Progetto co-finanziato dall'Unione Europea

MINISTERO DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2 "Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo Nazionale 3 "Capacity building"

Progetto MEET2IN

"MEEting e Training in Europa verso nuove forme d'INtegrazione fra pubblico e privato-sociale"

PUBBLICAZIONE FINALE

a cura dell'Ufficio Orientamento Formazione Lavoro di Fondazione Solidarietà Caritas Onlus, e del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Firenze

Lead Partner: Fondazione Solidarietà Caritas ONLUS - www.fondazionesolidarietacaritas.it **Project partners**: CPIA –Trieste, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali - UNIFI, CPIA Agrigento, Comune di Firenze, Kemay Società Cooperativa Sociale, Fondazione Finanza Etica, Comune di Barbariga, Fondazione Mondoaltro, Fondazione Casa della Carità di Lecce, Fondazione diocesana Caritas Trieste ONLUS, Provincia di Lecce

INDICE

CAP. 1 - Il concetto di integrazione abitativa, sociale lavorativa: riflessione e indicatori 4
CAP. 2 - L'integrazione alla prova delle study visits: una scheda riepilogativa delle iniziative per paese 7
CAP. 3 - Le study visits come pratica di analisi delle politiche 23
3.1 STUDY VISIT A HELSINKI (FINLANDIA) 23
3.2 STUDY VISIT A LISBONA (PORTOGALLO) 40
3.3 STUDY VISIT A LECCE 47
3.4 STUDY VISIT A BRESCIA 53
3.5 STUDY VISIT A VIENNA 72
3.6 STUDY VISIT A BARCELLONA E GIRONA 88
CAP. 4 - L'analisi delle 13 Buone Pratiche 109
4.1. Pratiche di inclusione abitativa 109
4.2. Pratiche di inclusione lavorativa 114
4.3. Pratiche di inclusione sociale 120
CAP. 5 - Il training come "peer to peer" coaching di pratiche professionali 132
CAP. 6 - Analisi delle sperimentazioni locali 137
6.1 Pratiche di inclusione lavorativa 139
6.2 Pratiche di inclusione abitativa 145
6.3 Pratiche di inclusione sociale 154
CAP. 7 - Il valore aggiunto del rapporto fra pubblico e privato sociale. Un focus sui territori coinvolti 162
7.1 Solidarietà Caritas Onlus - Firenze 162
7.2 Fondazione Diocesana Caritas Trieste 164
7.3 Fondazione MondoAltro - Agrigento 166
7.4 Fondazione Casa della Carità di Lecce 168
7.5 Kemay Società Cooperativa Sociale, Brescia 169
7.6 Fondazione Finanza Etica 172

CAP. 1 - Il concetto di integrazione abitativa, sociale lavorativa: riflessione e indicatori

A cura di: Erika Cellini, Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

Il tema dell'integrazione di coloro che si trovano a vivere in un paese che non è il proprio in seguito a percorsi di migrazione si configura in Europa come una questione sempre attuale e in molti paesi come l'Italia sempre urgente.
E il dibattito pubblico sull'integrazione degli immigrati nelle società riceventi è sicuramente molto ampio. Si tratta di un tema usato dai diversi attori interessati alla questione dell'integrazione (policy makers, amministratori pubblici, studiosi, operatori del sociale, e così via) con significati e scopi diversi. L'espressione terminologica 'integrazione degli immigrati' viene infatti usata – come sostiene Sciortino (2015) - sia con finalità analitiche (come categoria della comprensione) sia con finalità pratiche (come categoria dell'azione). Ci soffermiamo sulle finalità analitiche, per riprendere successivamente le finalità pratiche.
In termini analitici, l'espressione 'integrazione degli immigrati' rimanda a un concetto polisemico, ha cioè una pletora di significati, alcuni dei quali hanno declinato l'integrazione in prospettiva assimilazionista, una prospettiva cioè a senso unico che vede gli immigrati i soli soggetti dell'integrazione in un contesto sociale che li riceve. Gli oggetti – l'unità di analisi - su cui rilevare e valutare il grado di integrazione sono considerati gli immigrati, presi nel loro complesso, in maniera aggregata, oppure singolarmente considerando la dimensione biografica.
In questo senso l'integrazione si costruisce come un problema della società di arrivo e il termine non può che restare confinato nella sua derivazione coloniale perché, come osserva Abdelmalek Sayad (2002), questo nasce storicamente nell'esperienza del colonialismo.
Questa prospettiva è stata infatti criticata nel senso che si è cercato di ribaltare la questione dell'integrazione e di vederla come riferita "ad uno stato di un dato sistema sociale nel quale vi è un elevato grado di interdipendenza strutturale tra popolazione straniera e popolazione autoctona e vi è una struttura relativamente stabile di aspettative reciproche che regola le loro interazioni in modo tale da renderle sufficientemente prevedibili a tutti partecipanti" (Sciortino 2015, 8). Quindi una prospettiva a doppio senso: l'integrazione è qualcosa che avviene fra due o più parti.
L'integrazione è, inoltre, da considerare non solo come uno stato, cioè come un obiettivo da raggiungere, ma anche come un processo che mira a conseguire questo obiettivo. Un processo che si avvia nel momento in cui avviene l'incontro fra popolazioni straniere e popolazioni autoctone e che può essere di lunga durata. Il livello di integrazione non è una condizione, ma appunto una proprietà, una variabile, i cui stati possono variare diacronicamente e spazialmente.
Infine, la letteratura è concorde nel considerare il concetto di integrazione come un concetto intenso dal punto di visto semantico e multidimensionale, nel senso che si estende a diverse sfere della vita sociale. Tanto che risulta fondamentale non parlare genericamente di integrazione, bensì distinguere tra plurimi e diversi processi integrativi, ognuno specifico di una delle diverse sfere sociali.
La letteratura però quando individua le dimensioni del concetto torna a una prospettiva a senso unico. Con alcune eccezioni rilevanti (ad esempio si veda Zincone 2009), si fa in genere riferimento a diverse sfere della vita degli immigrati, non del sistema sociale in generale, non di altri soggetti.
L'intensione semantica dei concetti così come le loro dimensioni non sono date a priori, bensì sono il frutto dell'elaborazione di ciascun individuo, gruppo sociale e società nel suo complesso. E soprattutto sono mutevoli nel tempo e nello spazio. Oppure sono il risultato dell'analisi di ciascuno studioso. Anche per il concetto di integrazione degli immigrati sono state proposte varie dimensioni, diverse a seconda del proponente e del criterio di suddivisione adottato.
Nel 1994 un gruppo di studiosi del Consiglio europeo ha sostenuto che il concetto di integrazione può essere articolato in tre piani: giuridico, sociale e culturale. Natale e Strozza (1997, 257) aggiungono a questi la dimensione economica, per l'importanza che essi attribuiscono all'inserimento economico-lavorativo degli immigrati anche per la società ricevente. Bonifazi (1998, 243) sostiene che un concetto come quello di integrazione è talmente ricco, che gli aspetti meritevoli di approfondimento sono i più svariati, che si possono comunque sintetizzare in: economici, sociali, culturali e demografici. In un lavoro presentato al Convegno degli studiosi di popolazione, tenutosi a Roma nel giugno del 1996, Cotesta e Tronti individuano quattro dimensioni: quella culturale, che distinguono da quella linguistica e comunicativa, quella normativa e l'istituzionale (Natale e Strozza 1997, 258).

Nella dimensione sociale rientrano alcuni aspetti demografici della popolazione immigrata, l'ambito delle relazioni sociali, gli aspetti relativi ai diritti sociali formali e sostanziali che spettano agli immigrati e all'accesso ai servizi pubblici e del privato sociale che consentono la riduzione delle disuguaglianze, la condizione abitativa, la partecipazione all'associazionismo, l'impiego del tempo libero.
La dimensione culturale riguarda invece l'acquisizione delle competenze linguistiche, l'ambito dei bisogni formativi e della scuola, l'accesso a opportunità formative e l'elaborazione di processi di mediazione culturale.
La dimensione economica è relativa principalmente al conseguimento da parte del migrante o dei migranti di un'autonomia economica, attraverso l'accesso ad un'occupazione dignitosa. L'ambito lavorativo è certamente una sotto-dimensione centrale della dimensione economica. Il lavoro non solo dà la possibilità di vivere dignitosamente, ma è anche un fattore decisivo per la costruzione dell'identità e l'autostima personale, è alla base di un sistema di rapporti capace di legare gli individui fra loro e con la società nel suo insieme. Infine il lavoro è il requisito che consente alla maggior parte degli immigrati di risiedere legalmente nei paesi di migrazione.
Alcuni autori inseriscono anche la dimensione politica, che riguarda i percorsi di cittadinanza e di partecipazione alla vita politica. Lo strumento di partecipazione politica per eccellenza è costituito senza dubbio dal voto, il cui esercizio nella maggioranza dei paesi europei è ancora fortemente legato alla cittadinanza e quindi negato a chi non è cittadino.

Il rapporto fra le varie dimensioni è peraltro complesso (Cellini e Fideli 2002). Come riporta Ambrosini (1999), se una visione evoluzionista tendeva a considerare l'integrazione economica una premessa dell'integrazione socio-culturale, alcune esperienze di cittadini stranieri di diverse nazionalità suggeriscono che il benessere economico si può accompagnare a situazioni di isolamento sociale. La complessità del concetto si rivela dunque nella difficoltà a individuare quali siano le dimensioni principali del fenomeno e nel riconoscere che il percorso di integrazione può essere più avanzato in alcuni ambiti della vita e meno in altri. Sciortino (2015, 9-10) riporta degli esempi interessanti: "un immigrato che abbia serie difficoltà ad inserirsi sul mercato del lavoro ma che parli in modo fluente la lingua del paese deve essere considerato più o meno integrato di un immigrato che ha un lavoro stabile che produce un reddito sufficiente anche se ha serie difficoltà a comunicare con gli autoctoni? Un immigrato che partecipa attivamente in una subcultura politica radicale, e che da tale partecipazione tragga un notevole inserimento in reti di relazione e di comunicazione con militanti autoctoni, è più o meno integrato di uno straniero che si identifica invece fortemente con i valori della Costituzione italiana ma che abbia poche o nulle relazioni sociali esterne alla cerchia dei connazionali?"
Diversi sono stati anche i tentativi, condotti negli ultimi decenni a livello europeo e nel nostro paese, di sviluppare sistemi di indicatori per ciascuna dimensione del concetto, al fine di rilevare o monitorare il processo d'integrazione (fra gli altri si vedano: Commissione per le politiche d'integrazione degli immigrati in Italia 2001; Entzinger e Biezeveld 2003; Golini 2006; Cesareo e Blangiardo 2009).
Il progetto MEET2IN ha preso in considerazione quella sociale, quella lavorativa e quella abitativa
La riflessione concettuale sull'integrazione rischia però di rimanere un esercizio di retorica se non viene riferita alle concrete condizioni di vita delle persone o di un sistema sociale e non viene sostanziata da ragionamenti su come mettere in pratica i processi di integrazione.
Come categoria della pratica, infatti, il concetto di integrazione ha sempre finalità di tipo normativo: "Nel dibattito politico e istituzionale, l'integrazione si riferisce ad uno stato della vita sociale ritenuto desiderabile e tale da rendere possibile agli individui il perseguimento di una vita 'buona' o 'civile'. Come termine normativo, 'integrazione' – come peraltro 'democrazia', 'coesione sociale', 'giustizia', 'uguaglianza' e così via – è sempre riferito a ciò che una società dovrebbe essere, e quindi, per definizione, qualunque società empiricamente esistente è sempre meno integrata di quanto sarebbe auspicabile" (Sciortino 2015, 8).
Ambrosini (2020, 33) suggerisce a questo proposito di distinguere tra l'integrazione come processo sociale che avviene "dal basso", e l'integrazione degli immigrati come obiettivo consapevole e intenzionale di un insieme di politiche, perseguito quindi "dall'alto": "ossia, in sintesi, delle politiche d'integrazione, come strategia pubblica, esplicita, di governo del fenomeno". Il processo o i processi di integrazione sono infatti influenzati dalle politiche, ma anche da svariati altri fattori, che vanno oltre le politiche esplicite in materia: il mercato occupazionale, le politiche di welfare, i sistemi educativi, ma anche le caratteristiche della società civile.
Le politiche di integrazione riguardano l'azione delle istituzioni statuali che si muovono

in base alla loro storia migratoria, al tipo di tradizione giuridica, alla politica economica e generalmente dentro il frame culturale e politico del proprio "modello di integrazione nazionale", nonché un sistema di governance multilivello influenzato dall'azione dell'Unione Europea.
La letteratura sottolinea però come nei paesi europei sempre più le politiche attuate a livello locale si discostino da quelle previste dal modello nazionale (Zincone 2009), anche per compensarne le debolezze e le contraddizioni e per venire incontro alle esigenze dei territori, nei quali concretamente avviene l'incontro tra vecchi e nuovi abitanti, tra immigrati e istituzioni pubbliche e dove si sviluppano le tensioni e i conflitti, ma anche dove si elaborano nuove pratiche di cittadinanza.
Quindi, nonostante il concetto di integrazione sia ampiamente criticato in letteratura, nella pratica dei territori, il concetto di integrazione è utile e si sostanzia nelle pratiche degli interventi sociali, dei servizi pubblici e del terzo settore che hanno il fine di ridurre le distanze sociali e di garantire i diritti. Molti possono essere definiti come "luoghi dell'integrazione" attivi nella società e volti appunto a promuovere processi di integrazione: i servizi di accoglienza e inclusione sociale, i servizi sociali, i luoghi di formazione formale e informale e di socializzazione, le istituzioni scolastiche.
La riflessione e l'esperienza degli ultimi decenni in Italia evidenziano chiaramente come gli interventi sociali volti a promuovere l'integrazione di migranti debbano tenere insieme la promozione sia di iniziative e servizi di accoglienza rivolti al soddisfacimento dei bisogni e alla garanzia dei diritti per la tutela della persona, sia di politiche sociali attive che mirino all'attivazione delle risorse individuali dell'utente e quindi alla sua emancipazione dal bisogno.

Bibliografia

AMBROSINI, Maurizio (2020) *L'integrazione degli immigrati: una mappa concettuale*, in COCCIA, Benedetto e DI SCIULLO, Luca (a cura di) *L'integrazione dimenticata. Riflessioni per un modello italiano di convivenza partecipata tra immigrati e autoctoni,* ISTITUTO DI STUDI POLITICI "S. PIO V" e CENTRO STUDI E RICERCHE IDOS: 33-39.

BONIFAZI, Corrado (1998) *L'immigrazione straniera in Italia*, Bologna: Il Mulino.

CATARCI, Marco (2014) *Considerazioni critiche sulla nozione di integrazione di migranti e rifugiati*, in "*REMHU" XXII, 43: 71-84.*

CELLINI, Erika e FIDELI, Roberto (2002) *Gli indicatori di integrazione degli immigrati in Italia: alcune riflessioni concettuali e di metodo*, in "Quaderni di Sociologia", 28, 46: 60-84.

CESAREO, Vincenzo e BLANGIARDO, Giancarlo (2009) *Indici di integrazione*, Milano, Franco Angeli.

Commissione per le politiche d'integrazione degli immigrati in Italia (2001) *Secondo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, Bologna: Il Mulino.

ENTZINGER, H. e BIEZEVELD, R. (2003) *Benchmarking in Immigrant Integration*, Rotterdam, European Research Center on Migration and Ethnic Relations.

GOLINI, Antonio (2006) *L'immigrazione straniera: indicatori e misure di integrazione*, Bologna: Il Mulino.

NATALE, Marcello e STROZZA, Salvatore (1997) *Gli immigrati stranieri in Italia. Quanti sono, chi sono, come vivono?*, Bari: Cacucci Editore.

SAYAD, Abdelmalek (2002) *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato,* Milano: Cortina.

SCIORTINO, Giuseppe (2015) È *possibile misurare l'integrazione degli immigrati? Lo stato dell'arte*, in "Quaderni del Dipartimento di Sociologia e ricerca sociale" dell'Università di Trento, 63: 6-72.

ZINCONE, Giovanna (2009) *Immigrazione: segnali di integrazione. Sanità, scuola e casa*, Bologna: Il Mulino.

CAP. 2 - L'integrazione alla prova delle study visits: una scheda riepilogativa delle iniziative per paese

A cura di: Emiliana Baldoni, Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

HELSINKI (FINLANDIA)

Titolo	DUUNI	Friendship Café (Helsinki)	AFAES (African-Europeans Association) (Helsinki)	New Co, Helsinki City's entrepreunership center
Descrizione	Progetto triennale europeo che mira a rafforzare le competenze lavorative dei giovani genitori, esclusi dal mercato del lavoro e/o sistema formativo	Spazio di incontri mensili di socializzazione presso la sede Caritas	Associazione multiculturale per la promozione della cultura africana alla popolazione finlandese	Unità della città di Helsinki attiva dal 1992 che offre servizi gratuiti di assistenza e consulenza aziendale, in cooperazione con il settore privato
Ambito	Inclusione sociale	Inclusione sociale	Inclusione sociale	Inclusione lavorativa
Ente promotore	Caritas Finlandia	Caritas Finlandia	AFAES	City of Helsinki
Partnership	Tre università (Università delle Scienze Applicate di Turku; Università di Lapland; Università delle Scienze Applicate di Lahti); associazioni locali	-	Collaborazione con associazioni di migranti, istituzioni e società civile.	-
Obiettivi	Identificare e utilizzare le capacità genitoriali (sia di giovani padri sia di giovani madri) e metterle in atto con finalità di occupazione e formazione (metodo di coaching)	Socializzazione, creazione di reti sociali	Combattere il razzismo, sensibilizzare, favorire la partecipazione e l'inserimento lavorativo dei migranti, promuovere le pari opportunità tra uomini e donne africani	Aumentare il numero di imprese nell'area di Helsinki fornendo servizi fin dalla fase di ideazione; sostenere l'imprenditoria
Risorse	Fondi europei (circa 500.000 euro)	Interne più contributi occasionali	Fonte principale è City of Helsinki; in minor misura progetti europei e autofinanziamento	Pubbliche
Azioni/ interventi	Seminari di formazione locali e creazione di un modello di intervento condiviso; creazione di un toolbox; creazione di una piattaforma che comprenda tutti i materiali, modelli e toolbox prodotti nel progetto; sperimentazione di un'attività di e-training per i professionisti	Organizzazione di incontri mensili nel corso dei quali si affrontano tematiche diverse, con il supporto degli operatori; si offre inoltre supporto e orientamento alle persone in difficoltà	Workshops di sensibilizzazione, corsi di lingua finlandese, eventi e altre attività di promozione dell'integrazione	Servizi offerti: informazioni sulla creazione di impresa e business plan; informazioni commerciali e consulenza per nuovi imprenditori e giovani start-up; formazione; incubazione di imprese
Target	Giovani genitori tra i 16-29 anni (N=200), residenti in Finlandia,	Persone di ogni età e provenienza, in	Società civile, media, target specifici (forze di	Imprese, mondo produttivo, aspiranti

	inseriti in reti sociali deboli, la cui istruzione superiore è incompleta o che sono rimasti a casa con i bambini dopo il congedo parentale	particolare anziani soli, disoccupati e immigrati	polizia, social workers, insegnanti, autorità), migranti e rifugiati	imprenditori autoctoni e stranieri
Sito web	https://www.caritas.fi/ https://www.facebook.com/caritasfinland		http://afaes.fi/	https://newcohelsinki.fi/en/

HELSINKI (FINLANDIA)

Titolo	AUNE (Action Plan for Preventing Homelessness in Finland 2016/2019)	Via Dia (Tampere)	EAPN-Fin	Progetti Housing First di Sininauha Oy (unità abitativa Ruusulankatu 10)
Descrizione	Programma nazionale governativo di lotta alla povertà	Associazioni cristiana caritatevole appartenente alla *Evangelical Free Church of Finland.*	Rete aperta ad organizzazioni, gruppi e persone attive nella lotta contro la povertà e l'esclusione	Progetti HF di assistenza e sostegno ai senzatetto, basati del principio che tutti hanno diritto ad un alloggio e ad una vita dignitosa
Ambito	Inclusione abitativa	Inclusione sociale, abitativa, lavorativa	Inclusione sociale	Inclusione abitativa, sociale, lavorativa
Ente promotore	Ministero dell'ambiente	ViaDia è un'organizzazione ombrello nazionale che riunisce 33 associazioni diaconali e sociali, basata sui valori della chiesa evangelica	EAPN-Fin è uno dei 31 membri nazionali della Rete europea contro la povertà (EAPN).	Sininauha Oy è un organismo privato di proprietà della Fondazione Sininauhas di ispirazione cristiana
Partnership	Enti pubblici e privati (Ministry of Social Affairs and Health, Criminal Sanctions Agency, Housing Finance and Development Centre of Finland, RAY Finland´s Slot Machine Association, 11 Comuni, Chiesa, varie ONG, imprese private).	Collaborazione con enti pubblici, privati e comunità parrocchiali	Fondata nel 1994, conta 50 membri (tra cui Caritas Finland e SOSTE), provenienti principalmente dal settore sociale e sanitario (ma anche sindacati, associazioni giovanili, ecc.)	Enti locali. Sininauha Oy ha stipulato accordi quadro con i Comuni di Helsinki, Espoo, Vantaa, Järvenpää, Tuusula, Kerava, Hyvinkää, Regione di Turku. Collaborazione con l'Università di Tampere per la definizione della metodologia di intervento
Obiettivi	Lotta al fenomeno dei senza fissa dimora e prevenzione dell'esclusione sociale	Sostegno a persone in condizioni di fragilità, aiuto alimentare, promozione dell'integrazione sociale e lavorativa, contrasto all'abuso di sostanze	Migliorare le condizioni delle persone che vivono in condizioni di povertà (compresi gli immigrati e i richiedenti asilo), promuovendo i diritti sociali, la sicurezza, il benessere e la vita indipendente	Fornire alloggio e supporto abitativo ai senzatetto; promuovere l'inclusione sociale
Risorse	Pubbliche	-	-	I canoni di affitto sono coperti dal Servizio Sociale Nazionale; gli operatori sono pagati dal Comune di Helsinki
Azioni/interventi	Attraverso la costituzione di un network operativo, piani d'azione per la realizzazione di progetti abitativi concreti (nuove	Mercatino dell'usato; mensa; banco alimentare; progetto housing first "From street to home" per homeless usciti dal carcere; progetto "Path	Attività di lobbying ed advocacy; seminari ed eventi di informazione; studi e ricerche; creazione di spazi in cui le persone indigenti possano	Servizi abitativi orientati sulla persona, unità abitative (prese in affitto o acquistate) assegnate secondo un modello "temporaneo", consulenza a domicilio,

	costruzioni, ristrutturazioni, ecc.) anche applicando metodo housing first	to Full Citizenship" di riqualificazione professionale e orientamento lavorativo	attivarsi ed agire (empowement) e influenzare la società (Citizens action group; Journalism Prize)	trattamenti di disintossicazione in caso di abuso di sostanze, orientamento lavorativo e sociale
Target	Homeless da breve/lungo tempo e persone a rischio di povertà	Persone in condizione di indigenza o grave marginalità	Persone in condizione di indigenza; società civile; istituzioni	Homeless di lungo termine; persone con problemi di dipendenze e salute mentale
Sito web	https://asuntoensin.fi/assets/files/2016/11/ACTIONPLAN_FOR_PREVENTING_HOMELESSNESS_IN_FINLAND_2016_-_2019_EN.pdf	https://www.viadia.fi/pirkanmaa/viadia-tori/	www.eapn.fi	https://www.sininauhakoti.fi/ https://www.sininauhakoti.fi/asumisyksikot-ja-asunnot/ruusulankatu-helsinki/

LISBONA (PORTOGALLO)

Titolo	CLAIM (Centro di supporto locale per l'integrazione dei migranti) (Cascais)	National Immigrant Support Centre (CNAIM) (Lisbona)	Plano Estratégico para as Migrações 2015-2020 (PEM)
Descrizione	Servizio che supporta il processo di accoglienza e integrazione degli immigrati	"One stop shop" coordinato dall'Alto Commissariato per le Migrazioni (ACM)	Strategia trasversale di implementazione di politiche migratorie
Ambito	Integrazione sociale	Integrazione sociale e lavorativa	-
Ente promotore	Caritas Diocesana di Lisbona	ACM	Presidenza del Consiglio dei Ministri
Partnership	In rete con il National Immigrant Support Centre (CNAIM) di Lisbona	Il CNAIM comprende tre centri nazionali in Portogallo e una rete di 105 piccoli centri locali CLAIM, che a loro volta coinvolgono Comuni, ONG	Attori coinvolti: Presidenza e modernizzazione amministrativa; Ministero affari esteri e interni; Lavoro, solidarietà e sicurezza sociale; Giustizia; Economia; Salute; Ambiente; Scienza, tecnologia e istruzione; Cultura; Istruzione; Agricoltura, foreste e sviluppo rurale; Consiglio per la Migrazione
Obiettivi	Supportare l'integrazione dei migranti	Fornire supporto, informazione, referral, consulenza e mediazione agli utenti stranieri	Rivolto sia a immigrati sia a emigranti portoghesi all'estero, si pone l'obiettivo di rispondere alle sfide del *new migration phenomenon*
Risorse	-	Pubbliche	Pubbliche
Azioni/interventi	Supporto legale; iniziative di integrazione sociale; accesso ai servizi pubblici; supporto ad altri partner (pubblici e privati) della rete: training, workshops, consulting	Il CNAIM concentra in un unico edificio i principali servizi della pubblica amministrazione dedicati all'accoglienza e all'integrazione dei cittadini migrant	Il piano si basa su cinque assi strategici prioritari (per un totale di 106 misure e 201 indicatori)
Target	Popolazione immigrata del Comune di Cascais, operatori e volontari degli enti pubblici e privati	Migranti, rifugiati, Rom	-
Sito web	https://www.caritaslisboa.pt/	https://www.acm.gov.pt/pt/-/cnai-centro-nacional-de-apoio-ao-imigrante	https://www.acm.gov.pt/documents/10181/222357/PEM_ACM_final.pdf/9ffb3799-7389-4820-83ba-6dcfe22c13fb

LISBONA (PORTOGALLO)

Titolo e luogo	Choices Programme	SPEAK (Lisbona)
Descrizione	Programma nazionale avviato nel 2001 che supporta e finanzia 103 progetti dedicati a giovani in situazioni di vulnerabilità sociale in tutto il Paese	Programma "informale" di apprendimento linguistico fondato sull'interazione tra partecipanti per lo sviluppo sia di competenze comunicative (orali), sia di legami interpersonali e comunitari, creato da una start up sociale
Ambito	Integrazione sociale	Integrazione sociale
Ente promotore	Il programma è integrato nell'Alta Commissione per le Migrazioni (ACM) sotto la Segreteria di Stato per l'Integrazione e la Migrazione	Si tratta di un'iniziativa privata che ha lanciato una sorta di "social franchising" al fine di raggiungere un ampio numero di città (attualmente sono 24 in 11 paesi, tra cui anche Bangladesh, Italia e Nigeria; la sede è Lisbona)
Partnership	I diversi progetti (che realizzano una vasta gamma di attività) sono realizzati da consorzi di partner locali: associazioni, comuni, ONG, scuole, forze dell'ordine, associazioni di immigrati, giovanili, enti di formazione, compagnie private, centri sanitari ecc.	Il programma è supportato da numerosi partner globali e locali. Il governo portoghese ha adottato SPEAK come metodo principale per l'integrazione linguistica dei rifugiati
Obiettivi	Supportare l'inclusione sociale di bambini e giovani provenienti da contesti vulnerabili (Rom, figli dei migranti, ecc.) favorendo uguaglianza, non discriminazione e coesione sociale	Mira a creare connessioni tra migranti/rifugiati e cittadini locali in "nuove città". L'idea di fondo è che la partecipazione/iscrizione a gruppi o eventi aiuti i partecipanti a costruire relazioni significative, oltre che ad apprendere informalmente la lingua
Risorse	Fondi nazionali, regionali ed europei - Budget totale per due anni: 120.000	SPEAK è sostenuto da diversi investitori (tra cui Fondazione CRT) e riconosciuto da grandi organizzazioni di innovazione sociale (tra cui Google)
Azioni/interventi	Principali aree di intervento: - Istruzione, formazione: finalizzata a promuovere il successo scolastico, ridurre la dispersione e i dropout, favorendo la riqualificazione professionale; Lavoro e imprenditoria; Partecipazione, cittadinanza e inserimento nel tessuto comunitario	Prevede scambi linguistici per abbattere le barriere comunicative, scambi culturali, scambi di comunità; si struttura in incontri settimanali di 1 ora e ½ condotti da "buddies", persone madrelingua o esperte che guidano piccoli gruppi
Target	Bambini e giovani tra i 6-25 anni in condizioni di vulnerabilità quali: abbandono o fallimento scolastico, NEET, disoccupati, giovani con comportamenti devianti, problemi di giustizia o sottoposti a misure di tutela, nonché ragazze vittime di violenza	Speak è aperto a tutti coloro che vogliono imparare o condividere la loro lingua e cultura ma si rivolge soprattutto a "nuovi arrivati" e autoctoni che vivono in una stessa città
Sito web	http://www.programaescolhas.pt/ facebook.com/programa.escolhas.3 youtube.com/user/ProgEscolhas twitter.com/escolhas	https://www.speak.social/it/

LECCE (ITALIA)

Titolo	Centri GUS Lecce e Castrì	Progetto GERICO	Progetto "Benedetta Fattoria"	Accademia della Carità
Descrizione	SPRAR dedicati a rifugiati/richiedenti con disabilità fisica e mentale	Il servizio assicura un posto letto temporaneo a persone indigenti che escono da un ricovero ospedaliero	Cooperativa sociale dedita ad attività agricole	Attività culturali collegate al Progetto Gerico 2.0
Ambito	Integrazione sociale, lavorativa, abitativa	Integrazione abitativa	Integrazione lavorativa	Integrazione sociale
Ente promotore	Gruppo Umana Solidarietà (ente gestore)	Fondazione Casa della Carità della Caritas diocesana di Lecce	Fondazione Casa della Carità della Caritas diocesana di Lecce	Fondazione Casa della Carità della Caritas diocesana di Lecce
Partnership	In ATS con coop. Arcobaleno; collaborazione (tramite rapporti informali) con Caritas per l'accoglienza abitativa di beneficiari in dimissione non presi in carico dai servizi territoriali	La Fondazione è collegata alla Casa della Carità di Milano; forte supporto del volontariato; rete carente con istituzioni pubbliche e private	Le suore Marcelline di Lecce hanno messo a disposizione 3.000 metri quadri di terreni	
Obiettivi	Accoglienza e integrazione	Rispondere all'esigenza alloggiativa e di adeguata assistenza sanitaria	Autonomia occupazionale dei senza fissa dimora e disagiati; tra gli obiettivi futuri, ampiamento dell'orto sociale e la creazione di un ostello socio-culturale	Fornire supporto di contenimento alla devianza; sensibilizzazione sul tema del contrasto alla povertà grave
Risorse	Pubbliche	Finanziamento di Caritas Italiana fino al 2020	Risorse interne. Vincitore del concorso della CEI "Tutto per tutti" del 2017 rivolto alle parrocchie	Risorse interne
Azioni/interventi	Interventi di "accoglienza integrata" previsti dalla metodologia SPRAR, con riferimento a soggetti con vulnerabilità fisiche, psicologiche e psichiatriche	Assicurare una "Dimissione Ospedaliera Protetta" (D.O.P.), garantendo un posto letto all'interno della "Casa della Carità" a tutti coloro che, in seguito ad un ricovero ospedaliero, presentano condizioni temporanee di non autosufficienza e necessitano di un periodo di convalescenza	L'idea parte dal pretesto di una micro fattoria multifunzionale (orto, allevamento da cortile, frutteto), dalla quale si diramano iniziative di interazione sociale, eventi di sensibilizzazione, educazione al lavoro, percorsi lavorativi affini al campo agricolo e/o professionalizzanti in altri settori	A febbraio 2020 si è concluso l'iter burocratico per dare inizio ai lavori di ristrutturazione dell'immobile. Ora si è nella fase di valutazione bandi per accedere ai finanziamenti di ristrutturazione. Al contempo, in più luoghi, sono stati attivati le attività laboratoriali previste, quali il teatro, il cinema di inclusione e la scuola di poesia
Target	Rifugiati/richiedenti asilo con disabilità fisica e mentale	Persone indigenti senza fissa dimora	Senza fissa dimora e disagiati	Ospiti della Casa della Carità di Lecce e del modulo di Co-Housing
Sito web	-	https://www.facebook.com/casadellacaritadilecce/	-	-

BRESCIA (ITALIA)

Titolo e	Caritas Diocesana di Brescia	Comunità di Vita dell'ass. Casa Betel 2000 onlus (BS)	Progetto "H-Kemay" (Brescia)
Descrizione	Illustrazione di alcune attività di "promozione umana" rendicontate nell'opuscolo "Un anno con Caritas 2018"	Casa di accoglienza per donne in stato di grave disagio e indigenza (incluse vittime di tratta e violenza)	Esperienza di micro-accoglienza (housing sociale)
Ambito	Integrazione sociale	Integrazione sociale	Integrazione abitativa
Ente promotore	Caritas Diocesana di Brescia	Alla nascita dell'associazione hanno partecipato la Caritas e l'Ufficio Migranti, La Vita Consacrata nelle tre realtà CIIS, CISMI ed USMI, la Società di San Vincenzo de' Paoli	Cooperativa Kemay (Caritas Diocesana di Brescia)
Partnership	-	Vasta rete di collaborazioni: con SERT, USMI (servizio privato per le dipendenze), consultori pubblici e privati, NOA (servizio per le dipendenze da alcool), CPS, enti antitratta, centri antiviolenza	Collaborazione con la Prefettura; ruolo chiave delle comunità parrocchiali
Obiettivi	Ambito "promozione umana": rilevare i bisogni e le risorse presenti sul territorio; indicare all'attenzione della comunità ecclesiale e della società civile le varie espressioni di povertà; promuovere servizi come "opere segno" in risposta ai bisogni individuati; avvalorare una "pedagogia dei fatti"	Offrire alle donne, che per vari motivi si trovano in stato di grave disagio e indigenza, un luogo accogliente e sicuro dove possono trovare tempo e mezzi per riconquistare la libertà e la dignità, sollecitando l'attivazione delle risorse personali	Soddisfare l'emergenza abitativa; favorire l'inclusione sociale e l'inserimento lavorativo; offrire assistenza legale; diffondere la cultura dei diritti; promuovere la crescita dei territori e delle comunità
Risorse	Contributi da enti pubblici e da privati; fondi 8x1000	Fondi 8 per mille Caritas; convenzione con il Comune di Brescia	Risorse interne (non dispone di un finanziamento ad hoc)
Azioni/ interventi	Ottavo giorno (piattaforma logistico-alimentare per la raccolta, stoccaggio e distribuzione di generi alimentari), Microcredito, Briciole Lucenti (sostegno finanziario a fondo perduto per bisogni "piccoli"), Sostegno all'occupazione, Mensa Madre Eugenia Menni e housing sociale	Comunità iscritta alla seconda sezione del registro delle associazioni come struttura di prima accoglienza per ex art.18; da tre anni è ente attuatore del progetto "Mettiamo le ali. Dall'emersione all'integrazione". Offre solo prima accoglienza (non hanno posti di pronto intervento)	Allestimento di 4 appartamenti (2 attivati) e fornitura di servizi di accompagnamento abitativo
Target	Persone indigenti o in stato di bisogno	Vittime di tratta, vittime di violenza, donne con disagio (10 posti in convenzione con il Comune per un totale di 15 posti) più donne del servizio emergenza freddo femminile	Soggetti vulnerabili (titolari di protezione internazionale con situazioni lavorative fragili; richiedenti asilo, titolari di protezione umanitaria o di pds per casi speciali non inseriti nel sistema SIPROIMI)
Sito web	http://www.brescia.caritas.it/ https://www.facebook.com/gnarigiovani/	https://casabetel.it/wp_casabetel/comunita-di-vita/	http://www.kemay.it/

BRESCIA (ITALIA)

Titolo	OKA è in gioco la vita Progetto Approdi	Orti Cultura Laboratorio Etno-Orto
Descrizione	Gioco di ruolo da tavolo basato sul viaggio dei richiedenti asilo	Coltivazione di un orto sociale come attività del servizio di accompagnamento psicologico
Ambito	Inclusione sociale	Inclusione sociale
Ente promotore	Strumento creato e brevettato dalla Cooperativa Kemay	Cooperativa Kemay (Caritas Diocesana di Brescia)
Partnership	-	Suore missionarie della Società di Maria per la concessione dei terreni
Obiettivi	Sensibilizzare sul tema dell'immigrazione, favorire il dialogo e il superamento di stereotipi e pregiudizi	Si prefigge di avviare una produzione agricola orientata a offrire opportunità di inclusione sociale favorire lo scambio interculturale, implementare le competenze professionali, sperimentare colture diverse, creare occasioni di incontro tra i giovani locali e migranti, creare percorsi didattici e socio-riabilitativi e formativi. Il laboratorio è finalizzato al benessere delle persone con disagio psicologico
Risorse	Risorse interne; fondi CEI 8x1000	Risorse interne, piccolo finanziamento della CEI nel 2018
Azioni/interventi	Il progetto Approdi prevede moduli formativi all'interno delle scuole che utilizzano lo strumento OKA	Coltivazione dell'orto, corsi di formazione professionale
Target	Giovani, scuole, comunità, parrocchie	Persone in condizioni di fragilità; migranti in accoglienza
Sito web	http://www.kemay.it/	http://www.kemay.it/

VIENNA (AUSTRIA)

Titolo	Magdas Hotel (Vienna)	CarBiz (Vienna)	Start Wien (Vienna)	Programma Missing Link (Vienna)
Descrizione	Hotel sito in zona Prater, il cui personale è costituito prevalentemente da rifugiati (esempio di social business)	Centro educativo della Caritas	"One shop stop", basato sul principio "Integration from day one" all'interno del MA17	Programma di attività che dal 2009 promuove la buona convivenza e la conoscenza reciproca
Ambito	Integrazione lavorativa	Integrazione sociale	Integrazione sociale e lavorativa	Integrazione sociale
Ente promotore	Il gruppo Magdas, nato dalla Caritas di Vienna, è formato da due enti, una società a responsabilità limitata e un'associazione (a cui fa capo la struttura dell'hotel). La Caritas è nel Consiglio di Amministrazione	Caritas di Vienna	MA17 Municipal Department 17 - Integration and diversity del Comune di Vienna	Caritas di Vienna
Partnership	Magdas non ha partner ma molti sponsor o organizzazioni che collaborano, tra cui Booking.com, Accademia di belle arti di Vienna, AMS Vienna, Samsung, ecc.	Collaborazione con istituzioni pubbliche per l'erogazione di corsi di lingua tedesca	Ampia collaborazione con settore privato e altri enti pubblici	Ampia collaborazione con attori diversi
Obiettivi	Magdas hotel intende essere uno strumento di integrazione e lotta alla povertà creando opportunità di lavoro per i rifugiati	Offrire supporto e accompagnare le persone alla piena autonomia	Offrire agli immigrati fin dal primo giorno di arrivo in Austria supporto, orientamento e servizi individualizzati in base alle specifiche necessità	Favorire lo scambio interculturale e la convivenza tra gruppi diversi per ridurre i pregiudizi e prevenire i conflitti sociali
Risorse	Non riceve finanziamenti pubblici (ha ricevuto solo fondi ministeriali destinati ai "normali" programmi di apprendistato)	Finanziamenti pubblici, fondi europei, donazioni, volontariato	Pubbliche	Varie fonti
Azioni/interventi	La strategia imprenditoriale adottata si basa sulla definizione di tre aspetti: adeguato reclutamento e selezione del personale;	Corsi di lingua tedesca, progetti rivolti ai giovani (doposcuola, Lerncafés, supporto ai bambini migranti, ecc.), social counselling e orientamento formativo e lavorativo	Orientamento individuale iniziale; orientamento corsi di lingua tedesca e consegna del Bildungpass (libretto che registra il percorso formativo);	Il programma comprende diversi progetti: Let's talk about it, Tandem, Pow!Er, Kompa/Kompalog, Commit, Peppa

	programma efficace di formazione adatto al target; bilanciamento tra *trained staff* and *non trained staff*		offerta di moduli formativi mirati per l'inserimento lavorativo; riconoscimento qualifiche; progetti finalizzati alla promozione delle pari opportunità e alla piena partecipazione (Freiwillig.info, Wien.Vielfalt.Wissen, Migra-Bil)	
Target	Rifugiati	Migranti, richiedenti asilo e rifugiati, in particolare giovani e famiglie	Migranti, richiedenti asilo e rifugiati	Migranti, autoctoni, società civile
Sito web	https://www.magdas-hotel.at/	https://www.caritas-wien.at/carbiz/	https://www.wien.gv.at/english/social/integration/	https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/asyl-integration/miteinander/

VIENNA (AUSTRIA)

Titolo e luogo	Haus Amadou (Vienna)	CORE Integration im Zentrum (Vienna)	Centro Peppa (Vienna)	Commit+Commit@ Work (Vienna)
Descrizione	Centro di accoglienza	CoRE è una piattaforma di iniziative utilizzata e gestita congiuntamente da enti pubbliche, ONG, società civile; in secondo luogo, CoRE è infrastruttura fisica di 1200m² che offre spazi di servizio; in terzo luogo, CoRE è un think tank che monitora, analizza e valuta le politiche correnti	Girls café and girls counselling	Mentoring program per giovani rifugiati (<24 anni)
Ambito	Integrazione abitativa e sociale	Integrazione sociale, lavorativa, abitativa	Integrazione sociale	Integrazione lavorativa
Ente promotore	Caritas di Vienna	Partnership di soggetti pubblici: Città di Vienna Municipal Department 17; Vienna Social Fund (Fonds Soziales Wien – FSW); Vienna Employment Promotion Fund; Vienna Business Agency; European Office/Vienna board of Education	Caritas di Vienna	Caritas di Vienna
Partnership	-	In tutto 54 progetti/iniziative/ONG finanziati, di vario ordine. I soggetti pubblici hanno il ruolo di pianificazione delle strategie e la responsabilità legale di fornire i servizi il terzo settore attua concretamente gli interventi	-	Imprese
Obiettivi	Haus Amadou è una delle poche strutture in Vienna che offre alloggio e assistenza a persone in situazioni estreme	Costruire uno spazio che riunisca approcci e progetti innovativi tesi alla creazione di opportunità di integrazione dei rifugiati a Vienna secondo il principio dell'integrazione dal primo giorno	Promuovere/rafforzare autonomia, emancipazione, potenzialità creative, partecipazione, pari opportunità, benessere fisico e mentale	Sostegno e affiancamento (nella sua versione Commit@Work nella ricerca del lavoro)
Risorse	Quasi interamente finanziato da donazioni private	Progetto europeo con budget totale di € 5.982.840 (80% da fondi FESR; 20% dai fondi dei partner)	Cofinanziato da Fondo FAMI, Cancelleria federale, ente distrettuale Ottakring e MA57	-

Azioni/interventi	Attraverso l'ausilio del volontariato, oltre ai servizi di base (vitto, alloggio, articoli per l'igiene, abbigliamento), la struttura offre sostegno legale, counselling, corsi di tedesco, attività ricreative, orientamento ai servizi	Il progetto rappresenta una piattaforma di iniziative di diverso tipo (programmi di peer mentoring, promozione della salute, formazione professionale, sviluppo di competenze specifiche, attività artistiche, housing first, ecc.)	Il centro offre diversi servizi, che spaziano dalle attività ludico-ricreative al doposcuola, dal counselling (psicologico, sanitario, scolastico, lavorativo, sociale) alle attività sportive.	Attività di affiancamento; i volontari devono partecipare a 3 seminari di training (su leggi sull'asilo, trauma migratorio, ruolo del buddy). Nel Commit@Work tali figure sostengono il ragazzo nella ricerca del lavoro e, al contempo, supportano i potenziali datori di lavoro disponibili ad assumere ragazzi stranieri
Target	Persone straniere indigenti, richiedenti asilo che non usufruiscono di misure di sostegno, senza fissa dimora, diniegati e migranti senza titolo di soggiorno	Rifugiati, società civile	Ragazze dai 10 ai 20 anni, migranti, rifugiate ed autoctone	MISNA in strutture di accoglienza in Vienna o Lower Austria (Commit); giovani rifugiati tra i 16-24 anni che necessitano di orientamento lavorativo (Commit@Work); volontari adulti (Buddies for Commit + Mentors for Commit@Work)
Sito web	https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/asyl-integration/wohnen/notversorgung/haus-amadou/	https://www.refugees.wien/projekt-core/ https://www.uia-initiative.eu/en/uia-cities/vienna	https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/asyl-integration/miteinander/peppa-maedchenzentrum/	https://freiwillige.caritas-wien.at/informationen/freiwilligen-projekte/commit-buddys-fuer-junge-gefluechtete/fuer-buddys/ https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/asyl-integration/ausbildung-arbeit/jugend-lerncafes/commit-learnlab/

BARCELLONA (SPAGNA)

Titolo e luogo	Settore immigrazione Comune di Barcellona	OIKOS	Settore immigrazione Generalitat di Girona
Descrizione	Servizi di accoglienza e integrazione dei migranti	Housing sociale	Settore dell'ente regionale per politiche di accoglienza e integrazione dei migranti
Ambito	Integrazione sociale	Integrazione abitativa	Integrazione sociale, lavorativa, abitativa
Ente promotore	Comune di Barcellona	Fundación Foment de l'Habitatge Social fondata nel luglio del 1990 dalla Caritas di Barcellona con il compito di gestire il patrimonio immobiliare	Generalitat (Regione catalana)
Partnership	Network con terzo settore per i servizi di accoglienza e integrazione. Il Comune dispone di un fondo di 500.000 euro per sovvenzionare i progetti di tali enti (per assistenza legale, accoglienza, orientamento sociale, corsi di lingue, ecc.). Anche lo sportello unico SAIER è gestito varie associazioni	Collaborazione con numerosi enti (tra cui Municipio di Barcellona, Agenzia immobiliare catalana, Arcivescovado di Barcellona, istituti bancari, ecc.)	Tutti i programmi di azione della Regione sono realizzati attraverso le associazioni del Terzo Settore o i Comuni. Fa parte del Consejo de Cohesión y Servicios Sociales de Girona (organo di partecipazione che comprende tutto il tessuto associativo del territorio e le amministrazioni pubbliche)
Obiettivi	Consentire immediatamente l'accesso ai servizi per favorire l'integrazione ed evitare fenomeni di segregazione, indipendentemente dalla situazione giuridica (as soon as possible)	Combattere l'esclusione abitativa e promuovere l'empowerment del beneficiario per favorire la sua autonomia	-
Risorse	Pubbliche locali; non ricevono finanziamenti statali o regionali	Sovvenzione della Generalitat (Regione) per gli alloggi; sovvenzioni statali o locali per le spese di manutenzione	Pubbliche
Azioni/interventi	Servizi di prima accoglienza; sportello unico SAIER (Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados)	Assegnazione di un alloggio temporaneo e accompagnamento abitativo. La fondazione è costituita da tre aree: area sociale (con il compito di seguire i beneficiari in base alle loro necessità specifiche e promuovere l'autonomia); area patrimoniale (comprende tutto ciò che riguarda il mantenimento e la ristrutturazione, nonché la ricerca di nuovi alloggi); area amministrativa (include le pratiche per l'ottenimento di sussidi sociali, la gestione dei contratti di affitto e la ripartizione delle spese delle utenze). Il patrimonio immobiliare è di 470 appartamenti di proprietà	Numerosi programmi e iniziative in corso (alloggio, programmi di mentoring, assistenza legale, progetti contro le discriminazioni, corsi di lingua, ecc.). Tre attuali priorità: servizi di protezione per MSNA e servizi di accoglienza per rifugiati e migranti che arrivano dall'Italia dopo essere passati dalla Libia

		delle parrocchie o della Caritas, donati da privati oppure dati in gestione dalle amministrazioni pubbliche	
Target	Migranti regolari e irregolari	Persone o nuclei familiari già seguiti dalla Caritas che non hanno risorse economiche sufficienti per accedere al mercato abitativo ordinario e che necessitano di accompagnamento abitativo (inclusi gli immigrati irregolari)	-
Sito web	https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania/es/servicio-de-atencion-inmigrantes-emigrantes-y-refugiados-saier	http://www.habitatgesocial.org/	http://ccss.entitatsgi.cat

BARCELLONA (SPAGNA)

Titolo	Som Refugi	ECOSOL Fabbrica di biciclette	FEINA AMB COR
Descrizione	Centro di accoglienza per giovani migranti aperto nel febbraio 2019	"Empresa de inserción" della Caritas di Girona	Progetto di accompagnamento e inserimento lavorativo
Ambito	Integrazione abitativa, lavorativa e sociale	Integrazione lavorativa	Integrazione lavorativa
Ente promotore	Caritas di Girona	Caritas di Girona	Caritas di Barcellona
Partnership	Ente regionale (per invio utenti)	Ente regionale; aziende private; Camera di Commercio di Girona	Network con imprese; enti pubblici
Obiettivi	-	Combattere l'esclusione sociale di categorie vulnerabili (disoccupati di lungo periodo, giovani dropout, ex tossicodipendenti, ex detenuti, migranti, ecc.)	Accompagnamento lavorativo personalizzato, indirizzato a fornire alla persona gli strumenti adeguati per cercare lavoro in modo autonomo
Risorse	Generalitat (Regione catalana)	Ecosol è stata beneficiaria del FSE	-
Azioni/interventi	Alloggio, orientamento lavorativo e professionale, attività educative. Il periodo di permanenza è di un anno (prorogabile)	Programma di formazione *learning by doing* e inserimento lavorativo	A ciascun utente viene assegnato un tutor con il compito di accompagnarlo nella selezione delle offerte di lavoro e nella valorizzazione delle competenze; altre figure curano i contatti con le imprese, raccolgono le offerte e si occupano di fare il matching
Target	Ragazzi (solo maschi) con più di 18 anni che non sono entrati nel programma di accompagnamento della Regione	Giovani migranti usciti dal percorso di "tutela" al compimento dei 18 anni	Persone (inclusi stranieri regolarmente presenti) in situazioni di vulnerabilità sociale, disoccupate da più di un anno
Sito web	https://www.caritasgirona.cat/	https://www.caritasgirona.cat/ca/2010/ecosol-empresa-d-insercio.html	https://caritas.barcelona/formacio-i-insercio-laboral/feina-amb-cor/

CAP. 3 - Le study visits come pratica di analisi delle politiche

A cura di: Emiliana Baldoni, Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

Il seguente capitolo riporta i resoconti delle study visit per ciascun paese. Le singole sezioni risultano suddivise in due parti: nella prima si illustrano sinteticamente, come in una sorta di "diario di bordo", i servizi/progetti visitati nel paese, evidenziando quelli ritenuti più interessanti, i possibili elementi di trasferibilità (sia nel contesto italiano, sia nel contesto delle organizzazioni partner) e i rapporti tra istituzioni pubbliche e terzo settore; nella seconda si riporta invece un resoconto più analitico delle diverse esperienze in relazione alla specifica realtà locale, descrivendo, talvolta in forma discorsiva, talvolta sotto forma di scheda o infografica, contenuti, obiettivi, modalità di organizzazione, nonché punti di forza, criticità[1] e tutti quegli aspetti emersi dall'interlocuzione con i referenti che possono essere utili all'analisi. Il capitolo successivo è invece dedicato all'approfondimento delle 13 iniziative che sono state ritenute più interessanti o innovative, evidenziandone i potenziali elementi di trasferibilità nel contesto italiano.

3.1 STUDY VISIT A HELSINKI (FINLANDIA)

3.1.1 Resoconto sintetico Helsinki

Nel periodo compreso tra il 20-22 maggio 2019 si è svolta la prima study visit prevista da progetto nella città di Helsinki, presso la Caritas locale. Il partner ospitante ha organizzato diversi incontri durante i quali sono state illustrate diffusamente sia le attività di integrazione sociale, abitativa e lavorativa svolte da Suomen Caritas (soffermandosi in particolare sul Friendship Café, sul progetto europeo triennale DUUNI, nonché sulle attività di educazione alla cittadinanza di KYMPPI e sul progetto YOUNGCARITAS finalizzato alla creazione di gruppi di giovani) sia le iniziative realizzate da altri enti collegati in rete.

Nello specifico, con riferimento a quest'ultime, nel corso della prima giornata sono state presentate le attività dell'associazione cristiana Via Dia (fondata sui valori della *Evangelical Free Church of Finland*) di supporto alle persone più emarginate provenienti dal carcere e la strategia governativa di contrasto al fenomeno degli homelessness (programmi PAAVO). Il referente di AUNE (*Action Plan for Preventing Homelessness in Finland 2016/2019*) Jari Karppinen ha inoltre ricostruito attraverso i dati ufficiali i progressi ottenuti recentemente nella lotta contro la povertà in Finlandia.

In seguito, è stata effettuata una visita ad un progetto di *housing first* gestito da Sininauha Oy, organismo privato di ispirazione cristiana di proprietà della Fondazione Sininauhas, il cui fine è fornire alloggio/supporto abitativo ai senzatetto e ai soggetti con problemi di abuso di sostanze e di salute mentale. La coordinatrice della struttura si è soffermata a fondo sulle modalità di applicazione del principio dell'*housing first* e sulla metodologia di intervento, fornendo interessanti spunti di riflessione per una possibile replicabilità. Altro progetto analizzato è quello denominato New Co, Helsinki City's entrepreunership center, ufficio pubblico della città di Helsinki che dal 1992 offre servizi gratuiti di assistenza e consulenza aziendale, in particolare per le start-up e le imprese di immigrati. I funzionari Elie el-Khouri e Toivo Utso della NewCo Helsinki hanno sottolineato che la quota attuale di forza lavoro straniera non è sufficiente a coprire il fabbisogno delle imprese finlandesi ed è necessario attrarre più lavoratori stranieri, soprattutto high-skilled.

Infine, nel corso dell'ultima giornata è stata visitata la sede della rete europea anti-povertà finlandese EAPN-Fin (che tra i suoi 50 membri conta anche la stessa Caritas) e quella dell'associazione AFAES (*African-Europeans Association*), il cui principale obiettivo è la promozione dell'integrazione di migranti e rifugiati (in particolare di origine africana) attraverso la realizzazione di seminari, corsi di lingua e altri eventi multiculturali.

La partecipazione dell'Università di Firenze agli incontri ha consentito la rilevazione puntuale (attraverso

[1] Le informazioni riportate sono il frutto della rielaborazione dei materiali presentati e/o raccolti in loco, delle interviste ai coordinatori e referenti dei servizi, degli approfondimenti desk e dei questionari di valutazione somministrati ai partecipanti a conclusione di ogni study visit.

apposite schede di raccolta dati) degli elementi chiave delle *best practices* presentate, con specifico riferimento alle strategie di integrazione dei cittadini dei Paesi terzi, in termini di obiettivi, promotori, target, azioni realizzate, politiche locali/nazionali di riferimento, network, integrazione settore pubblico/privato, punti di forza e di debolezza, innovatività, efficacia, sostenibilità, al fine di valutarne la replicabilità (totale o parziale) nel contesto italiano.

Iniziative che si reputano più interessanti

L'esperienza più significativa (ritenuta tale anche da molti partecipanti alla study visit) è il progetto di *housing first* di Sininauha Oy, anche se non dedicato specificamente ai cittadini dei Paesi terzi. Il principio e la metodologia di fondo, ancora poco diffusi in Italia[2], sono sembrati innovativi ed efficaci, soprattutto in un contesto in cui il solido sistema di welfare permette di sostenere economicamente progettualità di ampie dimensioni. L'idea di considerare la casa, nelle situazioni di disagio multifattoriale estremo, come un diritto umano primario, un punto di partenza e non di arrivo, e che disporre di un alloggio non solo restituisca piena dignità alla persona ma la incoraggi attivamente a riprendere in mano la propria vita e a ridurre le dipendenze (senza essere obbligate a farlo), appare molto convincente, così come l'applicazione del principio della riduzione del danno che precede l'eventuale percorso di disintossicazione.
Rispetto alla struttura visitata (unità abitative di Ruusulankatu 10), il valore aggiunto sembra essere costituito dalle modalità di accompagnamento della persona alla vita in alloggio che prevede:

- La presenza e il supporto costante H24 di un'equipe formata e motivata (ma senza esercitare un controllo negli spazi privati).
- La decisione di ricostruire un luogo "normale", confortevole, che possa essere percepito come "casa" da tutti coloro che vi abitino o lavorino, che preveda ambienti comuni in cui semplicemente stare insieme, parlare del più e del meno, o svolgere attività informali.
- L'attenzione alla relazione che parte dall'ascolto "senza giudizio" dei bisogni degli utenti, coniugando alta professionalità e profonda umanità, senza però fornire soluzioni. L'operatore non è chiamato a risolvere problemi per conto dell'utente ma a supportarlo affinché giunga a una scelta o si attivi autonomamente, stimolando il senso di responsabilità riguardo al proprio futuro.
- L'organizzazione di attività di socializzazione e di condivisione di diverso tipo.

Altra iniziativa di grande interesse riguarda i programmi governativi di lotta e prevenzione del fenomeno degli *Homelessness* e, più in generale, della povertà (programmi PAAVO). Essi comprendono una serie di azioni concrete messe in atto attraverso un accordo tra vari soggetti istituzionali e del settore privato, le quali, in base ai dati ufficiali forniti, hanno fatto sì che la Finlandia fosse l'unico paese europeo a registrare nel 2017 una diminuzione degli homelessness. Tuttavia, quelli che sono i suoi principali punti di forza sembrano renderlo difficilmente esportabile al contesto italiano poiché:

- Si configura come un'azione di sistema non episodica basata una manifesta volontà politica;
- Responsabilità, competenze e ruolo del coordinamento sono chiaramente definiti e attribuiti al Ministero dello sviluppo; la collaborazione intergovernativa e intersettoriale resta comunque centrale;
- Nonostante preveda il coinvolgimento di tutti gli attori rilevanti in un network operativo (incluso le municipalità e i governi locali), il ruolo del soggetto pubblico rimane preminente rispetto agli stakeholders del settore privato;
- Prevede un notevole stanziamento di finanziamenti statali;
- A livello locale (municipalità), il collegamento capillare tra i soggetti pubblici coinvolti consente l'emersione della condizione di disagio prima che si cronicizzi o degeneri in indigenza assoluta: il bisogno

[2] In Italia è presente il Network Housing First Italia (NHFI), fondato da fio.PSD, che consiste in una rete di organizzazioni pubbliche e private che lavorano nel settore della Homelessness. Sono 35 le progettualità avviate dai membri del network dal 2014, perlopiù finanziate da fondi ministeriali, fondi comunali, fondi europei, 8×1000 della Chiesa, bandi pubblici, donazioni di multinazionali, fondo della CEI, risorse proprie dell'ente. Gli enti coinvolti nei territori sono: Comune/Assessorato Politiche Sociali, Uffici Anagrafe urbano, Asl/Aus, ATER, Consultorio, Agenzie immobiliari, Servizi all'impiego, Parrocchie, Centri Anti Violenza, proprietari di immobili, Rete sanitaria, Caritas Diocesane, Centri distribuzione viveri e farmaci, Avvocati, Centri di ascolto Caritas, Volontariato. https://www.housingfirstitalia.org/

abitativo viene intercettato nei vari ambiti chiave del servizio sociale (per esempio, nei centri per l'impiego, nei consultori, nei servizi sociali, ecc.), utilizzando a tale scopo delle figure professionali specializzate ("housing advisors").

Iniziative replicabili (parzialmente o totalmente) nel contesto italiano

Premesso che ovviamente la trasferibilità di un'azione di integrazione da un contesto nazionale all'altro richiede aggiustamenti e dipende da una serie di fattori specifici (come il tipo di governo vigente e il suo orientamento rispetto alle tematiche dell'immigrazione, il regime di welfare e il livello di protezione sociale, la struttura del mercato abitativo e lavorativo, il ruolo degli stakeholders, le caratteristiche del fenomeno migratorio e la sua distribuzione geografica, ecc.), il progetto di *housing first* visitato ha offerto diversi spunti di riflessione (soprattutto rispetto alle sperimentazioni che anche alcuni partner del progetto stanno realizzando in Italia). Va ricordato che in Finlandia, le politiche per i senzatetto sono basate sull'approccio *housing first* fin dal 2008; dati i risultati empirici ottenuti in termini di riduzione del fenomeno, la Finlandia è considerata uno dei migliori esempi di applicazione di tale principio.

Per mettere a disposizione gli alloggi necessari, in generale, l'housing first ricorre a tre meccanismi:

1. Uso del mercato privato delle case
2. Uso dell'edilizia pubblica o sociale
3. Messa a disposizione diretta di case, attraverso l'acquisto, mettendo a regime nuovi alloggi e utilizzando lo stock esistente.

Nella struttura visitata, che comprende unità abitative per circa novanta di utenti (la maggioranza dei quali single), le rette sono coperte dal servizio sociale nazionale.

Considerando le peculiarità del contesto italiano (evidente la distanza con il modello di welfare finlandese), l'assenza di un finanziamento nazionale destinato a tali finalità e lo stato attuale dell'edilizia pubblica, le progettualità realizzabili non possono che riguardare strutture di dimensioni più ridotte destinate a un numero limitato di utenti. Fermo restando il problema di base del reperimento di alloggi a prezzi accessibili, del progetto visitato sembra tuttavia replicabile:

- L'applicazione del principio della riduzione del danno alla base dell'intervento, che comporta innanzitutto la scelta di intervenire a sostegno dei casi estremi di marginalità senza modalità a step o premiali e un collegamento diretto con i servizi sociali per l'emersione;

- La metodologia applicata di accompagnamento della persona alla vita in alloggio che, come sopra illustrato, prevede la presenza e il supporto H24 dell'equipe (con una preparazione specifica per la gestione di un ascolto "senza giudizio" anche in situazioni di disagio psichico) e la necessità di riorganizzare lo spazio "casa" in modo da creare ambienti comuni funzionali alla costruzione di relazioni e in cui organizzare attività di socializzazione.

Altra iniziativa parzialmente esportabile è il progetto triennale europeo DUUNI che mira a rafforzare le competenze lavorative e formative degli young parents (molti dei quali di origine straniera) nonché le competenze degli operatori e professionisti che hanno a che fare con tale target. Gli aspetti più interessanti di tale progetto, che tra le varie attività prevede l'organizzazione di seminari di formazione locali e attività di e-training per i professionisti, la creazione di un modello di intervento e la realizzazione di una piattaforma online, sono:

- Il fatto di rivolgersi a un target specifico, ossia a giovani genitori tra i 16-29 anni esclusi da troppo tempo dal mercato del lavoro o dal sistema di istruzione/formazione a seguito della nascita dei figli (in particolare, donne immigrate).

- Il coinvolgimento nel network di istituzioni accademiche (Università delle Scienze Applicate di Turku, Università di Lapland e Università delle Scienze Applicate di Lahti) per la parte di formazione e costruzione della piattaforma che garantisce prestigio e qualità scientifica ai prodotti realizzati;

- Per la parte di orientamento allo studio e al lavoro curata dalla Caritas Finlandia, l'utilizzo di modalità "informali" - quali il laboratorio di manifattura di "semplici bambole tradizionali" e le riunioni con "torte e caffè" - che consentono l'aggancio, l'esplorazione del percorso biografico della persona, l'individuazione di bisogni, talenti e potenzialità, la redazione di un piano personalizzato di formazione e inserimento lavorativo, l'apprendimento della lingua, nonché il monitoraggio progressivo del percorso intrapreso. Nell'ottica dell'orientamento lavorativo, nel contesto italiano una connessione più organica sarebbe auspicabile con gli stessi CPIA come punti informativi per la domanda di formazione.

Iniziative replicabili (parzialmente o totalmente) nel contesto delle organizzazioni partner

Il modello del "Friendship Café" di Caritas Finland, nella sua semplicità, potrebbe trovare spazio a sostegno dei servizi di integrazione sociale realizzati dai alcuni partner. L'idea di programmare uno spazio di incontri di socializzazione mensili (o ancor meglio settimanali) aperti a persone di ogni età e provenienza (non solo straniere) non soltanto per ricevere orientamento ma per discutere/fare cose insieme e creare dei legami, sotto la guida degli operatori, appare facilmente riproducibile con costi del tutto contenuti.

Raccogliendo il suggerimento di una partecipante alla study visit, l'idea del "Friendship Cafè" potrebbe essere replicata anche in un "Italian Cafè" nell'ambito dei CPIA, creando uno spazio di incontri periodici al di là dei corsi d'italiano in cui gli insegnanti possono "chiacchierare" con gli studenti in un'atmosfera informale, magari commentando un articolo di giornale (tipico del caffè…) o leggendo un libro. Ciò consentirebbe ad alcuni studenti di uscire dall'isolamento, praticare la lingua, creare nuove relazioni e opportunità.

Rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore

L'impressione generale è che in Finlandia il terzo settore abbia un raggio d'azione limitato e un ruolo perlopiù di supporto al settore pubblico, soprattutto in comparazione con il contesto italiano, dove è proprio l'assenza di quest'ultimo in alcuni settori specifici a giustificare la preminenza del mondo del volontariato. In Finlandia le istituzioni offrono strumenti utili al processo di integrazione dei migranti attraverso progetti di accompagnamento in campo sanitario, sociale e lavorativo, ma anche linguistico ed imprenditoriale (si pensi al progetto NewCO-Helsinki che dal 1992 ha offerto a circa 20.000 aziende servizi gratuiti di assistenza e consulenza aziendale, informazioni sulla creazione di impresa e business plan, servizi di incubatori di imprese e servizi alle imprese per gli immigrati). Purtuttavia le realtà incontrate hanno mostrato una certa dinamicità e desiderio di prendere parte alla discussione politica, di promuovere attività di advocacy e di mettere in campo sperimentazioni (basti pensare all'iniziativa di assistenza sanitaria agli irregolari svolta dal volontariato in luoghi ad indirizzo "segreto chiamati "Global clinic").

Un esempio eloquente della sinergia tra pubblico e privato è rappresentato dai sopra menzionati programmi governativi PAAVO di lotta alla povertà, coordinati dal Ministero dell'ambiente, che includono anche la Chiesa, varie ONG (tra cui Salvation Army) e imprese private (per la fornitura dei servizi abitativi). In questo caso il ruolo dell'associazionismo è fondamentale per l'intercettazione e l'emersione del bisogno rispetto a tutti quei soggetti più emarginati che non si rivolgono ai servizi sociali di zona.

Per quanto riguarda l'ente ospitante, la Caritas Finlandia è un'organizzazione di piccole dimensioni che dispone di risorse economiche limitate; il suo punto di forza è nell'appartenenza a diversi network (internazionali e locali) e nella capacità di interazione con altri enti laici o di diverse confessioni religiose.

3.1.2. Resoconto analitico Helsinki
Suomen Caritas Finland: descrizione e progetti

Caritas Finlandia è un'organizzazione cattolica (di piccole dimensioni) fondata nel 1960 che lavora con i gruppi più vulnerabili e a rischio di esclusione sociale (tra cui la popolazione immigrata), realizzando interventi sia in Finlandia sia all'estero (con progetti di cooperazione allo sviluppo). Nel 2015 con la trasformazione dello Statuto, il vescovo è diventato presidente del Consiglio di amministrazione di Caritas Finlandia e altri esponenti religiosi sono diventati membri del Consiglio stesso.

Contesto. In un paese di 5,5 milioni di abitanti principalmente protestanti (la confessione evangelica luterana è infatti maggioritaria, seguita a larga distanza da quella ortodossa), si stima che siano circa 30.000 gli appartenenti alla minoranza cattolica (15.000 quelli "registrati", molti dei quali immigrati o di origine immigrata). Inoltre, secondo la coordinatrice, gli echi degli scandali che hanno riguardato la Chiesa cattolica nel mondo hanno contribuito ad alimentare una visione negativa di quest'ultima da parte della popolazione finlandese. Per questo il lavoro di Caritas "*it's quite changelling*!". Una caratteristica dell'associazione è l'ecumenismo: dal 2015 è membro del Finnish Ecumenical Council poiché "*per una piccola minoranza lavorare in team con le confessioni prevalenti (protestanti e ortodossi) è fondamentale*".

Descrizione delle attività in Finlandia. Fondata da un gruppo di donne benestanti con finalità filantropiche ("aiutare i poveri"), ha acquisito man mano un profilo professionale più definito. In Finlandia, l'ufficio della Caritas (aperto tutti i giorni) offre attività di orientamento e consulenza su servizi di housing, social benefits, vitto, assistenza sanitaria, inserimento lavorativo, ecc. In qualche occasione si garantisce anche un supporto economico per situazioni di crisi, in collaborazione con altri enti (ad esempio per i campi estivi dei bambini). I servizi offerti non sono dedicati ai migranti ma rivolti a tutti i cittadini in difficoltà, senza distinzioni. La Caritas sostiene anche le parrocchie del territorio nel loro lavoro caritativo (tenendo presente che i sacerdoti cattolici che lavorano nel paese non sono finlandesi ma immigrati anch'essi!) con attività di orientamento ai servizi.

Principali progetti Caritas Finlandia in corso:

- **Friendship Café**: incontri mensili presso l'ufficio della Caritas rivolto a persone di ogni età e provenienza (giovani/adulti, stranieri/autoctoni, ecc.) nel corso dei quali si affrontano, con il supporto degli operatori sociali (volontari), una vasta gamma di tematiche e iniziative (incluso escursioni a musei o partecipazioni a eventi nell'area metropolitana di Helsinki). Il gruppo di partecipanti si va allargando (6/10 persone; fino 20 a Natale): si tratta soprattutto di anziani soli, disoccupati e immigrati. L'incontro mensile rappresenta un'occasione per discutere insieme, entrare in contatto con gli operatori e ricevere informazioni e orientamento; per gli utenti immigrati è un modo per ritrovare "il calore" delle relazioni, in virtù del fatto che alcuni operatori (tra cui Adriana) sono di origine straniera e possono capire in profondità le loro problematiche. Lo scorso anno è stato ottenuto un contributo finanziario di 7.000 euro per le attività del Friendship Cafè (dalla % delle lotterie per le ONG impegnate in attività sociali).
- **DUUNI:** la Caritas è uno dei partner del progetto europeo DUUNI, finalizzato a supportare giovani madri e padri di età compresa tra 16 e 29 anni nell'inserimento lavorativo o formativo, utilizzando le loro capacità genitoriali. Per la Caritas, è la prima esperienza di partecipazione ad un progetto europeo (vedi SCHEDA SEGUENTE).
- **KYMPPI:** progetto globale di educazione alla cittadinanza (04/2019; 12/2020), il cui obiettivo è quello di collaborare con le aziende finlandesi nei paesi in via di sviluppo al fine di ridurre le disuguaglianze sociali (in linea con il decimo obiettivo dell'Agenda delle Nazioni Unite 2030 per lo sviluppo sostenibile). L'idea di fondo è incrementare la consapevolezza delle responsabilità sociali delle imprese per un mondo più sostenibile.
- **YOUNGCARITAS:** finalizzato alla creazione di gruppi di giovani in Finlandia e nelle Filippine per la promozione della pace e della giustizia sociale attraverso la discussione e il confronto. In Finlandia, in particolare, i giovani hanno prodotto una campagna rivolta ai social media sulla meta dello sviluppo sostenibile [vedere su FB eventi recenti]

Target group. Persone in condizioni di fragilità a rischio di esclusione sociale.

Risorse umane. Al di là del Consiglio di amministrazione presieduto dal vescovo, le figure chiave sono: la segretaria generale (Larissa Franz-Koivisto, in part-time), la coordinatrice della attività svolte in Finlandia (Adriana Saarialho), la project coordinator del settore comunicazione e cooperazione (Laura Järvilehto), il progettista per le attività caritative (Aki Rogel) e la consulente sociale volontaria per il lavoro caritativo

(Hannele Liukkonen). Lo staff è attualmente formato da 2 impiegati assunti, 1 volontario che saltuariamente riceve un compenso e una squadra di volontari formata da circa 100 persone (di diversa età, estrazione sociale, nazionalità, religione, ecc.). Il numero è in costante crescita: erano 15/19 nel 2015. In totale l'associazione conta più di 300 membri. L'eterogeneità dei volontari viene ritenuta un fattore di ricchezza per l'organizzazione.

Finanziamento. La Caritas non riceve alcun sostegno finanziario dalla Chiesa cattolica (che già di per sé dispone di risorse economiche limitate). Ciò le consente comunque di mantenere una certa posizione di neutralità. Le fonti principali sono le donazioni private e i finanziamenti di progetti europei; sono presenti varie forme di autofinanziamento, ad esempio attraverso la vendita di prodotti naturali (saponi, creme, candele, caramelle, profumi, ecc.) realizzati in un monastero. Viene sottolineato che con i tagli ai finanziamenti destinati ai progetti di sviluppo operati dal precedente governo la competizione tra ONG è diventata molto dura (anche perché sono richieste competenze professionali e di progettazione e di esecuzione molto elevate). Gli ultimi bandi presentati per progetti di cooperazione (al Ministero degli Affari Esteri) non sono stati finanziati. Un obiettivo importante per la Caritas Finlandia è quello di trovare nuove partnership per partecipare a bandi europei (per questo mantengono un atteggiamento di forte apertura verso ogni proposta esterna). La scarsità di risorse economiche rappresenta il principale punto di debolezza dell'associazione.

Network. La Caritas è un'organizzazione molto piccola. Il suo punto di forza è nell'appartenenza a diversi network. Innanzitutto, fa parte della rete globale Caritas (**Caritas International** e **Caritas Europe**); in Finlandia è partner del **Consiglio ecumenico finlandese (Finnish Ecumenical Council)** e membro di **Fingo** (enti nazionali per lo cooperazione allo sviluppo), della rete finlandese per la povertà e l'esclusione (**EAPN-FIN**) e di **Finnish Blue Ribbon** ("ombrello" di ONG cristiane impegnate in temi sociali). Partecipa inoltre a numerose petizioni e campagne con altre organizzazioni.

Progetti all'estero. Negli anni passati Caritas Finlandia aveva diversi progetti di sviluppo ma il precedente governo ha drasticamente tagliato i fondi per la cooperazione destinati alle ONG. Attualmente stanno realizzando due progetti di cooperazione in Bolivia e nelle Filippine.

- In Bolivia, il progetto è finalizzato alla costruzione di una rete di approvvigionamento idrico in un villaggio e di un comitato idrico gestito dagli stessi abitanti (in continuazione di attività precedenti condotte in altri villaggi). Il progetto, sponsorizzato dal Ministero degli Affari Esteri, coinvolge Caritas Corocoro (locale) e Caritas Svizzera. Punti di forza: presenza di una persona in loco per le visite e il monitoraggio, esperienza derivante dalle precedenti attività realizzate, supporto delle autorità locali (comuni, servizi sanitari, comitati dell'acqua).
- Nelle Filippine, la Caritas sostiene i giovani indigeni nella città di Baguio al fine di prevenire e ridurre i comportamenti a rischio, quali gravidanze adolescenziali, uso di droga, sfruttamento sessuale, affiliazione a bande criminali, lavorando sull'empowerment e sul controllo della propria vita. Punti di forza: i gruppi di giovani del progetto hanno modo di condividere le loro esperienze con i giovani finlandesi nell'ambito del progetto YOUNGCARITAS sopra menzionato.

Titolo del progetto	**DUUNI**
Mission	DUUNI è un progetto triennale finanziato dall'UE - al primo anno di avvio - che mira a rafforzare le competenze lavorative dei giovani genitori, nonché quelle di operatori e professionisti che lavorano con questo gruppo. Finanziamento totale: 500 mila euro. L'idea del progetto è "incoraggiare le persone ad utilizzare nello studio o nel lavoro la ricchezza della vita familiare, la ricchezza di ciò che hanno appreso nel proprio essere padre o madre".

Obiettivo generale	Il progetto si propone di identificare e utilizzare le capacità genitoriali (sia di giovani padri sia di giovani madri) e metterle in atto con finalità di occupazione e istruzione futura. Il metodo di coaching è frutto del know-how maturato in altri progetti e dalla cooperazione tra i partner.
Obiettivi specifici	Effettuare un survey preliminare e condurre study di caso per costruire il piano di intervento; il progetto intende coinvolgere un target group pari a 200 persone; Riconoscere abilità, capacità di interazione, conoscenza della lingua scritta e parlata e abilità lavorative in generale; Monitorare i risultati dell'intervento attraverso la costruzione di scale quantitative e qualitative; Portare i giovani genitori a documentare attraverso vari metodi i propri punti di forza, miglioramenti, obiettivi e piano di impiego.
Attività previste	Organizzazione di seminari di formazione locali e creazione di un modello di intervento comune basato su tali seminari, destinato all'utilizzo da parte di diversi professionisti che lavorano con giovani genitori. Creazione di una cassetta degli attrezzi (toolbox), ossia di un manuale concreto di metodi e tipi di intervento utilizzati durante il progetto nel lavoro con il gruppo target. Creazione di una piattaforma (ad uso sia dei giovani genitori sia dei professionisti dei diversi settori) che comprenda tutti i materiali, modelli e toolbox prodotti nel progetto (nonché i digital portfolios relativi ai giovani genitori). Sperimentazione di un'attività di e-training per i professionisti che lavorano nel progetto al fine di aumentare le loro competenze, nonché di migliorare la collaborazione e il networking tra professionisti di diversi settori (ONG, attori pubblici, istituti di istruzione pubblici e privati).
Partner e rispettivi ruoli	Università partecipanti: **Università delle Scienze Applicate di Turku** (project leader e coordinamento del progetto); **Università di Lapland** (responsabile della creazione di una piattaforma digitale); **Università delle Scienze Applicate di Lahti** (sviluppo dei metodi per e-training rivolta ai professionisti). Tre le associazioni coinvolte, responsabili dell'organizzazione, reclutamento e del reporting delle attività con i gruppi target: associazione sportiva **LiikU** (organizzazione di workshops utilizzando lo sport come strumento di lavoro); **Kirjatalo** (organizzazione di workshops utilizzando literacy knowledge); **Caritas Finland** (organizzazione di seminari locali di formazione con i gruppi target e creazione di un modello di intervento comune basato sugli stessi seminari).
Gruppo target	Il progetto si rivolge a giovani genitori tra i 16-29 anni residenti in Finlandia, inseriti in reti sociali deboli o scarse che continuano a rimanere a casa anche dopo che il figlio ha compiuto 3 anni. Se non riprendono a lavorare o studiare risultano pertanto a forte di rischio di esclusione dal mercato del lavoro o dal sistema di istruzione/formazione. Questa condizione riguarda dunque giovani genitori che non lavorano e non possono contare sul supporto dei genitori (o perché assenti o perché anch'essi in condizioni di disagio). Tuttavia, tenendo presente che in Finlandia vengono destinate molte risorse economiche al sostegno della genitorialità dei giovani (milioni di euro), la Caritas ha deciso di rivolgere l'attenzione soprattutto alla popolazione immigrata (anche perché ha tassi di

	natalità più alti) ed in particolare alle madri straniere (specialmente laddove le culture di origine non incentivano il lavoro esterno delle donne). Un primo gruppo pilota del progetto è costituito da 4 donne, di cui 3 immigrate (che però hanno più di trent'anni). Reclutamento: contatti individuali soprattutto attraverso i sacerdoti.
Attività svolte dalla Caritas Finland	In questa prima fase di avvio, il progetto prevede da parte di Caritas l'organizzazione di incontri di gruppo con i beneficiari (ma anche individuali se necessario) in base ad uno schema specifico: 1. Prima presentazione della persona con informazione di base (chi sei, da dove vieni, cosa facevi, quanti figli hai, cosa sai del sistema finlandese, ecc.); 2. Redazione di un piano individuale in base a quanto emerso e alle necessità della persona; 3. Costruire insieme delle semplici bambole tradizionali. Le bambole rappresentano l'escamotage per raccontare il proprio vissuto familiare in maniera più spontanea e profonda. L'idea è che sia più facile parlare di sé quando si fa qualcosa, in modo divertente; condividere e discutere anche temi delicati. Punti di forza: tale attività costituisce una sorta di "intervista informale" per sondare anche le competenze e le abilità della persona. Inoltre, durante gli incontri sono presenti degli operatori che si occupano dei figli che le donne sono costrette a portare con sé proprio in mancanza di una rete di supporto (e ciò consente loro di dedicare del tempo esclusivamente a se stesse). 4. Redazione del CV e preparazione all'intervista di lavoro. 5. Accompagnamento presso dei centri speciali di training in Helsinki chiamati UUSIX Workshops (sorta di agenzia municipale di formazione della città di Helsinki destinato ai disoccupati e finalizzati a "riabilitare" e promuovere il reinserimento dei clienti nel mercato del lavoro). Si tratta soprattutto di laboratori artigianali o di corsi di cucina o per operatori delle pulizie, soprattutto per coloro che sono poco scolarizzati e/o non parlano bene (o assai poco) il finlandese. La frequenza prevista è di 4 ore per 2/3 volte alla settimana. 6. Incontri informali (con torte e caffè) di confronto per discutere l'andamento del percorso e l'eventuale continuazione del percorso di studio. Ogni mese vengono effettuati incontri di supervisione in equipe.
Risorse impiegate	Rispetto al gruppo pilota di utenti coinvolte sono state impiegate le seguenti figure professionali (tutte con esperienza nel campo del lavoro sociale): un'operatrice sociale parzialmente retribuita (Hannele); un volontario come supporto linguistico; un volontario che si prende cura dei figli delle utenti.
Politiche nazionali o locali di riferimento	In Finlandia sono presenti numerose pratiche e misure economiche di sostegno all'integrazione nel mercato del lavoro rivolte a giovani genitori tra i 18-29 anni. Il governo destina fondi importanti a tale scopo.
Punti di forza e di debolezza	**Punti di forza:** - network: ottima collaborazione tra i partner; in particolare, creazione di una rete tra università e associazionismo con buoni livelli di cooperazione e

	comunicazione; - la partecipazione di tre istituzioni accademiche garantisce prestigio e qualità scientifica ai prodotti realizzati; - divisione netta e chiara di responsabilità e compiti tra i partner; - vasta copertura territoriale, essendo realizzato in diverse zone del paese; - conoscenze ed esperienze maturate da parte di tutti i partner; - è previsto un monitoraggio accurato delle attività; - clima complessivo di apertura e coinvolgimento; collaborazione fattiva anche per la discussione di elementi o problemi emergenti. **Punti di debolezza**: - difficoltà nel raggiungere il gruppo target (16-29 anni) che si preventiva pari a 200 unità; questa situazione di fragilità riguarda perlopiù genitori ultratrentenni e ciò comporta un cambiamento nelle finalità progettuali. Per quanto riguarda la Caritas, si continua comunque a procedere a reclutamento per canali informali; - lavorare con una rete così vasta comporta anche difficoltà nel rispetto dei tempi di reportingo burocratiche in generale.
Innovatività	Nonostante le difficoltà nel reperire il gruppo target, il fattore di innovatività viene identificato proprio nell'attenzione rivolta a questo specifico segmento di popolazione (giovani madri/padri al di sotto dei 29 anni esclusi da troppo tempo dal mercato del lavoro a seguito della nascita dei figli). Nella metodologia di incontri utilizzata da Caritas, appaiono particolarmente interessanti le interviste "informali" effettuate durante la manifattura delle bambole.
Efficacia/efficienza	Ancora non definibili (il progetto è al suo primo anno)
Lezioni apprese	Essendo al primo anno di realizzazione, il progetto comporta un continuo processo di apprendimento e di costruzione di un metodo di lavoro, favorito dal feedback e dalla circolarità delle informazioni. I report prodotti ogni 4 mesi costituiscono un'ottima base di riflessione e di monitoraggio.
Sostenibilità	La sostenibilità è garantita dalla disseminazione di metodi, risultati e informazioni attraverso la piattaforma online.

HOUSING FIRST (SCHEDA)

L'Housing First[3] è un sistema innovativo di riduzione dell'homelessness per persone che presentano disagio multifattoriale (persone senza dimora con gravi malattie mentali, persone con problemi di dipendenza da alcool o sostanze stupefacenti, persone con livelli di salute molto precari, limitati da malattie e disabilità) basato sull'assunto principale che la casa è un diritto umano primario. Disporre di un alloggio consente alla persona di sentirsi più sicura, di avere una capacità di previsione rispetto al proprio percorso e di dare priorità ad altri aspetti della vita.

[3] https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/03/HFG_IT.pdf

Esso ribalta completamente l'approccio tradizionale di risposta al disagio abitativo "a scalini" (staircase) ritenuto insufficiente a rispondere alla complessità del fenomeno anche perché basato su regole standard troppo rigide: l'abitare diventa un punto di partenza e non di arrivo e non si attende che la persona sia "pronta" o abbia intrapreso un programma di trattamento prima che le sia fornito un alloggio. In altri termini, l'Housing First non esige che le persone senza dimora guadagnino il diritto all'abitare o a mantenere una dimora; esse sono incoraggiate attivamente a ridurre la dipendenza da droghe o alcool, ma non sono obbligate a farlo.

Nello specifico, l'Housing First si basa otto principi fondanti:

- Abitare è un diritto umano
- I partecipanti hanno diritto di scelta e controllo
- Distinzione tra abitare e trattamento terapeutico
- Orientamento al *recovery* (potenziamento delle risorse e delle competenze possedute)
- Riduzione del danno
- Coinvolgimento attivo e non coercitivo
- Progettazione centrata sulla persona
- Supporto flessibile, per tutto il tempo necessario

Accanto ai principi chiave, ogni progetto Housing First si pone i seguenti obiettivi:

- Accompagnamento della persona alla vita in alloggio (assicurando il mantenimento dello stesso, potenziando la sua capacità di vivere in maniera indipendente, monitorando regolarmente la situazione abitativa, offrendo sostegno nel budgeting, assicurandosi che le relazioni con il vicinato siano buone, ecc.);
- Promozione della salute e del benessere, sia offrendo prestazioni di assistenza e trattamento, sia rimandando ai servizi istituzionali presenti sul territorio;
- Promozione dell'integrazione sociale, soprattutto in seno alla comunità, essenziale per il miglioramento della qualità della vita;
- Potenziamento del supporto sociale (inteso come supporto emotivo, ma anche come gestione delle relazioni negative, dei comportamenti fuori legge e della stigmatizzazione);
- Accesso ad attività produttive (per il raggiungimento dell'integrazione economica) o di valore per la comunità (volontariato, piccoli lavori per il vicinato o la comunità).

Ciò si ripercuote positivamente sulla collettività con una significativa riduzione dei costi per l'amministrazione e la sanità pubblica e della propensione a delinquere. In generale, l'Housing First ricorre a tre meccanismi per mettere a disposizione gli alloggi necessari:

- Uso del mercato privato delle case
- Uso dell'edilizia pubblica o sociale (laddove questa tipologia di alloggi esista)
- Messa a disposizione diretta di case, attraverso l'acquisto, mettendo a regime nuovi alloggi e utilizzando lo stock esistente.

L'Housing First affonda le sue radici negli anni '50 e '60 negli Stati Uniti ma diventa più noto negli anni '90 quando Sam Tsemberis, considerato suo fondatore, avvia a New York il programma *Pathways to Housing*. In Europa si diffonde nel 2006 a partire da una serie di iniziative supportate dal programma europeo PROGRESS. La rete europea ***Housing First Europe Hub*** (https://housingfirsteurope.eu/) è stata istituita da Y-Foundation (Finlandia) e FEANTSA (*European Federation of National Organisations Working with Homeless People*) e più di 15 partner a luglio 2016 (per l'Italia ha aderito la fio.PSD – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora; https://www.fiopsd.org/housing-first/). Essa è costituita da un gruppo di organizzazioni, autorità pubbliche e fondazioni che lavorano per ampliare I progetti di Housing First in Europa e realizza corsi di formazione, ricerche e strumenti operativi destinati a professionisti e policy makers.

EAPN-FIN

EAPN-Fin (Rete europea anti-povertà finlandese), è una rete aperta ad organizzazioni, gruppi e persone attive nella lotta contro la povertà e l'esclusione. Lo scopo di EAPN-Fin è migliorare la condizione delle persone che vivono in condizioni di povertà (compresi gli immigrati e i richiedenti asilo), promuovendo i diritti sociali, la sicurezza, il benessere e la vita indipendente. Fondata nel 1994, conta attualmente 50 membri (come la Caritas), provenienti principalmente dal settore sociale e sanitario (ma anche sindacati, associazioni giovanili, enti che si occupano di tossicodipendenze, disabilità, ecc). Dal 2012 EAPN-Fin ospita SOSTE, l'associazione finlandese per la salute e la salute. Tra le attività principali:

- Attività di lobbying per influenzare le decisioni politiche a livello regionale e nazionale
- Attività di advocacy per supportare i target deboli (minoranze, anziani, giovani, ecc.), anche con l'ausilio di help-lines
- Organizzazione di seminari ed eventi (soprattutto nelle scuole con formatori specializzati)
- Diffusione di informazioni sulla povertà, anche attraverso studi e ricerche (es. *Second yearly Poverty Watch from Finland*)
- Creazione di spazi in cui le persone che sperimentano la poverty possano attivarsi ed agire (empowement) e influenzare la società (Citizens action group; Journalism Prize). L'impegno dell'ente è finalizzato a dare voce alle persone che soffrono la povertà per rendere più visibili e comprensibili le cause e gli effetti della povertà nella società finlandese.

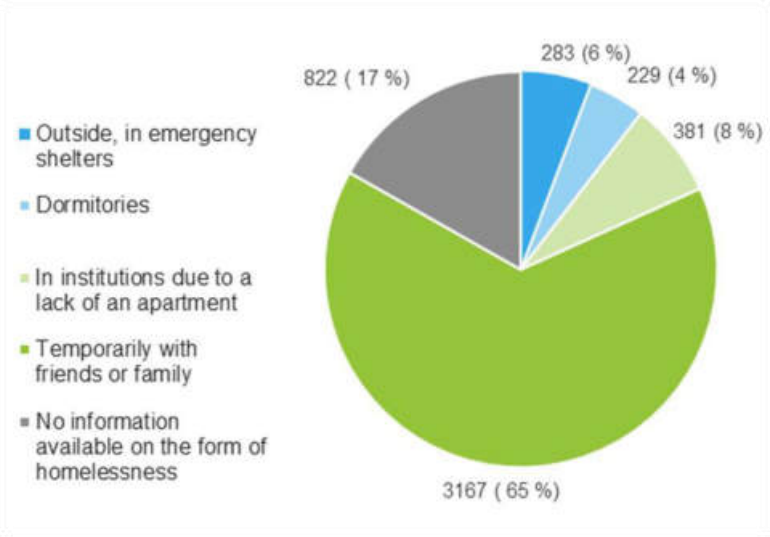
EAPN-Fin è uno dei 31 membri nazionali della Rete europea contro la povertà (EAPN).

Action Plan For Preventing Homelessness In Finland

Contesto. Lotta alla povertà in Finlandia: alcuni indicatori di base tratti da *Poverty Watch in Finland 2018:*

- Popolazione a rischio di povertà o esclusione sociale: ca. 849,000 nel 2017 (↓) (849 000 in 2016).
- Popolazione con basso reddito familiare (low-income households): ca. 654,000 (↑)
- Popolazione che vive di assistenza sociale: più di 400,000, 1/3 dei quali usufruisce di long-term benefits (↑)
- Numero di disoccupati: ca. 229 400, di cui 66,300 di lungo termine (↓)
- Bambini che vivono in situazione di povertà: 119 000 - 150,000 (↑)
- Persone che soffrono di deprivazioni materiali: ca. 113,000 (↓)
- Famiglie senza reddito: ca 38,700 (↑)
- Homeless: ca. 7,100 (↓)
- Undocumented migrants, estimate: 2,000–4,000 (↑)

Lotta al fenomeno dei homelessness in Finlandia. La lotta al fenomeno degli homelessness è stata al centro delle politiche governative in Finlandia fin dalla metà degli anni '80 ma negli ultimi dieci anni si è concretizzata attraverso specifici programmi nazionali (PAAVO). Secondo i dati forniti da Jari Karppinen (Programme Leader dell'Action Plan for Preventing Homelessness in Finland 2016/2019 - AUNE), la Finlandia rappresenta nel 2017 l'unico paese in Europa in cui si è registrata una diminuzione (pari al -18%) degli homelessness. Alla fine del 2018, sono stati rilevati in Finlandia **5.482 homeless** (contro le 6.644 persone del 2017 e le oltre 10.000 del 2012); di questi **4.882 vivono soli** e **1.162** sono definibili "long-term homeless" (ossia persone che sono in tale condizione da oltre un anno o lo sono state in maniera ricorrente negli ultimi tre e hanno seri problemi sociali e di salute). Gli homeless sono presenti in 99 Municipalità, ma il numero più alto è stato registrato nell'area metropolitana di Helsinki (3.018 in Helsinki, Espoo e Vantaa), 504 in Turku e 254 in Tampere. Dei 4.882 che vivono da soli, il 65% usufruisce comunque un sostegno da parte di parenti o amici mentre coloro che si trovano in strutture di emergenza costituiscono il 6%.



Fonte: Homelessness 2018 (ARAs annual report)

Il *National programme to reduce long-term homelessness PAAVO 2008-2015,* lanciato nel 2008 e coordinato dal Ministero dell'ambiente, prevede un accordo tra vari soggetti istituzionali e del settore privato (Ministry of Social Affairs and Health, Criminal Sanctions Agency, the Housing Finance and Development Centre of Finland, RAY Finland´s Slot Machine Association, 11 città con il più alto numero di homeless, la Chiesa, varie ONG tra cui Salvation Army, compagnie private). Il suo punto di forza consiste proprio nella **collaborazione intergovernativa e intersettoriale** nell'identificazione delle persone vulnerabili ("long-term homeless") e nel far fronte ai loro bisogni. Elementi qualificanti del programma:

- Definizioni di lettere di intenti tra lo Stato e le città
- Piani d'azione (in ogni città) per la realizzazione di progetti abitativi concreti
- Stanziamento di finanziamenti statali per attuare il programma (costruzione di nuovi appartamenti, ristrutturazioni, ecc.)
- Applicazione del modello dell'**Housing First**
- Coinvolgimento di tutti gli attori rilevanti e costituzione di un network operativo (la strategia è stata fortemente condivisa con i soggetti del settore privato che spesso forniscono diversi tipi di servizi alle municipalità).

L'approccio del Housing Housing First finlandese è stato introdotto nel 2007 da un gruppo di lavoro composto da "Four Wise Experts" per supportare i senzatetto più vulnerabili fornendo loro un alloggio permanente basato su un contratto di locazione a prezzi accessibili e una serie di servizi personalizzati[4]. Da allora, molti ostelli sono stati convertiti in unità abitative formate da appartamenti indipendenti. Le politiche per i senzatetto sono basate sull'approccio Housing First fin dal 2008; dati i risultati empirici ottenuti in termini di riduzione del fenomeno, la Finlandia è considerata uno dei migliori esempi di applicazione del principio di Housing First.

Lezioni apprese: aumentare l'offerta di alloggi a prezzi accessibili è la chiave per ridurre e prevenire il fenomeno; tuttavia è anche necessario favorire l'integrazione sociale, la realizzazione personale, l'inserimento lavorativo e la formazione, nonché implementare le strategie di identificazione delle persone a rischio.

Piano d'azione per la prevenzione dei senzatetto in Finlandia 2016-2019

[4] https://housingfirsteurope.eu/countries/finland/

Obiettivo: legare la lotta al fenomeno dei homelessness e i principi dell'housing first alla (più generale) prevenzione dell'esclusione sociale. Fondamentale per la prevenzione è **l'emersione**, facendo in modo che il bisogno (o il disagio) abitativo del "cliente" sia intercettato nei vari ambiti chiave del servizio sociale (per esempio, nei centri per l'impiego, nei consultori, nei servizi sociali, ecc.), utilizzando a tale scopo delle figure professionali specializzate ("Housing advisors") che lavorano insieme agli operatori sociali. Inoltre, per coloro che non si rivolgono ai servizi sociali di zona, vi sono molte ONG di supporto. Il collegamento capillare tra i servizi sociali delle diverse municipalità è uno dei punti di forza dell'intero sistema. L'avanzato welfare state finlandese offre la possibilità di intervenire con diversi tipi di aiuti, a seconda della situazione. Con il nuovo programma 2016-2019 strategie di prevenzione sono state implementate in 6 città.

Target group: homeless da breve e lungo tempo e persone a rischio (in particolare: donne senza fissa dimora, persone con difficoltà finanziarie e debiti, uomini divorziati, giovani che perdono i sussidi dopo i 21 anni, richiedenti asilo o rifugiati che non riescono ad integrarsi, persone che escono dal carcere, ecc.).

Ingenti risorse economiche sono state destinate a tali fini: l'investimento totale per il triennio 2016-2018 è di 1.836 (di cui 961 per l'affitto di abitazioni destinate ai giovani a rischio, grazie a una speciale insurance).

	PAAVO I 2008-2011	PAAVO II 2012-2015	AUNE 2016-2018*	TOTAL
Housing in housing units	1 159	1 032	192	2 383
Housing in city social housing (scattered)	0	1 063	125	1188
Housing bought from the private market (scattered)	360	626	301	1287
Housing rented from private owners (scattered)	0	0	257	257
TOTAL	1 519	2 721	875	5 115
Youth housing for preventing homelessness *	870	581	961	2412
TOTAL	2 389	3 302	1836	7 527

* Youth Housing Association and Youth Foundation in total. Some 15 % of the housing stock is supported housing. Introduction and housing advice is available for all tenants

	PAAVO I 2008-2011	PAAVO II 2012-2015	AUNE 2016-2017	TOTAL
ARA Investment grants	60,7	23,2	4,9	88,8
Grants by RAY/STEA	39,9	46,8	13,2	99,9
HOUSING, TOTAL	100,6	70	18,1	188,7
Ministries	10,3	10,2	3	23,5
ARA grant for housing advice services	0,3	2,2	1,8	4,3
RAY/STEA	0	18,6	1,6	20,2
AMIF, Tekes ect.	1,4	0	1,7	3,1
SERVICES AND DEVELOPMENT, TOTAL	12	31	8,1	51,1
	112,6	101	26,2	239,8

Un punto di forza: utilizzo di "**experts by experience**" ossia di operatori che hanno avuto esperienza di homeless (*peer to peer*), con diversi ruoli (membri del gruppo direttivo, partecipazione a workshops,

supporto ai clienti, ecc.) ma considerati "equal members" all'interno del network. Alcuni hanno acquisito una formazione da operatori sociali. Il loro ruolo include la consultazione sulla progettazione e gestione dei servizi; l'incorporazione nei servizi sociali e sanitari di queste figure di supporto anche agli operatori è molto diffusa. Applicazione dei principi dell'Housing First in Finlandia *(Housing first but not housing only!)*[5]

- Abitare in un ambiente normale / in case permanenti;
- Avere un appartamento in affitto per sé (non in dormitori o shelters)
- Avere un proprio contratto di affitto (a tempo limitato)
- Avere supporto adeguato se richiesto e se necessario.

In generale, elementi di successo: un ampio programma nazionale (non privato e limitato come in Italia), fortemente voluto a livello nazionale, che coinvolge attivamente le municipalità, con guidelines univoche e che dispone di ampie risorse economiche.

Progetto Di Housing First Di Sininauha Oy

Sininauha Oy è un organismo privato interamente di proprietà della Fondazione Sininauhas (Blue Ribbon Foundation), fondata nel 1957 per fornire assistenza e sostegno ai senzatetto e alle persone con problemi di alcol e salute mentale. Di ispirazione cristiana, si basa sul principio che tutti abbiano diritto ad un alloggio e ad una vita dignitosa. Nel corso dei decenni, l'ambito di attività si è ampliato e la gamma di servizi offerti si è diversificata. Attualmente fornisce servizi abitativi assistiti orientati sulla persona, unità abitative assistite, assistenza e consulenza a domicilio, percorsi di disintossicazione. La società ha attualmente circa 420 unità abitative e 500 clienti nei Comuni di Helsinki, Espoo, Vantaa, Tuusula e Kuuma e nella regione di Turku; impiega circa 90 professionisti sociali e sanitari.

Mission. Fornire alloggio e supporto abitativo ai senzatetto, ai soggetti con problemi di abuso di sostanze e di salute mentale ("Ogni vita è importante. C'è sempre speranza").

Obiettivi. Eliminare o ridurre il fenomeno dei senzatetto e promuovere l'inclusione sociale.

Gruppo target. Homeless di lungo termine, nonché persone con problemi di dipendenze e salute mentale. Per ottenere un alloggio, il candidato deve prima contattare gli assistenti sociali del Comune in cui è registrato. Sininauha Oy ha stipulato accordi quadro con i Comuni di Helsinki, Espoo, Vantaa, Järvenpää, Tuusula, Kerava, Hyvinkää, Regione di Turku.

Attività

- Fornitura di soluzioni alloggiative accessibili in unità abitative prese in affitto o acquistate. Affitto di appartamenti da privati secondo un modello "temporaneo": il contratto di locazione viene stipulato con la Fondazione, che si fa carico del canone. Viene inoltre stipulata un'assicurazione per coprire eventuali danni subiti dall'immobile
- Supporto abitativo sia nelle unità assegnate secondo un modello di affitto provvisorio, sia al domicilio del cliente (allo scopo di prevenire sfratti e problemi con il vicinato)
- Trattamento di disintossicazione in caso di abuso di sostanze domiciliare, ambulatoriale o in clinica
- Il team di coaching sviluppa e crea opportunità di lavoro e partecipazione per tutti i clienti. Sotto la guida del team vengono infatti eseguiti lavori di ristrutturazione o pulizia e vengono organizzati eventi comuni
- Tra i servizi offerti, anche il sostegno nelle relazioni con il vicinato e la comunità circostante.

Unità alloggiativa visitata: struttura aperta l'anno precedente (marzo 2018) in una zona abbastanza cara della città; per tale motivo non è stata ben accolta dai residenti.

[5] https://ysaatio.fi/en/housing-first-finland/a-home-of-your-own-handbook

Staff: in totale 18 persone (infermieri, operatori sociali, tirocinanti) per 91 "customers" (durante la notte: 4 operatori) – sono più del numero minimo richiesto, per garantire una maggiore sicurezza. Gli operatori sono stipendiati dalla Città di Helsinki.

Target group: persone con forti vulnerabilità. I "costumers" sono mediamente giovani (età media sui 30; l'utente più giovane ha 19 anni, il più grande 46) e con scarsa esperienza lavorativa. Molti sono privi di rete familiare o amicale di sostegno e hanno problemi di dipendenza da sostanze (il problema della droga e dell'alcool è molto diffuso in Finlandia tra i giovanissimi). Alcuni residenti sono migranti (in particolare da Somalia e Russia).

Modalità di permanenza: le persone alloggiano in affitto in appartamenti indipendenti. Le rette sono pagate dal Servizio Sociale Nazionale (*insurance*) fino al raggiungimento dell'autonomia. In un anno sono state dimesse per motivi diversi 22 persone (e altrettante sono state inserite); l'uscita volontaria dalla struttura viene per quanto possibile monitorata dagli operatori.

Attività: gli operatori sono presenti 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno e, se richiesto, il loro supporto è costante. Sono previste attività interne di socializzazione e meetings ogni venerdì, condivisi con i beneficiari, nonché l'accompagnamento a diverse attività esterne (palestra, piscina, visite a musei, ecc.). Per Natale è stata organizzata per la prima volta una cena collettiva (decisione collettiva del menu, spesa, ecc.). Attività di orientamento sociale e lavorativo vengono svolte sia dal personale interno sia da operatori sociali dagli uffici dell'impiego che vengono nella struttura una volta al mese. La struttura offre supporto alla disintossicazione per coloro che decidono di intraprendere il percorso.

Rispetto della dignità della persona. La struttura deve essere considerata "casa" sia per i customers, sia per gli operatori (il cui compito è prendersi cura dei customers affinché possano "sentirsi bene"). Dalle parole della direttrice della struttura (Elina Liikanen):

"Il mio compito è prendermi cura delle persone che lavorano qui affinché loro si prendano molta cura dei customers… Prima era solo un posto in cui passare del tempo ed essere pagati"

Punto di forza:

- Nel corso dell'anno è stata cambiata totalmente la metodologia di lavoro, perché si erano verificati problemi con i "customers", i residenti della zona e gli stessi operatori. Anche la collaborazione con l'Università di Tampere ha contribuito a tale cambiamento. La metodologia adottata ha reso la casa un "posto speciale" rispetto ad altri progetti: gli operatori sono presenti 24 ore al giorno e (se richiesto) il loro supporto è costante. Decisiva la creazione di un'area/un ambiente comune (work space) in cui sedersi, giocare, ridere, parlare del più e del meno, prendere un caffè, cantare, suonare, o semplicemente stare insieme…
- Investimento e cura della relazione: imparare ad ascoltare meglio le esigenze degli ospiti. Si tratta di un ascolto senza giudizio, coniugando alta professionalità e profonda umanità

La base è l'ascolto. Ci sediamo nella hall e ragioniamo insieme… come possiamo risolvere questa situazione insieme? E' molto difficile e necessita di tempo e grande pazienza… il principio è che io non risolvo il problema per te - e tu non devi chiedermi di farlo - ma che si parla e si ragiona insieme…

- Sostituzione della maggior parte dei membri dell'equipe e presenza costante

Questa non è una casa qualsiasi… qui gli operatori ci sono sempre e ovunque… 24 ore su 24 per 7 giorni a settimana… il beneficiario può telefonare o scendere le scale e dire: "sto male e non so cosa fare", "ho bisogno di aiuto", "non so di cosa ho bisogno ma per favore ascoltatemi!" E noi lo ascoltiamo… e ascoltiamo ancora… di quale aiuto hai bisogno? Parliamone.. Come ti senti? Quali sono i tuoi sogni? Quali sono i tuoi piani per il futuro? Come vedi te stesso tra cinque anni? Noi ascoltiamo i loro sogni, grandi e piccoli, e cerchiamo di dare aiuto nel pieno rispetto della persona.

- Sensibilizzazione del "vicinato" e creazione di un clima migliore in cui vivere e lavorare (anche se persistono problemi con i residenti)

Il supporto alle persone arriva nella convivenza – non si esercitata un controllo nelle stanze. Principio della riduzione del danno: non si impedisce il consumo (e la vendita) di sostanze nel proprio appartamento ma si impedisce che ciò avvenga in strada, in condizioni di maggiore pericolosità per la persona e per la collettività. Partire da tale realismo getta le basi per la creazione di una relazione di fiducia da cui possa partire il cambiamento. Si cerca di risolvere le conflittualità attraverso il dialogo ma talvolta si è costretti a chiamare la polizia. Tuttavia talvolta sono gli altri ospiti che cercano di evitare questa circostanza, convincendo la persona, calmandola, perché l'ingresso delle forze dell'ordine può creare problemi ad altri (se per esempio sono in possesso di droga).

Questa metodologia è lenta e complicata ma si rivela efficace non solo per togliere le persone dalla strada ma anche per l'inclusione sociale: alcuni residenti si sono disintossicati e hanno ripreso a lavorare o studiare; altri invece sono finiti in carcere ma, come sottolinea la responsabile "Nessuno è morto in strada".

Associazione Cristiana Via Dia (Mr. Pekka Matilainen, Executive Director)[6]

ViaDia è un'organizzazione ombrello nazionale che riunisce 33 associazioni diaconali e sociali, basata sui valori della *Evangelical Free Church of Finland*. Le associazioni locali agiscono in maniera indipendente e sono gestite da un direttivo composto da membri della Free Church locale. In generale, le attività realizzate sono:
- aiuto alimentare attraverso la raccolta e distribuzione gratuita di cibo
- assistenza agli anziani
- supporto alle persone detenute in carcere e inclusione sociale dei detenuti (Es: progetto Rise-Varikko)
- orientamento e inserimento lavorativo per giovani, disoccupati e immigrati (es. mercato dell'usato)
- promozione dell'integrazione
- contrasto all'abuso di sostanze
- supporto ai disabili

In ViaDia Tampere sono impiegate stabilmente 19 persone. Attività:
- partecipazione al programma AUNE: assunzione del rischio (risk management) per l'affitto degli alloggi da parte dei senzatetto attraverso la copertura di una speciale assicurazione per possibili danni, incendi, ecc. In Finlandia per affittare un appartamento è necessario avere questo tipo di assicurazione. Risultare insolventi non consente di prendere in affitto un appartamento.
- progetto "From street to home" (iniziato nel 2018), il cui obiettivo è ottenere 30 affitti a termine a senzatetto e persone uscite dal carcere (esclusi dal circuito di assistenza pubblica) in specifici alloggi decentralizzati secondo i principi dell'housing first. Il progetto è coordinato da Pekka Matilainen e include nello staff anche un infermiere psichiatrico e un operatore sociale specializzato in dipendenze. ViaDia stipula un contratto di locazione con i proprietari degli appartamenti (assumendosi la responsabilità) e poi firma un accordo con il "cliente". Il progetto fornisce inoltre: l'assistenza di un "mentore", i mobili, supporto sanitario, piano riabilitativo con colloqui settimanali, mensa gratuita. Il cliente è però tenuto a partecipare alle attività dell'associazione e - se sobrio e non ha assunto sostanze - può usufruire della mensa. L'associazione propone al cliente di consegnargli una seconda chiave dell'appartamento per effettuare degli eventuali controlli. Si tratta di una pratica su base volontaria ma è stata accettata da tutti i clienti.
- mercato dell'usato di indumenti e oggetti dalle donazioni, mensa e raccolta del cibo in eccedenza per redistribuirlo ai bisognosi.
- percorsi di riabilitazione per detenuti e assistenza spirituale in carcere.
- supporto spirituale.

[6] https://prezi.com/view/6L6bidxDoiYSq9TVj3LR/ ViaDia Pirkanmaa video : https://www.youtube.com/watch?v=mxuvT7VDYyc https://www.viadia.fi/

- assistenza domiciliare.

NEW CO, HELSINKI CITY'S ENTREPREUNERSHIP CENTER (Mr. Elie el-Khouri e Toivo Utso)[7]

NewCo Helsinki è un'unità della città di Helsinki attiva dal 1992 che offre servizi gratuiti di assistenza e consulenza aziendale, in cooperazione con il settore privato. I servizi includono: informazioni sulla creazione di impresa e business plan; informazioni commerciali e consulenza per nuovi imprenditori e giovani start-up; formazione degli imprenditori; servizi di incubatori di imprese; servizi alle imprese per gli immigrati. Dal 1992 oltre 20.000 aziende hanno usufruito dei suoi servizi (1.000 solo nel 2018).

Missione: aumentare il numero di imprese nell'area di Helsinki fornendo servizi fin dalla fase di ideazione. L'area metropolitana di Helsinki è considerata un centro commerciale molto dinamico, grazie ad una efficiente rete di trasporti e infrastrutture, alla forza lavoro altamente qualificata e all'alto standard di vita. Aprire un'attività commerciale in Finlandia è facile, trasparente e rapido (occorrono solo due o tre settimane per il completamento della procedura).

Perché favorire l'impiego di lavoratori immigrati e l'imprenditoria straniera…

- In Finlandia il tasso di natalità continua a decrescere. Di questo passo, nel 2030 ci saranno solo 760.000 abitanti sotto i 15 anni
- La quota attuale di forza lavoro straniera non è sufficiente a coprire il fabbisogno delle imprese finlandesi; è necessario attrarre più lavoratori stranieri, soprattutto high-skilled e lavoratori specializzati.
- La questione chiave è come reclutare lavoratori qualificati stranieri e creare le condizioni affinché restino in Finlandia. E' necessaria una strategia politica.
- Rispetto agli stranieri, i tassi di self-employment sono bassi per somali, afghani, iracheni, iraniani; queste stesse nazionalità presentano i tassi di disoccupazione più alti (in primis per le difficoltà linguistiche). I rifugiati hanno un trattamento diverso rispetto ai migranti economici.
- Ottenere un visto per entrepreneur è possibile se si dimostra una buona idea di business e il possesso delle risorse economiche per sostenerla.
- In caso di perdita del lavoro, è previsto un periodo di 12 mesi per trovare un nuovo lavoro o iniziare un'attività (durante il quale si riceve un sussidio).

AFAES - AFRICAN-EUROPEANS ASSOCIATION (Mrs. Fatima Usman- Executive director)

AFAES è un'associazione multiculturale, fondata nel 2003 a Helsinki. La sua mission principale è la promozione della cultura africana alla popolazione finlandese attraverso la realizzazione di seminari (rivolti a forze di polizia, social workers, insegnanti, ecc.), corsi di lingua finlandese, eventi e altre attività al fine ultimo di promuovere l'integrazione di migranti e rifugiati. Si sottolinea in particolare l'impegno per la formazione dei social workers delle varie città, che spesso non comunicano tra di loro nonostante incontrino problemi simili nella relazione con l'utenza attraverso workshops impostati su modalità interattive. I principali obiettivi sono:

- Combattere il razzismo attraverso un lavoro di squadra

[7] https://newcohelsinki.fi/app/uploads/2018/12/Immigrant-Entrepreneurs-How-to-become-an-entrepreneur-in-Finland.pdf

- Sostenere l'inserimento lavorativo dei migranti africani e le loro competenze professionali per sviluppare autonomia e autostima
- Sostenere le persone con talenti e skills specifici (non riconosciuti)
- Far conoscere il cibo africano attraverso festival e altri eventi
- Collaborare con associazioni africane nel mondo
- Stabilire collaborazioni con associazioni e aziende finlandesi
- Favorire la partecipazione dei migranti africani nella società civile (anche attraverso il diritto di vot0). Fatima Usman ha partecipato a dibattiti pubblici con i politici in occasione delle elezioni parlamentari
- Sostenere i migranti più fragili e a rischio di esclusione, le famiglie di origine africana e i minori sviluppando reti di supporto
- Promuovere le pari opportunità tra uomini e donne africani

Finanziamenti. La principale fonte è il City of Helsinki (e in minor misura i progetti europei); autofinanziamento attraverso l'offerta di servizi ad aziende e privati quali catering, traduzioni, organizzazione di eventi, servizi di pulizie e manutenzione di abitazioni e uffici.

Target group. Il principale target group di AFAES è costituito dai suoi membri ma include anche immigrati africani, associazioni, autorità, società civile e media.

In particolare: progetto HELMO

HELMO è un progetto finanziato dall'Unione europea di educazione multiculturale finalizzato ad incrementare il dialogo interculturale e la reciproca conoscenza attraverso varie attività realizzate nell'area metropolitana di Helsinki. L'obiettivo è promuovere la partecipazione dei cittadini stranieri e l'integrazione "a doppia via". Attività principali: workshops rivolti a operatori sociali finlandesi e migranti che desiderano entrare nel mondo del lavoro in Finlandia. I trainers sono professionisti/esperti in vari campi di origine straniera con esperienze come formatori. Oltre ai seminari, HELMO organizza esibizioni ed eventi pubblici focalizzati sui temi del multiculturalismo, integrazione e razzismo.

3.2 STUDY VISIT A LISBONA (PORTOGALLO)

3.2.1 Resoconto sintetico

Nei giorni 13-15 gennaio 2020 si è svolta la sesta study visit prevista dal progetto MEET2IN nella città di Lisbona, organizzata dalla **Cáritas Portuguesa**. Nonostante fosse stato preventivamente concordato un programma più asciutto e mirato rispetto a quelli delle visite di studio precedenti, il partner locale si è mostrato molto impreparato nello svolgimento della visita, anche sotto il profilo organizzativo: alcune attività sono state infatti presentate in maniera approssimativa e superficiale e non è stato dato spazio ad un approfondimento utile ai fini del progetto.

La prima giornata, che ambiva ad essere anche un momento di disseminazione, è iniziata (in ritardo) con una sommaria presentazione delle attività della Caritas locale e del progetto triennale europeo MIND (che coinvolge 11 Caritas tra cui la Caritas Italiana); inoltre, per motivi rimasti sostanzialmente non chiari, alcuni referenti dell'associazione non hanno potuto partecipare alla riunione. La seconda parte della mattinata è stata pertanto impiegata per una riunione interna tra i partner del progetto MEET2IN utilizzando gli spazi della stessa Caritas. Nel pomeriggio, dopo un trasferimento in pulmino nella località di Cascais, abbiamo incontrato presso la Casa Chabad (centro culturale ebraico) lo staff del CLAIM della Caritas (Centro di supporto locale per l'integrazione dei migranti), che ha offerto una panoramica piuttosto approssimativa dei servizi offerti, rivolti per lo più a migranti irregolari, e delle problematiche legate alla regolarizzazione.

Il secondo giorno è iniziato con la visita guidata al National Immigrant Support Centre (CNAIM), esempio significativo di "one stop shop", che raggruppa in un unico edificio i principali servizi pubblici rivolti alla popolazione migrante (uffici del ministero degli interni, previdenza sociale, ministero della sanità, ministero dell'istruzione, sportello di assistenza legale, supporto all'imprenditoria straniera, ecc.), sotto il

coordinamento dell'Alto Commissariato per le Migrazioni (ACM). Dopo la visita ai diversi uffici dislocati nei tre piani dell'edificio, una delegazione dell'ACM ha illustrato il Plano Estratégico para as Migrações 2015-2020 (istituito con Risoluzione del Consiglio dei Ministri No. 12-B/2015, on 20 March) come esempio particolarmente significativo di strategia trasversale di implementazione di politiche migratorie, basata su cinque assi strategici prioritari. L'incontro si è concluso con la presentazione del programma nazionale **Choices,** avviato nel 2001, che, grazie a fondi nazionali ed europei, supporta e finanzia 103 progetti dedicati a giovani in situazioni di vulnerabilità sociale (incluso Rom e giovani migranti).

Nel pomeriggio la delegazione ha potuto usufruire di un interessante tour nello storico quartiere di **Mouraria** sotto la guida di due ragazzi immigrati (uno di origine siriana, l'altra del Bangladesh), come parte del **MygranTour European project**, a cura dell'associazione "Renovar a Mouraria", impegnata nella riqualificazione e valorizzazione del quartiere. L'intento di queste iniziative, già in realtà sperimentate in diverse città italiane, è di offrire una prospettiva della città lontana da quella turistica classica, mostrando luoghi di vecchia e recente immigrazione attraverso lo sguardo e la narrazione competente di guide straniere appositamente formate. Al termine della visita però non è stato possibile approfondire il suddetto progetto perché i rappresentanti dell'associazione non si sono presentati all'appuntamento.

L'ultima mattinata è stata dedicata alla presentazione di **Speak**, definito in termini di "metodo innovativo" di apprendimento linguistico, ma anche in questo caso, a parere di gran parte dei partecipanti, l'esposizione è stata approssimativa e non ha dato modo di approfondirne la metodologia e le potenzialità.

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili

Come accennato in apertura, nel complesso la study visit è stata ben al di sotto delle aspettative sia perché il programma non è stato rispettato completamente, sia perché si è rivelato scarso di contenuti e approfondimenti metodologici. L'unica eccezione è rappresentata dal National Immigrant Support Centre (CNAIM), esempio significativo di "one stop shop" che ha ottenuto diverse attestazioni e un riconoscimento nel 2005 come buona prassi nel settore pubblico. Coordinata dall'Alto Commissariato per le Migrazioni (ACM), il CNAIM concentra fisicamente in un unico edificio i principali servizi della pubblica amministrazione dedicati all'accoglienza e all'integrazione dei cittadini migranti: dagli sportelli corrispondenti all'ufficio stranieri della questura ai servizi di sostegno all'istruzione, lavoro, imprenditorialità sanità, assistenza legale, previdenza sociale, fino a programmi più specifici (es. mentorship programme) o a tutela delle fasce della popolazione più vulnerabili (es. Rom).

Rispetto alla possibile replicabilità di tale iniziativa, si può osservare che:

- *miglioramento dell'accesso ai servizi*: il principale punto di forza, insito nel modello stesso di "one stop shop", consiste nel rendere facilmente fruibili e raggiungibili all'utente straniero tutti i servizi essenziali erogati dagli enti pubblici (normalmente dispersi sul territorio); tale concentrazione facilita dunque l'orientamento dei migranti;
- *necessità di una risposta integrata e attività di raccordo*: tali servizi non sono meramente giustapposti gli uni agli altri in uno spazio unico ma risultano organizzati in un sistema di accompagnamento che, con l'ausilio di mediatori culturali, *accoglie* l'utente straniero, *ne intercetta* bisogni e richieste e lo *indirizza* verso l'ufficio preposto;
- i diversi servizi presenti collaborano e dialogano tra di loro (rimandi); ciò favorisce la condivisione di linee guida e buone prassi;
- un'attenzione particolare è stata dedicata all'organizzazione logistica del piano terra, che funziona come "free space" e comprende (oltre all'accoglienza) uno spazio espositivo gratuito per mostre artistiche, una piccola ludoteca per i figli degli utenti stranieri in attesa, uno spazio per l'allattamento;
- il CNAIM comprende anche un centro studi che funziona come Osservatorio (in collaborazione con l'Università) per l'elaborazione di ricerche e statistiche ufficiali. Il fatto di utilizzare tale punto di osservazione privilegiato per monitorare le caratteristiche qualitative del fenomeno migratorio, spostando la prospettiva dal punto di vista dei bisogni dei migranti, appare particolarmente funzionale all'elaborazione di politiche

efficaci di integrazione;

- i servizi e le modalità di CNAIM potrebbero essere replicati nel contesto italiano a fronte di una grande riorganizzazione generale sia in termini di sedi ed uffici sia di risorse umane che di risorse economiche. A livello economico, infatti, si tratta di un'iniziativa indubbiamente molto onerosa che necessita di grandi investimenti, quindi ipotizzabile solo in presenza di una progettazione molto ampia e complessa. Inoltre, ciò non può prescindere da una visione politica adeguata a questo tipo di investimento: in Portogallo le politiche di integrazione e accoglienza, che mostrano aperture anche verso gli immigrati irregolari (prevedendo possibilità di regolarizzazione e accessi meno tortuosi all'acquisizione di cittadinanza), hanno decorrenza ormai decennale e hanno permessi di giungere ad una sinergia tra i vari ministeri.

L'altro progetto che vale la pena menzionare, anche se non è stato adeguatamente approfondito, è SPEAK, un programma "informale" di apprendimento della lingua che si fonda sull'interazione tra partecipanti per lo sviluppo sia di competenze comunicative (orali), sia di legami interpersonali e comunitari. Speak prevede incontri settimanali di 1 ora e ½ condotti da "buddies", cioè persone madrelingua o esperte che guidano l'interazione di gruppo su temi di interesse. Il progetto, che ha lanciato una sorta di "social franchising" ed è attualmente stato attivato in 24 città di 11 Paesi, appare interessante per i suoi principi di fondo (cooperazione, scambio, coinvolgimento diretto, interculturalità) e in Italia più che essere replicato *tout court* (tra l'altro risulta essere già presente nella città di Torino) potrebbe essere riprodotto in piccola scala per integrare i corsi istituzionali dei CPIA (finalizzati a forme di certificazione e che implicano dunque un approccio più strutturato) oppure essere esteso ad altre lingue (per esempio, alla lingua inglese, con la partecipazione di "un'utenza" mista italiana e immigrata).

Rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore

In realtà la study visit non ha dato modo di approfondire adeguatamente le modalità di interazione tra pubblico e privato, anche per ciò che riguarda la Caritas locale. L'esistenza del centro CNAIM, che rappresenta in sè un eloquente esempio di efficace collaborazione tra uffici della pubblica amministrazione, fa pensare ad una presenza forte dello Stato nella gestione del fenomeno migratorio, ma ciò va inevitabilmente incluso all'interno di una visione politica sull'integrazione che appare molto distante da quella italiana. Ne è prova la promulgazione del Plano Estratégico para as Migrações 2015-2020 (PEM), attraverso il quale il governo portoghese decide di affrontare la questione migratoria non con risposte emergenziali basate sulla temperatura politica contingente ma con un piano quinquennale, articolato su cinque assi prioritari, che comprende in totale 106 differenti progetti distribuiti nel paese e coinvolge una miriade di attori istituzionali. Il principio di base è del tutto pragmatico: il Portogallo (così come il resto d'Europa) sta registrando un netto deficit demografico e al contempo un aumento di acquisizioni di cittadinanza, e ciò richiede un approccio olistico e trasversale. Ogni due anni l'ACM redige un rapporto di implementazione del Piano che viene sottoposto al Consiglio per la Migrazione. Il Consiglio, istituito con decreto legislativo nel 2014, è formato da un vasto numero di rappresentanti di istituzioni pubbliche e private, ONG, associazioni di immigrati, sindacati, società civile; pur avendo funzione meramente consultiva, supporta la definizione delle linee generali di azione dell'ACM, assicurando quindi la partecipazione degli enti privati alla definizione e implementazione delle politiche migratorie.

3.2.1 Resoconto analitico

Claim (Cascais) - Caritas Diocesana Di Lisbona

Il Centro di supporto locale per l'integrazione dei migranti (*Centro local acolhimento e integração de migrantes*) è un servizio che supporta il processo di accoglienza e integrazione degli immigrati e delle loro famiglie, con particolare attenzione alle più gravi situazioni di vulnerabilità ed esclusione sociale, in rete con il National Immigrant Support Centre (CNAIM) di Lisbona. In Cascais gli stranieri rappresentano il 10% della popolazione (quota più alta della media nazionale), per un totale di 125 nazionalità rappresentate. Il CLAIM è una piccola associazioni dislocata in 5 sedi *(service points*) che offre i seguenti servizi:

- Supporto legale per permessi di soggiorno e cittadinanza;
- Iniziative di integrazione sociale in cooperazione con altri enti: supporto, accesso ai servizi pubblici (salute, istruzione…), mentoring;
- Supporto ad altri partner (pubblici e privati) della rete: training, workshops, consulting.

In totale, 1.288 stranieri assistiti (anno 2018), di cui il 62% irregolari (molti dei quali hanno perso il permesso di soggiorno). Le prime tre nazionalità sono Brasile (36%), Guinea (26%) e Capo Verde (14%). Il servizio maggiormente offerto è quello relativo al supporto legale.

Gli esperti del CNAIM evidenziano che in Portogallo ci sono possibilità di regolarizzazione a seconda dello scopo del soggiorno (lavoro, studio…). Esempio:
- Per chi ha perso il lavoro: se l'immigrato che ha perso il permesso di soggiorno prova che ha un contratto di lavoro o risorse economiche sufficienti può fare una richiesta di PDS (può farla anche se non ha un contratto), il criterio è di non essere fuori dal Paese;
- Se l'immigrato entrato con un visto turistico inizia a lavorare, poi mostra che ha un contratto di lavoro e l'iscrizione alla previdenza sociale, può richiedere la regolarizzazione.

Le operatrici della Caritas sottolineano che la regolarizzazione è possibile, ma di fatto il processo è lungo dal punto di vista burocratico. I cittadini brasiliani non hanno bisogno del visto per entrare nel paese.

National Immigrant Support Centre (Cnaim)

I Centri nazionali per il sostegno all'integrazione dei migranti (CNAIM) sono composti da diversi uffici, alcuni sotto la responsabilità delle istituzioni pubbliche, altri sotto quella dell'**Alto commissariato per le migrazioni (ACM)**[8] e sono finalizzati a fornire una risposta specializzata. Funzionano come **ONE STOP SHOP**: tutti gli uffici e i servizi lavorano a stretto contatto; concentrati in uno spazio fisico comune, mirano, in modo completo e integrato, a fornire supporto, informazione, referral, consulenza e mediazione agli utenti stranieri, in un costante adattamento di procedure, metodi operativi (in particolare: integrazione sociale di migranti e rifugiati, dialogo interculturale e interreligioso, promozione dell'integrazione delle comunità Rom, programmi per minori stranieri, ecc.).

Il progetto CNAIM, come modello di ONE STOP SHOP[9], si è posizionato nel 2005 al 1° posto nel Premio Buone Pratiche nel Settore Pubblico, nella categoria Servizio Clienti, promosso da Deloitte e Diário Económico, considerato anche un esempio di Buona Pratica, nel "Manuale di integrazione per i decisori politici e professionali" (nel novembre 2004), della direzione generale Giustizia, libertà e sicurezza della Commissione europea. Ha ricevuto altri riconoscimenti internazionali e attestazioni (es. Public service award nel 2018).

[8] L'ACM è un istituto pubblico che interviene nell'attuazione delle politiche pubbliche sulla migrazione, dipendente dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. La missione di ACM è di:
- Promuovere il Portogallo come destinazione per le migrazioni;
- Accogliere e integrare i migranti, in particolare attraverso lo sviluppo di politiche, centri e uffici trasversali a sostegno dei migranti, fornendo una risposta integrata da parte dei servizi pubblici;
- Collaborare, in collaborazione con altri enti pubblici competenti, nella progettazione e nello sviluppo delle priorità della politica migratoria;
- Combattere ogni forma di discriminazione basata su colore, nazionalità, origine etnica o religione;
- Sviluppare programmi di inclusione sociale per discendenti di immigrati;
- Promuovere, monitorare e sostenere il ritorno degli emigranti portoghesi e il rafforzamento dei loro legami con il Portogallo.

[9] Il progetto "One-Stop Shop", ispirato al CNAI, è stato creato dalla Commissione europea e finanziato dal programma INTI - Integrazione di cittadini di paesi terzi, che coinvolge otto partner di sette Stati membri dell'Unione europea. È stato coordinato dall'Alto commissario per le migrazioni (ACM, IP). Il progetto nasce dall'attuazione, nel 2004, da parte dell'ACM (allora ACIME) dei Centri nazionali di supporto agli immigrati, che sono stati riconosciuti come buone prassi nella prima edizione del Manuale di integrazione della Commissione europea per i responsabili politici e professionali. https://www.acm.gov.pt/-/projeto-one-stop-shop?inheritRedirect=true

- Come funziona **ONE STOP SHOP**? (3 centri nazionali in Portogallo e una rete di 105 piccoli centri locali CLAIM, che a loro volta coinvolgono Comuni, ONG, ecc.).

L'idea è di riunire la maggior parte dei servizi per l'integrazione in uno sportello unico, tra cui diversi ministeri (ministero degli interni, della salute, dell'istruzione, della giustizia, del welfare…) e altre istituzioni della pubblica amministrazione, in collaborazione con ONG (e con il sostegno di mediatori culturali). Il centro è collocato in un edificio di quattro piani che al piano terra comprende (oltre all'accoglienza - **GAT**) uno spazio espositivo gratuito per mostre artistiche, una piccola ludoteca che accoglie i figli degli utenti stranieri, uno spazio per l'allattamento, un centro studi che funziona come Osservatorio (in collaborazione con l'Università) anche per l'elaborazione di ricerche, statistiche ufficiali e politiche.

Al momento dell'ingresso il migrante viene accolto dai mediatori culturali, che coprono un totale di 40 lingue diverse (tra cui arabo, romeno, mandarino, russo, ucraino, ecc.); una volta identificata la richiesta, viene indirizzato verso lo specifico servizio ai piani superiori (in cui accesso è consentito solo a chi è autorizzato a salire). Il piano terra funziona come "free space"; la polizia è presente solo per garantire la sicurezza poiché l'affluenza è normalmente molto sostenuta. Tra i servizi più richiesti: regolarizzazione, cittadinanza, permessi di soggiorno per lavoro, informazioni per l'accesso all'edilizia popolare (perché il CNAIM non ha mandato specifico per tale problematica), ecc.

Il numero di richiedenti asilo in Portogallo è esiguo (circa 1.100); non esistono centri come in Italia e lo Stato ha delegato l'accoglienza al Terzo settore. Dopo il 2015, con l'incremento delle richieste di protezione, è stato realizzato un modello decentralizzato che coinvolge Comuni e consorzi, i quali provvedono all'*accomodation* in normali abitazioni, in base al principio della distribuzione diffusa dei migranti in tutto il Paese, nonché ai servizi di integrazione (orientamento al lavoro, formazione, ecc.). E' in corso anche un programma di resettlement.

Plano Estratégico Para As Migrações (Pem) (2015-2020)[10]

Quadro di sfondo in cui sorge il Piano: deficit demografico

Negli ultimi 10 anni in Portogallo si è registrato un bilancio totale della popolazione negativo (dovuto a un saldo demografico negativo e al decremento del saldo migratorio - non più in grado di compensare quindi la bassa natalità). Negli anni della crisi finanziaria si è assistito ad una diminuzione del numero dei migranti poiché molti lasciavano il Portogallo per cercare lavoro in altri paesi europei; tuttavia, va comunque tenuto conto di un numero crescente di naturalizzazioni a seguito dell'introduzione della Legge Organica n. 2/2006 del 17 aprile 2006 (nuovi cittadini).

Altra norma fondamentale: Law No. 23/2007 on 4 July.

Largo consenso politico rispetto al tema migratorio sulla necessità di adeguate politiche di integrazione, nonché di promozione della migrazione legale e di lotta contro quella irregolare; visione opposta rispetto alla Fortress Europe.

Partendo da tali premesse e dalla necessità di politiche trasversali, il Piano, rivolto sia a immigrati sia a emigranti portoghesi che vivono all'estero, si pone l'obiettivo di rispondere alle sfide del new migration phenomenon. Il piano si basa su cinque assi strategici prioritari:

1) *Immigrant integration policies*
   Comprende 50 misure di integrazione in aree differenti (lavoro, lotta alle discriminazioni, empowerment, valorizzazione della diversità culturale e religiosa, mobilità sociale, accesso alla cittadinanza…)
2) *Policies to promote the inclusion of the "new" nationals*

[10] https://www.acm.gov.pt/documents/10181/222357/PEM_ACM_final.pdf/9ffb3799-7389-4820-83ba-6dcfe22c13fb https://www.acm.gov.pt/-/plano-estrategico-para-as-migracoes-pem-

Comprende 10 misure per favorire l'integrazione dei nuovi cittadini (in aree quali l'istruzione, la formazione professionale, la partecipazione politica, l'imprenditoria…) e promuovere il pieno accesso alla cittadinanza.

3) *Coordinating policies of migration flows*
   Comprende 23 misure finalizzate a valorizzare il Portogallo come paese di destinazione (per studio oltre che lavoro) per attirare talenti e cervelli.
4) *Strengthening policies of the migratory legality and quality of migration services (9 misure)*
5) *Incentive policies, monitoring and supporting the return of nationals (14 misure).*

In totale: 106 misure e 201 indicatori. Attori coinvolti: Ministry of the Presidency and Administrative Modernization; Ministry of Foreign Affairs; Ministry of Internal Affairs; Ministry of Labor Solidarity and Social Security; Ministry of Justice; Ministry of Economy; Ministry of Health; Ministry of Environment; Ministry of Science, Technology and Higher Education; Ministry of Education; Ministry of Culture; Ministry of Agriculture, Forestry and Rural Development.

Ogni due anni ACM redige un rapporto di implementazione del Piano che viene sottoposto al **Consiglio per la Migrazione**.

Consiglio per la Migrazione: Organo consultivo istituito con il decreto legislativo nº 31/2014, February 27 con il compito di supporto nella definizione delle linee generali di azioni dell'ACM; assicura la partecipazione di entità pubbliche e private nella definizione e implementazione delle politiche migratorie. E' formato da rappresentanti delle istituzioni (nazionali e regionali – tutti i ministeri sono presenti), delle comunità di immigrati, dei sindacati/datori di lavoro, delle associazioni locali e della società civile. Il Consiglio dura in carica tre anni.

Choices Programme

Programma nazionale avviato nel 2001, giunto alla sua settima edizione (2019-2020), che finanzia e supporta 103 progetti in tutto il paese (incluso le isole di Madeira e Azores). Il programma, finanziato da fondi nazionali, regionali e dal FSE, è integrato nel ACM sotto la Segreteria di Stato per l'Integrazione e la Migrazione. Budget totale per due anni: 120.000 euro

Obiettivo: supportare l'inclusione sociale di bambini e giovani provenienti da contesti vulnerabili (Rom, figli dei migranti, ecc.) favorendo uguaglianza, non discriminazione e coesione sociale.

Gruppi target: bambini e giovani tra i 6-25 anni in condizioni di vulnerabilità quali: abbandono o fallimento scolastico, NEET, disoccupati, giovani con comportamenti devianti, problemi di giustizia o sottoposti a misure di tutela, nonché ragazze vittime di violenza (in famiglia, MGF, matrimoni forzati, ecc.).

I diversi progetti (che realizzano una vasta gamma di attività) sono realizzati da consorzi di partner locali: associazioni, comuni, ONG, scuole, forze dell'ordine, associazioni di immigrati, giovanili, enti di formazione, compagnie private, centri sanitari ecc. Il principio di fondo è la partecipazione attiva dei giovani ad ogni attività progettuale. Principali aree di intervento:

- Istruzione, formazione: finalizzata a promuovere il successo scolastico, ridurre la dispersione e i dropout, favorendo la riqualificazione professionale;
- Lavoro e imprenditoria;
- Partecipazione, cittadinanza e inserimento nel tessuto comunitario.

SPEAK

SPEAK viene definito come un "impact venture" che mira a creare connessioni tra migranti/rifugiati e cittadini locali in "nuove città". Prevede: scambi linguistici per abbattere le barriere comunicative attraverso l'apprendimento informale; scambi culturali; scambi di comunità. L'idea di fondo è che la partecipazione/iscrizione a gruppi o eventi aiuta i partecipanti a costruire relazioni significative, oltre che ad apprendere informalmente la lingua. Speak è aperto a tutti coloro che vogliono imparare o condividere la loro lingua e cultura.

In sostanza, si tratta di un progetto di apprendimento delle lingue e, nella fattispecie il portoghese, fondato su una forte interazione tra i partecipanti. Si concentra sullo sviluppo delle abilità orali e si struttura in incontri settimanali di 1 ora e ½ condotti da "buddies", cioè persone madrelingua o esperte, non necessariamente insegnanti, che guidano piccoli gruppi e seguono le istruzioni di un manuale che propone attività di sviluppo della lingua orale trattando più o meno le aree linguistiche e culturali che più frequentemente incontra una persona straniera quando si approccia a una nuova lingua e Paese (incontri a tema). Sono previsti anche eventi specifici.

Si tratta di un'iniziativa privata (sovvenzionata da fondi privati) che ha lanciato una sorta di "social franchising" al fine di raggiungere un ampio numero di città (attualmente sono 24 in 11 paesi, tra cui anche Bangladesh, Italia e Nigeria). Punti di forza:

- approccio interculturale, in quanto ci s'incontra per imparare una lingua ma di fatto ci si confronta alla pari scambiando conoscenze su tutte le culture presenti nel gruppo;

- coinvolgimento e attivazione dei partecipanti. L'approccio didattico, fondato su attività/tematiche stimolanti permette di tenere viva l'attenzione.
- possibilità di stabilire relazioni e reti che possono mantenersi oltre la durata del corso.

L'impatto dopo 12 settimane (in termini di miglioramento della conoscenza della lingua, nuovi amicizie e incremento del senso di comunità) viene rilevato attraverso un apposito questionario. Anche il governo portoghese ha adottato SPEAK come metodo principale per l'integrazione dei rifugiati.

3.3 STUDY VISIT A LECCE

3.3.1 Resoconto sintetico

La visita di studio alla Caritas Diocesana di Lecce (7/9 ottobre 2019) ha preso avvio presso la Sala Consiliare della Provincia con i saluti istituzionali da parte dei rappresentanti della Curia, del Comune di Lecce (assessora con delega immigrazione), della Provincia e della Prefettura. L'intervento successivo di Annamaria Vitali della Casa della Carità ha evidenziato, con l'ausilio di dati quantitativi e qualitativi, le peculiarità del contesto territoriale salentino, fornendo una panoramica in chiave storica dei flussi migratori in ingresso a partire dagli anni ottanta fino ai giorni odierni e illustrando le caratteristiche socio-economiche delle comunità che si sono stanziate sul territorio. A chiusura della mattinata, il presidente della Caritas arcivescovo Michele Seccia, dopo aver sottolineato il ruolo attivo svolto negli anni dalle parrocchie della diocesi (che comprende 16 Comuni per un totale di 270 mila abitanti) nell'accoglienza dei migranti, ha tracciato un quadro complessivo dei servizi svolti dalla Caritas sul territorio (centri di ascolto, empori di distribuzione di beni primari, strutture di accoglienza notturna, punti di ristoro, mense, ambulatori medici, ecc.).

Nel pomeriggio il gruppo ha incontrato presso la loro sede di Lecce gli operatori del GUS (Gruppo Umana Solidarietà), associazione che gestisce strutture SPRAR dedicate a immigrati con disabilità fisica e mentale (a Lecce e Castrì). Più che illustrare il tipo di intervento di tali strutture (già noto ai partecipanti), l'incontro è stato occasione di un vivace confronto tra le diverse modalità di presa in carico dei soggetti più vulnerabili da parte dei servizi sociali nei vari territori italiani (in particolare per quanto riguarda l'housing), sulle possibilità di sopperire alle carenze istituzionali e sul ruolo di advocacy delle associazioni.

Nel corso della seconda giornata si è svolto presso la sede delle Suore Salesiane "Filippo Smaldone" un incontro di approfondimento sui servizi offerti dalla Fondazione Casa della Carità (suddivisi in Prima emergenza, Seconda emergenza e Laboratorio Sociale), a cui hanno partecipato anche volontari, operatori e ospiti. In particolare, Simona ha illustrato la genesi e il funzionamento del servizio di dimissione protetta "Gerico" che assicura un posto letto ai senza fissa dimora che vengono dimessi dagli ospedali. Particolarmente toccante è stata la testimonianza di due utenti del servizio, uno di nazionalità italiana e uno di nazionalità nigeriana. A tale presentazione è seguita una visita alla sede centrale della Casa della Carità che, oltre ad ospitare l'ufficio della Casa in un piccolo spazio, funziona da struttura di prima emergenza con mensa e dormitorio (per un totale di 24 posti letto).

Nel pomeriggio sono state illustrate le nuove progettazioni relative alle attività di Laboratorio sociale della Casa della Carità, in particolare il progetto "Benedetta Fattoria!" (con proiezione di un video promozionale) che ha visto la realizzazione di orti sociali per persone in condizioni di fragilità ed indigenza, e l'Accademia della Carità, creata presso i locali di una ex scuola ottenuta in comodato d'uso gratuito, che costituisce il "contenitore" nel quale avviare diverse attività di tipo culturale (percorso cinefilo, scuola di poesia, laboratorio teatrale, nonché corsi di formazione per professionisti nel cinema, sempre rivolti a beneficiari svantaggiati). Al termine dell'incontro si è assistito alla proiezione del cortometraggio "Babbo Natale", vincitore del Premio Migrarti 2016 alla 73a Mostra Internazionale del Cinema di Venezia, realizzato dal registra Alessandro Valenti che collabora attivamente con la Casa della Carità.

La mattinata conclusiva è stata dedicata alla visita del Centro pastorale Migrantes, che offre numerosi servizi alla popolazione in condizioni di disagio, e allo splendido Monastero delle Benedettine, che offre un forte supporto alle attività della Casa della Carità, anche sotto il profilo spirituale; la madre superiora Benedetta

ha evidenziato un forte radicamento sul territorio da parte del suo ordine (voto di stabilità) e un impegno molto attivo nel campo dell'accoglienza.

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili

Di particolare interesse risultano essere le attività culturali dell'Accademia della Carità nell'ambito del "Laboratorio sociale", specificamente destinate a persone in condizione di marginalità, italiane e straniere. Per quanto riguarda quest'ultime, appare significativo associare il mondo culturale alle esigenze di integrazione sociale e di empowerment; al di là del potenziale "terapeutico" dell'arte, questo percorso potrebbe essere veicolo di riconoscimento delle competenze culturali che molto spesso gli immigrati hanno acquisito nel Paese d'origine e che non riescono a far emergere in quello d'arrivo, con una ricaduta positiva sul senso di autostima e sul legame con la comunità ospitante. Le attività culturali sono presenti in tanti progetti di integrazione sociale; ciò che qui appare convincente dal punto di vista della presa in carico della persona indigente è assegnare un'importanza specifica allo sviluppo culturale, di pari passo con la necessità di rispondere ai suoi bisogni primari. Seppure ancora in fase di sperimentazione, le iniziative proposte (percorso cinefilo, scuola di poesia, laboratorio teatrale, attività condivise del "gruppo di benessere") mirano esplicitamente a valorizzare la dignità di persone che proprio a causa della loro condizione (disabilità fisica o mentale, vita di strada, indigenza estrema, esperienza carceraria…) sono lontane da tali dimensioni di gratificazione. Interessante risulta essere anche il proposito di sviluppare corsi per le maestranze del cinema, con la collaborazione del regista Alessandro Valenti, facendo sì che una passione e un percorso di crescita diventino anche competenze professionali spendibili sul mercato del lavoro.

Iniziative replicabili nel contesto delle organizzazioni partecipanti

Con riferimento a quanto sopra esposto, si può innanzitutto affermare che l'aspetto culturale può essere integrato, valorizzato o potenziato in molti servizi già offerti dalle organizzazioni che partecipano al progetto MEET2IN. Il laboratorio sociale e culturale dell'Accademia della Carità è suscettibile di essere replicato con infinite varianti, tenendo conto dell'esigenza di integrazione sociale dei migranti presenti sul territorio, fino a farne un modulo autonomo o una struttura specifica che, soprattutto in quartieri disagiati, possa proporre attività creative e aggregative.

A prescindere da ciò, i progetti di inserimento lavorativo in ambito agricolo, particolarmente efficaci rispetto a situazioni di grave marginalità, sembrano agevolmente replicabili in contesti a vocazione agricola. L'agricoltura sociale non costituisce di certo un'idea originale nel panorama delle iniziative di integrazione ma comporta senz'altro la ricerca di soluzioni creative per reperire terreni adatti alle coltivazioni. Nel caso della fattoria multifunzionale della Casa della Carità, al fine garantire l'inserimento professionale di persone a rischio di esclusione sociale, la maggior parte dei terreni sono stati messi a disposizione da istituti religiosi; è pertanto replicabile l'idea di coinvolgere direttamente enti religiosi titolari di terreni inutilizzati, creando sul territorio una rete di collaborazioni per la realizzazione di progetti terapeutici/educativi di coltivazione di dimensioni più o meno estese.

Iniziative replicabili nel contesto italiano

Un'iniziativa particolarmente significativa che si ritiene possa essere replicata a livello nazionale è il "servizio Gerico". Sebbene si tratti ancora di un'esperienza pilota ("un'opera segno", come viene definita), il progetto assicura un posto letto temporaneo a persone che escono da un ricovero ospedaliero e non hanno altre possibilità di alloggio dignitoso per trascorrere la loro convalescenza (perché senza fissa dimora, indigenti o prive di legami familiari). Pur con tutti i rischi di assistenzialismo (problema esplicitamente affrontato nella gestione di casi molto complessi, in cui il raggiungimento della piena autonomia appare molto difficoltoso), il progetto non risponde soltanto all'esigenza alloggiativa ma garantisce anche la necessità di ricevere assistenza sanitaria adeguata, grazie all'attivazione della rete di volontariato. Il servizio Gerico si pone come esperienza totalizzante per le persone supportate, offrendo supporto sociale, prossimità, vicinanza umana. Un punto di forza è l'attenzione totale alla persona, anche nei suoi aspetti spirituali, che in questo caso trae forza dall'ispirazione religiosa della struttura, mentre, nella fase attuale, il punto di maggiore debolezza è nella sostenibilità, essendo il progetto legato a un finanziamento della Caritas Italiana fino al 2020. La possibilità di maggiori risorse economiche consentirebbe altresì di rafforzare l'equipe con professionalità specifiche (adeguatamente retribuite). Il progetto nasce per sopperire una carenza dell'ente pubblico che in

alcuni territori italiani raggiunge le dimensioni di un'emergenza. Pertanto, si potrebbe pensare alla progettazione di servizi di accoglienza post-ricovero ospedaliero, magari con una compartecipazione sanità pubblica/terzo settore, direttamente collegati a progetti di housing sociale.

Rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore

Quanto osservato durante la study visit non evidenzia un rapporto di grande collaborazione tra istituzioni pubbliche locali e terzo settore, soprattutto perché le prime scontano un problema di base di scarsità di risorse economiche e professionali. Ad esempio, gli operatori dello SPRAR lamentavano addirittura un disinteresse da parte dei servizi sociali territoriali per le persone straniere con problematiche di disabilità fisiche o psichiche uscite dai percorsi di accoglienza, talvolta motivato dalla necessità di provvedere "prima agli italiani", nonché l'assenza di una visione lungimirante su tali aspetti. La funzione di lobbying da parte del terzo settore appare debole, così come risulta carente la capacità della controparte di recuperare e mettere a disposizione dell'associazionismo i fondi pubblici necessari per avviare iniziative di lungo corso. Nei progetti di integrazione sociale sembrano ancora diffuse modalità organizzative incentrate sul mero volontariato, con una forte tendenza alla delega da parte degli enti locali. Sembra necessario rivedere i ruoli dei diversi attori coinvolti, definendo meglio i compiti e gli obblighi di ciascuno, e puntare molto su attività di co-progettazione con le pubbliche istituzioni che rispondano alle reali esigenze del territorio.

3.3.2 Resoconto analitico

Contesto di riferimento

In virtù della sua posizione geografica, il territorio pugliese è sempre stato meta di ingenti flussi migratori.

- Inizi degli anni '80: si registra la presenza pionieristica soprattutto di uomini marocchini, senegalesi, srilankesi e filippini. Si tratta di migrazioni di ripiego, poiché le tradizionali mete dei migranti (Francia, Regno Unito, Germania, Belgio, Svizzera, Olanda) non possono più essere raggiunte per effetto delle politiche di stop.
- 1990-91: grande esodo dalla vicina Albania (in particolare, a Brindisi e Bari). L'immigrazione albanese verso la Puglia è quella che più di altre ha modificato il panorama migratorio locale e condizionato le scelte politiche non solo locali ma anche nazionali. Questo primo arrivo di massa evidenziò l'incapacità del governo italiano a fronteggiare la necessità dell'accoglienza e, di fatto, furono le famiglie italiane che, sopperendo alle lacune istituzionali, accolsero migliaia di cittadini albanesi nelle proprie case o portando conforto e viveri. Se questo primo arrivo vide attivarsi una forte catena di solidarietà tra la società civile, cinque mesi dopo le cose andarono diversamente. L'evento simbolo che in Italia segna un punto di non ritorno verso politiche migratorie incentrate sullo "stato di eccezione" si ha ad agosto, quando nel porto di Bari attraccò la nave Vlora con a bordo 20.000 cittadini albanesi. L'accoglienza fu garantita dallo Stato che internò i 20 mila profughi albanesi nello stadio delle Vittorie di Bari per rimpatriarli poi con l'inganno.

- La vicenda fu anche alla base della **"legge Puglia" (n. 563/1995),** con cui si stabilirono lungo le coste pugliesi tre centri per le esigenze di "prima assistenza" dei migranti, facendo della regione una sorta di "laboratorio" delle prassi di (prima) accoglienza.
- 1992: arriva la comunità somala ed eritrea, come conseguenza della crisi del corno d'Africa.
- 1998: si constata la stabilizzazione sul territorio di alcune comunità (albanese e marocchina, seguite da quella srilankese, senegalese e filippina) e una significativa espansione della comunità cinese, che da allora in poi sarà in costante crescita.
- 1999: con la guerra in Kosovo riprendono gli sbarchi sulle coste salentine dei profughi in fuga dai bombardamenti (complessivamente transitano più di 150 mila profughi).
- 2002: netta prevalenza delle comunità dell'Europa dell'est incentivata, in primo luogo, alla sanatoria che interessa principalmente cittadine romene, polacche, bulgare, ucraine, russe e moldave impegnate in attività di cura.
- Dal 2002 a oggi: fase che ha visto accrescere ulteriormente il numero delle presenze grazie soprattutto ai ricongiungimenti famigliari e al radicarsi dei gruppi stranieri sul territorio. Arriva via mare un considerevole numero di richiedenti asilo provenienti per lo più dal Medio Oriente (Afghanistan, Iran, Siria, Turchia, Iraq) a cui si sono aggiunti, a seguito della cosiddetta primavera araba prima e dell'emergenza nord Africa dopo, richiedenti asilo provenienti dal continente africano (Tunisia, Libia, Eritrea, Sudan, Nigeria).

Situazione migratoria attuale (fine 2018): nel territorio pugliese sono regolarmente residenti oltre 138mila stranieri; a Lecce sono 26.646 (pari al 19%). Le prime cinque nazionalità sono Romania, Albania, Marocco, Senegal e Bulgaria. Rispetto alla città di Lecce, gli stranieri costituiscono l'8,3% della popolazione e provengono soprattutto dall'Asia.

Inserimento nel mercato del lavoro locale:

- Settore agricolo: provenienti dal continente africano (magrebini, tunisini, sahariani); ampia diffusione dei fenomeni di sfruttamento e caporalato (firma nel 2016 di un Protocollo con le altre 4 Regioni del Sud; la Puglia ha attivato tavoli appositi per arrivare a un "prodotto di qualità" e per l'eliminazione del "grande ghetto" del foggiano e ha avviato la realizzazione di 2 foresterie per i braccianti stagionali con alloggio dignitoso, assistenza medica e legale, navetta - a Nardò nel 2017 e San Severo nel 2019);
- Settore edile: albanesi, romeni e bulgari;
- Settore domestico: donne provenienti dalla Romania, Ucraina e Bulgaria;
- Settore turistico alberghiero: sud-est dell'India e nord-est dello Sri Lanka;
- Le imprese gestite da stranieri sono circa 7.000 (il 62% da stranieri non comunitari), soprattutto nel settore del commercio all'ingrosso e al dettaglio; le nazionalità prevalenti dei titolari sono Marocco e Senegal, seguite da India, Pakistan e Cina.

Caritas Diocesana di Lecce

Diocesi: comprende 16 Comuni (per un totale di 270 mila abitanti – 96 mila nella città di Lecce). Impegno storico sul fronte dell'accoglienza: presenza di una struttura significativa a San Foca che inizialmente gestita dal volontariato e che ha visto un ruolo attivo da parte delle parrocchie (poi però tale struttura è diventata centro di permanenza e in seguito è stata chiusa).

Attualmente: ruolo chiave della Casa della Caritas (sorta per volontà di monsignor D'Ambrosio, a seguito di una discussa donazione da parte di una transessuale di 32 appartamenti alle monache benedettine, 3 dei quali ceduti alla diocesi per scopi caritatevoli). I servizi offerti dalla Caritas Diocesana (in accordo con le Caritas parrocchiali, il volontariato francescano e vincenziano) sono numerosi: tra questi, centri di ascolto, empori di distribuzione di beni primari, strutture di accoglienza notturna, Bimbulanza, foresteria per parenti dei degenti dell'ospedale Fazzi, un centro ascolto antiusura, vari punti di ristoro, mense, ambulatori medici, ecc.

In particolare: **"Servizio Gerico"** (presso la casa canonica della parrocchia San Massimiliano Kolbe): si rivolge a persone indigenti senza fissa dimora assicurando una dimissione protetta (DOP) garantendo un posto letto presso la "Casa della Carità" a tutti coloro che, in seguito a un ricovero ospedaliero, presentano condizioni temporanee di non autosufficienza e necessitano di un periodo di convalescenza (vedi successivo approfondimento).

Centro Migrantes: organismo pastorale il cui fine è quello di diffondere la cultura dell'accoglienza e dell'integrazione. Servizi offerti: idea di creare un centro interculturale che raggruppi varie associazioni locali che, pur mantenendo la proprio autonomia, collaborano in sinergia con i loro volontari. Si offre pertanto: alfabetizzazione, centro di ascolto, alfabetizzazione informatica, ambulatorio medico (con varie specializzazioni e libero accesso), emporio per distribuzione indumenti, assistenza legale, doposcuola e inclusione scolastica, attraverso un gran numero di volontari e programma alternanza scuola lavoro.

Collegamenti in rete: con **GUS (Gruppo Umana Solidarietà)** gestori di SPRAR (insieme alla coop. Arcobaleno in ATS) per immigrati con disabilità fisica e mentale (Lecce e Castrì). Gli operatori sottolineano forti carenze da parte dei servizi sociali di Lecce per quanto concerne la sistemazione a fine progetto SPRAR in strutture idonee di soggetti con vulnerabilità psicologiche e psichiatriche, in quanto appartenenti alla categoria "migranti" (motivato da insostenibilità della retta). Da qui nasce la collaborazione (tramite rapporti informali) con Caritas per l'accoglienza di beneficiari in dimissione alla scadenza dei termini che non sono stati presi in carico dai servizi territoriali (esempio: caso di Natalian, nigeriano ipovedente). Caritas in effetti non ha vincoli di accoglienza come lo SPRAR (nei tempi e nelle modalità) ma dispone di risorse economiche limitate. Debole funzione di advocacy della Caritas e delle altre associazioni. Canale di invio dei beneficiari: il servizio centrale manda una richiesta di valutazione. I 4 progetti del GUS dedicati alle vulnerabilità hanno un coordinamento che effettua la valutazione di quale progetto è più idoneo all'accoglienza. SPRAR Lecce: dal 2016 una ventina di beneficiari (10 uscite con esito positivo, tranne una). Nel primo periodo di accoglienza si lavora sull'inquadramento clinico, poi si tenta l'inserimento socio-lavorativo.

Fondazione Casa Della Carità (collegata alla Casa Della Carità di Milano)

Logo: disegno che sintetizza l'azione sociale sul territorio. Raffigura una casa stilizzata composta da un pellicano (spiritualità) che nutre dei piccoli in un nido con una striscia blu alla base ("Arcidiocesi di Lecce") che ricorda che si tratta di un servizio della diocesi. Nella simbologia evangelica il pellicano in caso di assenza di cibo si punzecchia per dare da mangiare ai piccoli del nido. Principi di fondo: importanza del volontariato formato, professionalità specifiche, esperienza, sensibilità e spiritualità.

Servizi (vedi "cartina" con cerchietti blu, arancioni e verdi): **Prima emergenza** (due strutture, una è la base centrale con 24 posti per U/D[11], l'altra è Casa San Vincenzo con 8 posti solo per uomini); **Seconda emergenza** ("Servizio Gerico DOP" con 8 posti al secondo anno di vita, più di un'altra sperimentazione di social housing

[11] Struttura visitata che ospita 18 uomini e 6 donne.

in via di attuazione con il principio di housing first[12]); **Laboratorio sociale** (Cooperativa agricola e in attuazione "Accademia della Carità").

Il vincolo per usufruire dei servizi è frequentare le attività, i programmi e i corsi della Fondazione.

- ✓ **Ricostruzione storica e Prima emergenza**: La Casa della Carità nasce nel 2014 in pieno centro storico grazie alla donazione di un immobile da parte delle suore benedettine (che lo avevano a loro volta ricevuto come donazione insieme ad altri appartamenti), ristrutturato con i fondi CEI. Si finanzia con i fondi dell'8 per mille. Dalla sua nascita fino al 2017 la sede centrale funziona da centro di prima emergenza per l'accoglienza notturna dei senza fissa dimora ma durante il giorno diventa un centro ("casa nel mezzo") aperto a tutti i cittadini in difficoltà che offre servizi di doccia, barberia, assistenza legale, linguistica, orientamento ai servizi e ambulatorio medico (che si affianca a quello Caritas). Un grande numero di volontari sosteneva con generosità le varie attività ma di fatto mancavano gli esperti (nel settore della marginalità, migrazione, contrasto alla povertà ecc.).
  Nel 2017 la Casa della Carità diventa Fondazione, al fine di offrire servizi che possano finanziarsi anche con bandi pubblici (oltre che con l'8 per mille). Si aggiungono anche donazioni da parte di privati.
  Utenti: in prevalenza pakistani, nigeriani, bengalesi (molti con problemi di permesso di soggiorno), senegalesi (nonostante a Lecce la comunità sia molto radicata c'è un problema nella gestione dei minori), poi anche marocchini, romeni, polacchi ed altri Paesi dell'Est.
- ✓ **Seconda emergenza:** In via sperimentale viene costituita in maniera informale una piccola equipe composta da mediatori (specializzati in diversi settori), medici, un giornalista e avvocati, che ha funzionato come una sorta di osservatorio della sofferenza urbana al fine di intercettare i reali bisogni del territorio (anche negli ospedali). In particolare, ci si è resi conto che a Lecce mancava un servizio di dimissione ospedaliera protetta (DOP), soprattutto per i senza fissa dimora (italiani e stranieri). Da qui il progetto di una struttura di emergenza di secondo tipo, ossia di DOP, nella zona più a rischio di Lecce (la 167C), ossia il "servizio Gerico". Si tratta di un'iniziativa piccola, "un'opera segno" (pilota), al secondo anno ufficiale di attività (in realtà sono tre ma il primo è considerato di sperimentazione). Quando Caritas Italiana prende in carico il progetto (il finanziamento è fino al 2020), con i primi fondi è possibile avvalersi di una piccola equipe di professionisti, tuttora operativa (psicoterapeuta, coach, mediatrice, contabile, diacono, ecc.) che mantiene una forte identità evangelica.
  Nel primo anno il progetto Gerico offre la possibilità di rimettersi dal punto di vista fisico e della salute; per non scivolare nell'assistenzialismo o nella cronicizzazione della situazione di indigenza poi si lavora nel progetto di vita, durante la proposta di housing.
- ✓ **Laboratorio sociale** (nuova progettazione in sperimentazione): riguarda le attività di inserimento lavorativo, la sistemazione abitativa e le attività culturali (ritenute fondamentali perché la cultura "salva e nutre"). In particolare:
  - **Progetto "Benedetta Fattoria!"** (vedi video), vincitore del concorso della CEI "Tutto per tutti" del 2017, rivolto alle parrocchie, che prevedeva la creazione di una fattoria multifunzionale, grazie a una parrocchia di periferia che aveva posto come condizione del progetto che i beneficiari fossero utenti indigenti della Casa della Carità (nonché utenti SPRAR o CAS). Grazie al finanziamento ricevuto è stata creata una **cooperativa sociale** (non agricola). Attualmente 2 persone hanno ottenuto un lavoro fisso. Le suore Marcelline di Lecce hanno messo a disposizione 3.000 metri quadri di terreni per la coltivazione di vari ortaggi; lo stesso da parte delle suore benedettine per un ampliamento delle attività in corso (tra cui l'apicoltura e il frutteto). L'orto diventerà ora un orto di comunità; verrà suddiviso in appezzamenti da dare in affitto, affidando la cura sempre agli utenti indigenti.
  - **Accademia della Carità (in corso)**. La cooperativa non si occupa solo di lavoro agricolo ma porta avanti con convinzione numerose attività culturali. Grazie ad un'altra parrocchia, sono stati in comodato d'uso gratuito i locali di una ex scuola, che contiene anche un cinema, per avviare attività culturali nell'ambito di un contenitore chiamato appunto Accademia della Carità (per esempio, percorso cinefilo

[12] Richiesta formazione alla federazione fio.PSD – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora. Per il momento i destinatari saranno due utenti del progetto Gerico, più altri che passano per i dormitori.

mensile per gli utenti, scuola di poesia, laboratorio teatrale, ecc.). Il registra Alessandro Valenti, autore del cortometraggio "Babbo Natale" vincitore del Premio Migrarti 2016 alla 73a Mostra Internazionale del Cinema di Venezia, vuole avviare percorsi di formazione specifici per professioni nel cinema rivolte ad utenti in condizione di indigenza e fragilità (progetto di "cinema di inclusione"). Altra iniziativa è il "gruppo benessere" (incontri con lettura di giornale, giochi di interazione, ecc.). L'Accademia viene anche pensata come strumento di integrazione nel territorio in cui sorge (quartiere a rischio).

- **Altre idee in corso**: due borse di studio per frequentare l'università, uno spazio per studenti universitari indigenti e uno di co-working per le associazioni locali. Realizzare strutture di social housing e un ostello socio-culturale (prevedendo anche corsi di formazione ad hoc) sul modello del social business visto a Vienna.

3.4 STUDY VISIT A BRESCIA

3.4.1 Resoconto sintetico

La study visit a Brescia (15/17 luglio 2019**)** presso la Caritas Diocesana e la Cooperativa Kemay (cooperativa sociale di tipo A ispirata ai valori di Caritas Diocesana per l'accompagnamento dell'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale ospitati nelle parrocchie della provincia di Brescia) si è svolta nel periodo compreso tra il 15-17 luglio 2019. L'incontro iniziale è stato dedicato all'illustrazione dettagliata delle attività della Caritas Diocesana rendicontate nell'opuscolo "Un anno con Caritas 2018" e organizzate in quattro aree (promozione pastorale della carità; promozione umana/opere segno; promozione volontariato giovanile; emergenze e mondialità). In particolare, nell'ambito delle opere più significative di "promozione umana" sono state presentate le seguenti iniziative: Ottavo giorno (piattaforma logistico-alimentare per la raccolta, stoccaggio e distribuzione di generi alimentari), attività di Microcredito sociale, Briciole Lucenti (sostegno finanziario a fondo perduto per bisogni "piccoli"), Sostegno all'occupazione, Mensa Madre Eugenia Menni e strutture di housing sociale. Inoltre, sono stati illustrati in profondità i principi ispiratori e la metodologia dell'attività di formazione dei volontari di comunità, forza motrice della struttura per "l'animazione della carità in parrocchia". La prima giornata si è conclusa con la visita alla Comunità di Vita gestita dall'Associazione Casa Betel 2000, casa di accoglienza per donne in stato di grave disagio e indigenza (incluse vittime di tratta per sfruttamento sessuale e vittime di violenza).

Nella mattinata della giornata successiva ci si è spostati nel Comune di Barbariga, dove il sindaco e i suoi collaboratori hanno descritto le caratteristiche del territorio e il percorso attuato di micro-accoglienza di richiedenti, e poi nell'adiacente frazione di Frontignano per visitare il Centro Mariapoli Luce gestito dal Movimento dei Focolarini. La seconda parte della study visit è stata dedicata alla presentazione delle attività della Cooperativa Kemay, che, nell'ambito del modello di riferimento dell'accoglienza diffusa, gestisce un CAS per conto della Fondazione Opera Caritas San Martino, garantendo l'erogazione di servizi di accompagnamento secondo i parametri SPRAR a favore di circa 90 beneficiari. Da rilevare che 20/25 posti sono in appartamenti di proprietà della Fondazione Caritas mentre i restanti appartamenti sono stati reperiti dalle parrocchie tramite l'attivazione di comunità.

Nello specifico, gli operatori della Cooperativa Kemay hanno illustrato le attività di alfabetizzazione e insegnamento della lingua italiana, l'accompagnamento all'inserimento lavorativo (in tale contesto, un'idea interessante è il VideoCV sia come strumento didattico sia per un utilizzo effettivo), il servizio di accompagnamento psicologico in base al modello Etno Sistemico Narrativo (con l'attivazione di due percorsi interessanti quali l'Etno-Orto e il laboratorio teatrale), il progetto di housing sociale H-Kemay e, nell'ambito delle iniziative di integrazione sociale, il progetto Approdi di accompagnamento formativo e di sensibilizzazione sul tema immigrazione proposto nelle comunità accoglienti, nelle parrocchie e nelle scuole. A conclusione è stato visitato il progetto di orto sociale delle Suore Mariste San Polo.

Iniziative che si reputano più interessanti

Le modalità di applicazione del modello di "accoglienza diffusa" (in opposizione alle grandi concentrazioni di richiedenti asilo/rifugiati, che generano conflitti locali e minori possibilità di integrazione sul territorio) in un territorio in cui la cultura del volontariato solidale, e in particolare quello di matrice cattolica, riveste una grande importanza, appaiono particolarmente significative. Tuttavia, spostando l'attenzione dal target specifico dei richiedenti protezione, un progetto più generale rivolto a tutti i cittadini in stato di indigenza che risulta essere particolarmente interessante è l'"Ottavo Giorno". Si tratta di una piattaforma logistico-alimentare per la raccolta, lo stoccaggio e la distribuzione di generi alimentari alle Caritas parrocchiali e alle altre organizzazioni ecclesiali. L'obiettivo è soddisfare il bisogno di cibo, sia delle persone in difficoltà, sia delle stesse Caritas (che normalmente sono costrette a recuperarlo organizzando collette e raccolte delle eccedenze presso i supermercati). Ogni Caritas parrocchiale accede alla piattaforma, attraverso una linea di finanziamento, per l'approvvigionamento di beni di prima necessità di cui le persone in sofferenza alimentare hanno bisogno; ciò gli consente di liberare tempo ed energie da dedicare all'ascolto, all'accompagnamento e alle relazioni interpersonali.

La piattaforma si configura quindi come un polo unico di riferimento che attraverso accordi commerciali con distributori e acquisti diretti con produttori (in modo da ridurre la filiera), consente una moltiplicazione economica delle risorse perché si usufruisce di economie di scala (la Caritas Diocesana per grandi quantità acquista infatti i beni a prezzi notevolmente inferiori). Inoltre, per ogni euro di contributo che la Caritas parrocchiale mette sul progetto (contribuzione, non acquisto), la Caritas Diocesana mette un altro euro, quindi la prima ritira in valore merce il doppio rispetto al contributo versato (in altri termini, ciò consente di aprire una linea di credito raddoppiata in valore merce). Le spese di gestione e manutenzione della piattaforma sono coperte centralmente e dal lavoro dei volontari. La piattaforma comprende anche merce in donazione, che viene a sua volta donata.

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili nel contesto italiano

Le iniziative di microcredito sociale, rivolte generalmente a persone che non hanno accesso al credito bancario seguendo modalità/finalità diverse, non costituiscono una novità nel panorama degli interventi di contrasto alla povertà. Tuttavia, nell'iniziativa realizzata dalla Caritas di Brescia, che prevede la possibilità di ottenere finanziamenti agevolati fino a € 3.000 rimborsabili in 36 mesi, appare interessante in termini di replicabilità:

- la sinergia con il mondo bancario: gli istituti di credito convenzionati contribuiscono all'iniziativa mettendo a disposizione linee di credito per importi tripli/quadrupli rispetto al fondo di garanzia versato dalla Fondazione Opera Caritas San Martino (come nel meccanismo dell'Ottavo Giorno).
- il coinvolgimento di volontari ex-bancari ai quali è affidato, in virtù della loro esperienza professionale, il compito di intercettare e rispondere alle difficoltà di soggetti non bancabili, attraverso colloqui di valutazione delle singole situazioni "giocando quello spazio di fiducia", a volte con l'interlocuzione della stessa Caritas. I soggetti che richiedono il beneficio economico devono comunque avere un lavoro (anche se precario).
- la netta distanza dall'approccio meramente assistenzialistico; i colloqui motivazionali condotti dagli operatori sono finalizzati ad accordare fiducia alle persone che ricevono il prestito poiché esse stesse "si fanno progetto" e si impegnano a restituirlo affinché altri possano beneficiarne.
- l'innescarsi di un circolo virtuoso, stimolando le singole zone pastorali affinché costituiscano ognuna il proprio fondo di garanzia territorialmente gestito. Il microcredito sociale si è andato infatti moltiplicando in diverse zone pastorali, così da costituire una più diffusa rete di sostegno e di risposta locale alle situazioni di sofferenza finanziaria.

Anche il progetto di housing "H-Kemay", esperienza di micro-accoglienza in coabitazione per titolari di protezione internazionale, richiedenti con un'occupazione stabile, titolari di protezione umanitaria, presenta elementi di potenziale trasferibilità per quanto riguarda altre realtà Caritas presenti sul territorio. In particolare:

- il primo aspetto problematico dei progetti di housing è il reperimento di alloggi a costi sostenibili. Nel

progetto visitato entrambi gli appartamenti sono stati messi a disposizione dalle parrocchie. Il contratto di affitto viene stipulato direttamente con la cooperativa; c'è poi un contratto di housing tra il beneficiario e la cooperativa, che stabilisce tempi (6+6+6 mesi per creare una rotazione). Gli affittuari pagano un contributo fisso contenuto per coprire le spese dei servizi offerti e per le bollette. L'idea di fondo per far fronte al problema di base del reperimento degli appartamenti risiede dunque nella costruzione/utilizzo di una rete capillare di comunità parrocchiali in grado mettere a disposizione locali propri non utilizzati o di attivare privati cittadini facendo da garanti. Come osserva un partecipante l'investimento nella formazione delle comunità parrocchiali (e nel sollecitare la presa in carico delle attività della Fondazione) risulta proficua perché esse mettono a disposizione le loro risorse in termini di volontari e spazi, anche adibendo alcuni di essi all'accoglienza, consentendo così un circolo virtuoso di risparmi su alcuni costi. Sul lungo periodo ciò diventa investimento per una comunità accogliente (e non mera risposta di emergenza).

- altro elemento esportabile è l'offerta di servizi di supporto, che non consistono solo nei corsi di italiano e nell'orientamento lavorativo ma insistono sulla necessità di sensibilizzare la comunità circostante (da qui le proposte di animazione formativa rivolte alle comunità e le iniziative di collaborazione tra ospiti e residenti per lo svolgimento di attività condivise).

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili nel contesto delle organizzazioni partner

Un'iniziativa in sé facilmente replicabile nell'ambito delle attività di integrazione sociale realizzato dalla Cooperativa Kemay, che è stata particolarmente apprezzata dai partner, è il gioco "OKA è in gioco la vita" (progetto Approdi). Esso costituisce uno strumento semplice ed efficace per avviare un percorso di empatia, conoscenza e ragionamento con bambini e adolescenti sulle tematiche dell'immigrazione, che può essere agevolmente inserito in iniziative diverse di sensibilizzazione, sia con adulti sia con minori. Rispetto alle ipotesi di trasferibilità di OKA, secondo Caritas Trieste "a Brescia, i richiedenti asilo sono principalmente africani e per questo il tabellone e le situazioni contingenti che vengono descritte riguardano l'Africa subsahariana, il deserto e i porti libici. Sfruttando lo stesso format, si potrebbe produrre un tabellone, altrettanti personaggi e altrettanti accadimenti sulla rotta balcanica, partendo da Bangladesh, Pakistan, Afghanistan e Iraq".

Per il CPIA di Trieste, OKA "potrebbe essere replicabile in due ambiti: nei corsi per i percorsi di primo periodo nell'ambito del programma di geografia. Si tratta di uno strumento che andrebbe utilizzato con molta attenzione, poiché molti dei nostri frequentanti provengono da quel tipo di esperienza e se da un lato questa attività potrebbe valorizzare il loro passato, dall'altro potrebbe far riemergere ricorsi dolorosi e infastidire per l'aspetto apparentemente ludico. Nei percorsi di alfabetizzazione, invece potrebbe diventare un potente strumento di apprendimento e di elicitazione della produzione orale/scritta. Questo gioco, infatti, trae la sua fonte dalla narrazione del viaggio dei migranti provenienti dalla rotta africana", pensando di replicare il format per la rotta balcanica anche utilizzando le testimonianze degli studenti.

Rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore

Il territorio bresciano può fare affidamento su una consolidata rete locale, cresciuta durante un percorso di dialogo e collaborazione tra istituzioni e diverse realtà associative che ha visto anche la prefettura tra i protagonisti. Contestualmente si è lavorato molto per informare correttamente e sensibilizzare la cittadinanza con interventi mirati, attraverso attività culturali, sociali, sportive che coinvolgono i beneficiari dell'accoglienza nelle comunità locali. Nonostante la fase critica generale e un cambio di colore nell'amministrazione di molti Comuni del bresciano, emerge un buon livello di cooperazione e convergenza di interessi con le istituzioni pubbliche. La collaborazione tra la Caritas diocesana e il piccolo Comune di Barbariga non rappresenta certo la regola ma può sicuramente fungere da ottimo modello di alleanza trasversale tra pubblico/privato per una gestione proficua e strategica dell'accoglienza.

3.4.2 Resoconto analitico

Caritas Diocesana (ente ospitante)

La Caritas Diocesana è l'Ufficio pastorale della Curia Diocesana per il servizio della promozione, dell'accompagnamento e del coordinamento di tutte le iniziative che le parrocchie e le aggregazioni ecclesiali svolgono per la testimonianza comunitaria della carità, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica.

Principali attività svolte nel 2018[13]. Dal 2010 la Caritas ha iniziato un'operazione di riflessione/condivisione interna e di comunicazione all'esterno delle attività svolte. Sono state individuate cinque parole chiave su cui si innestano tali attività: s*celta pastorale delle relazioni; farsi progetto; capillarità; sinergie istituzionali; reti di prossimità.* Gli ambiti o aree di attività (ciascuna con un referente) sono quattro:

1) Promozione pastorale della carità
2) Promozione umana | opere segno
3) Promozione volontariato giovanile
4) Emergenze e mondialità

Entrando nello specifico:

1) **Promozione pastorale della carità (alla base di tutte le attività)**
   Rappresenta l'intenzionalità rispetto all'essere Caritas, che passa attraverso l'accompagnamento formativo, il collegamento dei centri di ascolto e la scelta dell'animazione (es.: percorso del progetto "Rivolgere lo sguardo per ascoltare"; "Coinvolti"). Le finalità sono:

- Sensibilizzare, sostenere, animare la maturazione di stili di testimonianza comunitaria della carità.
- Stimolare l'attenzione al tema del dono, della prossimità relazionale, dei legami nell'ambito di una "scelta pastorale delle relazioni".
- Promuovere il valore del radicamento della carità nella comunità.
- Favorire l'esplicitazione della funzione pedagogica della Caritas.

2) **Promozione umana | opere segno.** Finalità:

- Rilevare i bisogni e le risorse presenti sul territorio.
- Indicare all'attenzione della comunità ecclesiale e della società civile le varie espressioni di povertà e emarginazione.
- Promuovere servizi come "opere segno" in risposta ai bisogni individuati.
- Avvalorare una "pedagogia dei fatti" curando l'attenzione ai risvolti pedagogico-promozionali dei diversi interventi.

  Negli anni della crisi economica (2010) viene avviata l'iniziativa di sostegno "**Mano fraterna**" per rispondere a bisogni specifici delle persone in difficoltà, che comprende cinque attività:
  - Ottavo giorno
  - Microcredito sociale
  - "Briciole Lucenti"
  - Sostegno all'occupazione
  - Mensa Madre Eugenia Menni

Ottavo giorno. È una piattaforma logistico-alimentare per la raccolta, lo stoccaggio e la distribuzione di generi alimentari alle Caritas parrocchiali e alle altre organizzazioni ecclesiali. L'obiettivo è soddisfare il bisogno di cibo, sia delle persone in difficoltà, sia delle stesse Caritas (che normalmente sono costrette a recuperarlo organizzando collette e raccolte delle eccedenze presso i supermercati). Ogni Caritas parrocchiale accede alla piattaforma, attraverso una linea di finanziamento, per l'approvvigionamento di beni di prima necessità di cui le persone in sofferenza alimentare hanno bisogno; ciò gli consente di liberare tempo ed energie da dedicare all'ascolto, all'accompagnamento e alle relazioni interpersonali.

[13] Rendicontate nell'opuscolo "Un anno con Caritas 2018". Per l'opuscolo divulgativo viene scelto ogni anno un titolo e un'immagine diversa: quella per il 2018 è un albero che rappresenta le quattro stagioni (scelta voluta dal nuovo direttore don Maurizio Rinaldi, in carica da ottobre 2018) e il termine chiave è "coinvolti".

Funzionamento: non è un supermercato; si configura come un polo unico di riferimento che attraverso accordi commerciali con distributori e acquisti diretti con produttori (in modo da ridurre la filiera), consente una moltiplicazione economica delle risorse perché si usufruisce di economie di scala (la Caritas Diocesana per grandi quantità acquista infatti i beni a prezzi notevolmente inferiori). Inoltre, per ogni euro di contributo che la Caritas parrocchiale mette sul progetto (contribuzione, non acquisto), la Caritas Diocesana mette un altro euro, quindi la prima ritira in valore merce il doppio rispetto al contributo versato (in altri termini, ciò consente di aprire una linea di credito raddoppiata in valore merce). Le spese di gestione e manutenzione della piattaforma sono coperte centralmente e dal lavoro dei volontari. La piattaforma comprende anche merce in donazione, che viene a sua volta donata.

La piattaforma ha consentito una risposta al bisogno di cibo per quasi 15 milioni di euro:

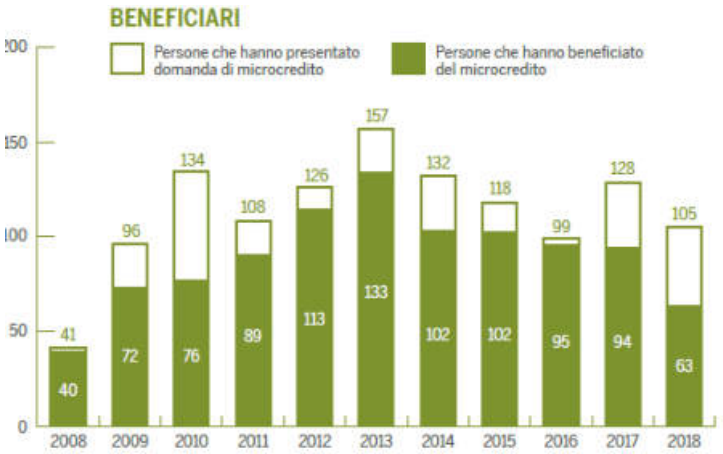
VALORE DEI PRODOTTI DISTRIBUITI	dal 2010 al 2017	2018
Valore di mercato dei prodotti distribuiti (€)	14.512.187	1.923.055
Valore economico (al costo) dei prodotti distribuiti (€)	4.960.053	769.222

CONTRIBUTO PARROCCHIE PARTNER	dal 2010 al 2017	2018
Contributo delle Parrocchie partner (€)	1.528.649	163.997

Punti di forza: capillarità/autonomia di approvvigionamento. La rete comprende 123 Caritas partner[14]. Anche le parrocchie che non hanno Caritas hanno avuto accesso all'Ottavo Giorno perché hanno funto da server per altre parrocchie dei dintorni. La convenzione, infatti, è stipulata tra la Caritas Diocesana e la parrocchia, non la Caritas parrocchiale (quindi è molto più capillare). Ogni Caritas parrocchiale che partecipa al progetto Ottavo Giorno può prelevare (mensilmente o ogni 15 giorni) i prodotti disponibili in proporzione al numero delle persone assistite e alla partecipazione economica della propria comunità.

Microcredito sociale

Risponde al bisogno casa in situazioni di sofferenza finanziaria. Il microcredito sociale consiste nell'accompagnamento al credito responsabile e al recupero dell'autosufficienza economica di singoli o nuclei familiari la cui situazione rischia di essere definitivamente compromessa da fatti eccezionali, imprevisti e comunque temporanei, proponendo finanziamenti agevolati, fino a € 3.000 rimborsabili in 36 mesi. Le insolvenze si aggirano intorno al 7-8%. Prerequisito: devono avere un lavoro (anche precario)



[14] Si consideri che in base a un censimento interno su 470 parrocchie a Brescia, 150 hanno una Caritas (talvolta sono interparrocchiali o zonale).

Elementi di forza. Il progetto ha coinvolto volontari ex-bancari creando sinergie istituzionali/alleanze con il mondo bancario. I volontari si sono messi a disposizione per incontrare direttamente soggetti non bancabili "giocando quello spazio di fiducia", a volte con l'interlocuzione delle Caritas. Il progetto, nell'intercettare e rispondere alle difficoltà di soggetti non bancabili, si propone dunque di "dare credito alle relazioni" sia stimolando le singole zone pastorali affinché costituiscano ognuna il proprio fondo di garanzia territorialmente gestito, sia accordando fiducia alle persone che ricevono il prestito poiché esse stesse "si fanno progetto" e si impegnano a restituirlo affinché altri possano beneficiarne. Gli Istituti di credito convenzionati contribuiscono all'iniziativa mettendo a disposizione linee di credito per importi tripli/quadrupli rispetto al fondo di garanzia versato dalla Fondazione Opera Caritas San Martino (come nel meccanismo dell'Ottavo Giorno). Le banche convenzionate [26 sportelli operativi] sono: BCC Agrobresciano, Cassa Padana, BCC Colli Morenici del Garda, BCC di Bedizzole Turano Valvestino (ora BTL), Cassa Rurale Giudicarie Valsabbia Paganella, BCC di Brescia – BCC Verolavecchia. Il microcredito sociale si è andato moltiplicando in diverse zone pastorali, così da costituire una più diffusa rete di sostegno e di risposta locale alle situazioni di sofferenza finanziaria. Alle esperienze locali di microcredito sociale, viene garantita formazione, assistenza tecnica e monitoraggio.

Fondo assistenza "Briciole Lucenti"

È finalizzato a sostenere le famiglie in difficoltà per bisogni "piccoli" (a fondo perduto). Si tratta di interventi limitati e specifici (esempio, pagamento di una bolletta, visita medica, scuola…). Qui l'interlocutore protagonista è la Caritas parrocchiale. La Caritas Diocesana compartecipa fino al 50% (su tetto 5.000 euro) e non interagisce direttamente con le persone; l'aiuto arriva alle Caritas sempre al fine di liberare il loro tempo organizzativo per la ricerca di fondi di sostegno.

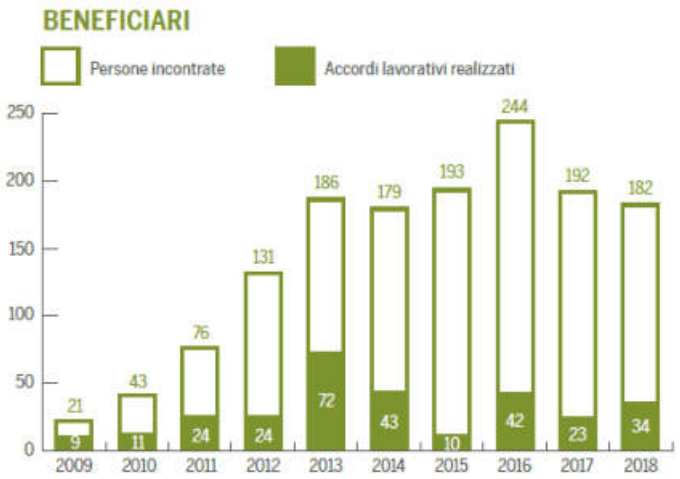
Sostegno delle banche: BBC e UBI banca hanno messo in atto iniziative ad hoc riconoscendo l'emblematicità del progetto, come ad es. "Un conto per Brescia" (se apri un nuovo conto noi mettiamo 100 euro vanno a Briciole Lucenti – da qui un tesoretto per il progetto) - finanza creativa.

Punti di forza. Non offrire un servizio standardizzato (il pacco alimentare) ma puntare sull'ascolto e sulla relazione. La Caritas Diocesana cerca di essere un sopporto affinché le reti Caritas locali possano dedicarsi di più alla relazione

Sostegno all'occupazione

Progetto finalizzato a favorire l'inserimento lavorativo di persone in condizioni di fragilità e a rischio di emarginazione sociale, così come il reinserimento di lavoratori espulsi dal mondo del lavoro. Il progetto prevede la definizione di accordi convenzionali con le realtà del sistema economico-produttivo (dietro sgravi fiscali) per l'attuazione di progetti individualizzati di inserimento lavorativo e un sostegno economico alle realtà convenzionate.

Andamento variabile nel tempo: nel 2018 34 accordi lavorativi realizzati (contro i 23 del 2017).



Mensa Madre Eugenia Menni
La Mensa Menni, promossa in occasione del Giubileo del 2000 su iniziativa di Caritas Diocesana di Brescia, delle Suore Ancelle della Carità e di altre realtà caritative della Diocesi, ha subito varie trasformazioni nel tempo; attualmente è gestita attraverso l'Associazione Casa Betel 2000 Onlus. Accoglie fino a 90 persone sedute ma di fronte ad oltre 200 presenze giornaliere si è optato per un sistema di modalità in self service a turni per rispondere agli ultimi della fila.

Inoltre, per accoglienza e alloggio sono da menzionare:

Emergenza freddo femminile "Sorella Lucia Ripamonti", per l'accoglienza di donne sole in condizioni di grave disagio e difficoltà abitativa temporanea. Dal mese di novembre ad aprile, alle donne accolte viene offerta ospitalità per la notte (cena e prima colazione comprese) e la possibilità di un accompagnamento all'interno di un percorso condiviso. Nel 2018 sono state accolte 17 donne (7 italiane e 10 straniere).

Rifugio Caritas "E lo avvolse in fasce", per l'accoglienza di uomini "senza tetto"; offre un pasto caldo serale, posto letto, possibilità di igiene personale, piccolo guardaroba, colazione. Attualmente collocato presso gli ambienti dell'Ex Seminario vescovile, nel 2018 ha accolto 123 persone (88 stranieri e 35 italiani).

Housing sociale: Gli interventi di housing sociale, resi possibili grazie alla disponibilità di cinque unità abitative di dimensioni e caratteristiche diverse, sono finalizzati a ridurre il disagio abitativo di individui e nuclei famigliari svantaggiati. Oltre a un alloggio, viene loro garantito l'accompagnamento del Centro di Ascolto Porta Aperta. Nel 2018 è stata accolta 1 famiglia; gli altri spazi sono stati dati infatti alla Cooperativa Kemay.

3) **Promozione volontariato giovanile.** Finalità: promuovere l'educazione dei giovani alla carità e coinvolgere i giovani nel campo della solidarietà in relazione ai valori promossi da Caritas. Tre proposte di impegno:

- *Servizio breve*: per giovani che si aprono per la prima volta al mondo del sociale. Tipologia, modalità e tempi sono concordati sulla base della disponibilità e delle attitudini dei giovani.

- *Servizio civile*: orientato alla cura delle persone in strutture della Caritas o in enti della rete. Nel 2018 è partito il servizio civile universale (è previsto un progetto di servizio civile anche per gli oratori con 9 giovani). Il servizio civile mediamente coinvolge un centinaio di giovani all'anno, grazie alla collaborazione di Caritas Brescia con 28 centri operativi (quindi non solo nelle strutture Caritas quali mensa, Rifugio, Ottavo Giorno) con cui viene stilato un protocollo. I centri operativi partecipano anche all'esperienza formativa dei volontari.

- *Anno di Volontariato Sociale:* proposta di impegno continuativo all'interno di un servizio educativo o assistenziale per un anno e per 100 oppure 75 ore mensili. Nel corso del 2018 sono 24 i giovani inseriti nella Caritas Diocesana di Brescia, nel 2019 sono solo 7/8.

  Problema: coinvolgere i giovani dopo la conclusione del servizio civile, farli restare ("i giovani funzionano a intermittenza": si vorrebbero presenze permanenti, che non necessariamente si traduce in appartenenza Caritas - Sfida: "Fare per pensare per durare…" ma ancora non sanno bene come…).

  Punto di forza: Per alcuni la scelta del servizio civile è elettiva e valoriale. Cosa fare dunque con i giovani che sono stati accompagnati per un anno in questa esperienza di vita nel momento della sua conclusione? Alcuni volontari sono stati inseriti nel progetto Approdi. Una quindicina che presentavano delle fragilità invece sono stati inseriti nel progetto "Giovani Protagonisti", una sorta di "piano inclinato" attraverso il sostegno di una consulente e di formatori che hanno fatto un bilancio di competenze e un primo orientamento all'inserimento nel mercato del lavoro. La metà di essi ha conseguito un tirocinio al momento della rilevazione (si menziona anche Aldo, un ragazzo straniero, che ha fatto il servizio civile; mobilitazione per un sostegno abitativo e lavorativo – ma nessun richiedente asilo nel servizio civile per problemi di rendicontazione).

  Qualche dato: Servizio civile universale (al 20 agosto 2018): 34 giovani (di cui 11 nell' area disagio adulto "Per non perdersi"; 7 area disabilità "Sguardi nuovi"; 7 area minori in difficoltà "Inventi quei colori"; 9

oratori "I cortili dei talenti"). AVS 2018 (Anno di Volontariato sociale): 24 giovani. Servizio Breve: 100 giovani

Formazione dei volontari di comunità: SO-STARE (animare la carità in parrocchia). Partecipano all'esperienza formativa 34 centri di ascolto.

4) **Emergenze e mondialita'.** Comprende sia sostegno a progetti di emergenza (es. raccolte fondi per calamità) sia interventi a favore dei richiedenti asilo. I progetti ordinari rientrano invece nella Pastorale per la mondialità. Finalità:
   - Promuovere iniziative concrete e progetti di intervento per il sostegno in fase di emergenza e l'accompagnamento a breve/medio periodo.
   - Attivare specifici "tavoli di collegamento" tra le diverse realtà (caritative, ecclesiali, civili) coinvolte nell'emergenza.

Contesto: specificità rispetto al tema dell'accoglienza nella provincia bresciana

- Modello della micro-accoglienza[15]

Documento siglato contro le grandi concentrazioni che generano conflitti locali e minori possibilità di integrazione sul territorio: accordo dell'accoglienza "minuta" tra Comuni disponibili (circa un'ottantina su 206), Caritas e Prefettura, tra fasi alterne (legate soprattutto all'avvicendarsi delle diverse amministrazioni). Circa 1.500 accolti (prima quasi il doppio).

- Capillarità della rete (appartenenza al Forum Terzo Settore, Io accolgo…)

Il territorio bresciano può fare affidamento su una consolidata rete locale, cresciuta durante un percorso accompagnato da un processo di dialogo e collaborazione tra istituzioni e diverse realtà associative e che ha visto anche la prefettura tra i protagonisti. Contestualmente si è lavorato molto per informare correttamente e sensibilizzare la cittadinanza con interventi mirati, attraverso attività culturali, sociali, sportive che coinvolgono i beneficiari dell'accoglienza nelle comunità locali.

- Territorio ricco di cooperazione sociale

Da ricordare che nel territorio bresciano la cultura del volontariato solidale, e in particolare quello di matrice cattolica, riveste una grande importanza e coinvolge moltissimi individui e comunità.

Forum del Terzo Settore: superare l'autoreferenzialità, non lasciare sole le diverse realtà che operano sul territorio per costruire coesione sociale e trasmettere cultura. Il tavolo asilo funziona da elemento coagulatore e stimolatore (sottoscrizione carta dei valori). Ne fanno parte 20/24 realtà (partecipazione regolare da parte di 15-18 sia CAS sia SPRAR). Rappresentanza unica rispetto alle istituzione (anche se la rete non annulla l'identità delle singole associazioni componenti).

- Alleanza trasversale pubblico/privato

Collaborazione fattiva con Prefettura ed altri enti. In particolare: **Comune di Barbariga.**

[15] Nel territorio bresciano negli ultimi anni si è sviluppata anche una consistente rete SPRAR/SIPROIMI. Nel 2015 è stato stipulato un accordo per l'accoglienza diffusa promosso dall'Amministrazione Provinciale, dalla Comunità Montana della Val Camonica e dall'Associazione dei Comuni Bresciani (ACB), con l'adesione di numerosi comuni. L'anno successivo (2016) questo accordo ha fatto da volàno alla costituzione di un coordinamento provinciale dello SPRAR, costituito dai dieci enti capofila dei servizi di accoglienza (otto comuni più la Provincia e la Comunità Montana di Valle Trompia) e dagli otto enti gestori, con la finalità di ampliare localmente la rete SPRAR, di armonizzare i servizi offerti e soprattutto promuovere la cultura dell'accoglienza. Nel 2017, infine, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa dalla prefettura di Brescia e da diversi sindaci di Comuni del bresciano con l'obiettivo di organizzare la progressiva copertura dei posti di accoglienza assegnati dal Piano nazionale di riparto.

L'idea dell'accoglienza ha origine da un episodio avvenuto alla fine del 2016 quando la Prefettura chiede di ospitare per quattro giorni nelle strutture alloggio del centro preghiera dei Focolari Mariapoli Luce di Frontignano un gruppo di 34 richiedenti che alloggiava in un centro di Brescia rimasto senza riscaldamento. Non appena si sparge la notizia, la popolazione di Barbariga reagisce organizzando proteste e barricate; a quel punto Sindaco (Giacomo Uccelli) e Caritas convocano un incontro pubblico cercando di spiegare alla cittadinanza le ragioni e le modalità di questa accoglienza. Questa esperienza – che ha ovviamente avuto buon fine - ha evidenziato la necessità da parte dell'amministrazione comunale "di educare la popolazione a un pensiero migliore", gettando un seme; così, quando viene diffuso il Piano di riparto del Ministero degli Interni, il Comune inizia un'interlocuzione con Prefettura e Caritas Brescia per strutturare un progetto di micro-accoglienza, ossia un CAS per 8 posti.

Il CAS viene collocato in un appartamento non centrale del paese in modo da "entrare delicatamente"; per gli ospiti vengono realizzati "progetti mirati" cercando di favorire una visibilità positiva e una graduale accettazione (soprattutto attraverso l'impiego in lavori socialmente utili). Tale strategia ha dato frutti positivi tanto che, secondo il Sindaco, alcuni cittadini di fronte all'emergenza nazionale arrivano ad affermano che "loro non hanno questo problema perché a Barbariga non ci sono migranti". Secondo il sindaco, "La micro-accoglienza è un modello esportabile: L'emergenza può diventare un'opportunità".

Cooperativa Kemay

Kemay (dal nome della prima bambina accolta che significa "come me stesso") è una cooperativa sociale di tipo A nata nel novembre 2015 e ispirata ai valori di Caritas Diocesana di Brescia, per l'accompagnamento dell'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale ospitati nelle parrocchie della provincia di Brescia.

Target group. Al momento della rilevazione (luglio 2019) i beneficiari ospitati sono 90 (148 a fine 2018; 135 a marzo 2019 – non si registrano nuovi ingressi). In totale le parrocchie coinvolte sono 14. In tre anni i richiedenti accolti sono stati 296 (a dicembre 2018). Soggetti chiave coinvolti: parrocchia, volontari, comunità.

Obiettivi. Si occupa dell'accoglienza dei richiedenti e della loro integrazione sul territorio e nelle comunità parrocchiali che li accolgono, nella logica di uno scambio. La cooperativa lavora con i parroci e volontari delle parrocchie.

Staff. 40 collaboratori nei momenti di picco; ora 24 dipendenti (ma si va verso una riduzione); rispetto ai volontari, in ogni parrocchia ve ne sono 10/15 oppure 5/6 ma il "nocciolo duro" sono 2/3.

Attività. La Cooperativa Sociale Kemay si occupa di accompagnare i richiedenti protezione internazionale e le Comunità parrocchiali che li accolgono, mettendo a disposizione il proprio personale nell'erogazione dei servizi previsti dalla convenzione stipulata dalla Fondazione Opera Caritas San Martino con la Prefettura di Brescia. Nello specifico:

Accoglienza dei richiedenti protezione internazionale

Gestione di un CAS (ente gestore: Fondazione Opera Caritas San Martino) garantendo l'erogazione di servizi di accompagnamento secondo i parametri SPRAR. Modello di riferimento: microaccoglienza (accoglienza diffusa all'interno di una comunità). Storia del percorso di "buona accoglienza":

- Nel biennio dell'emergenza 2014-2015 la Caritas ha dato disponibilità ad affiancare 7 strutture alberghiere al fine di "qualificare" i servizi di accompagnamento rivolti ai richiedenti accolti (210 richiedenti accompagnati). In sostanza la Caritas selezionava e coordinava le risorse professionali che però erano assunte direttamente dagli albergatori. Alcune strutture alberghiere si sono poi "convertite" ad un processo di accompagnamento corretto in autonomia (ad esempio, aprendo una cooperativa):

- In seguito, la Caritas esce da tale "affiancamento" (anche per evitare la strumentalizzazione del brand Caritas) e, seguendo l'invito all'accoglienza lanciato dal vescovo e dallo stesso Papa, viene fondata la cooperativa Kemay.
- Il progetto CAS è iniziato a settembre del 2017. E' in proroga fino al 30 settembre 2019.
- Dopo un lungo confronto con il Tavolo asilo del Terzo Settore, è stata presa la decisione di ripartecipare al nuovo Bando Prefettura 2019 (Centri accoglienza costituiti da singole unità abitative con capienza sino a 50 posti : base asta 18 €+ p.m. - scadenza aprile 2019) con l'idea di garantire obbligatoriamente, per volontà del vescovo (verificata la disponibilità delle parrocchie a proseguire), lo stesso standard di servizi, coperto con volontariato o risorse interne, senza fare dunque raccolte di denaro ad hoc.

Alloggi: 20/25 posti sono in appartamenti di proprietà della Fondazione Caritas; i restanti appartamenti sono stati trovati dalle parrocchie tramite l'attivazione di comunità (non tutti infatti sono di proprietà delle stesse).

Peculiarità: l'accoglienza si realizza solo con l'adesione della parrocchia, attraverso i volontari disponibili al cammino insieme a Caritas Diocesana e con il coinvolgimento della comunità. È importante sottolineare che le adesioni delle parrocchie sono volontarie (non vengono cercate). In sostanza, il vescovo ha lanciato un annuncio e 80 comunità hanno chiesto un approfondimento; di queste, 30 avevano le caratteristiche per l'accoglienza (tra cui ovviamente la disponibilità di un appartamento). Il processo è il seguente:

- la singola parrocchia chiede a Caritas diocesana di Brescia di presentare il progetto
- incontro con Parroco e Consiglio Pastorale per valutare l'adesione al progetto
- percorso di preparazione dell'equipe di volontari
- incontri periodici di monitoraggio del progetto (il coordinatore con l'equipe; condivisione tra equipe e richiedenti accolti) per condividere l'operativa, stabilire le attività e aumentare il senso di consapevolezza del percorso
- percorsi di formazione al Centro Paolo VI.

L'animazione delle comunità fa cultura e contro-narrativa.

Corsi di lingua italiana per stranieri (utenti: solo richiedenti in accoglienza)

Dopo una valutazione del livello di alfabetizzazione/scolarizzazione pregresso attraverso un colloquio d'ingresso, si effettua l'inserimento in classi differenziate per livelli (alfabetizzazione, A1 e A2). Il corso comprende 10 ore settimanali (2 ore al giorno) per ogni classe. Sono predisposti dei corsi in sede in preparazione all'esame per l'ottenimento del certificato CILS di competenza linguistica italiano L2-livello A2. Per gli studenti che raggiungono il livello B1 di conoscenza della lingua italiana viene consigliato l'inserimento al corso per il conseguimento del diploma di licenza media tenuto dai CPIA di Brescia e provincia[16].

Qualche dato. Numeri di certificazioni ottenute: nel triennio 2016-2019 20 CISL e 21 A2 CPIA (per chi non ha potuto iscriversi alla terza media). Nello stesso triennio: coloro che si sono iscritti a corsi annuali del CPIA per la licenza media sono invece 87 (64 richiedenti hanno poi preso la licenza e 7 si sono iscritti alle superiori).

Accompagnamento legale, gestito da tre mediatrici legali e tre mediatori culturali.

Accompagnamento sanitario presso le strutture pubbliche e private. Inoltre, presso la sede è attivo un presidio sanitario dove ogni giorno sono presenti un medico ed un mediatore sanitario.

Accompagnamento all'inserimento lavorativo e all'integrazione sociale

In particolare gli operatori si occupano di affiancare i richiedenti nelle seguenti attività: stesura e aggiornamento del cv (un'idea interessante è il VideoCV, sia come strumento didattico sia per un utilizzo effettivo), iscrizione ai portali per le politiche attive del lavoro (ANPAL, GEFO), invio DID Online, accompagnamento e assistenza pratiche presso CPI e agenzie per il lavoro, iscrizione e accompagnamento a corsi di formazione professionali tramite programmi regionali D.U.L e Garanzia Giovani, organizzazione di

[16] Lo scorso anno è stata attivata una convenzione con il CPIA per fare in modo che i ragazzi sostenessero l'esame lì dopo aver fatto il corso in cooperativa ma ciò secondo i partner presenti dei CPIA sarebbe contrario alla normativa che prevede un tot di ore di frequenza pari al 70% oltre al riconoscimento di crediti. Ciò potrebbe essere una "buona pratica" nel momento in cui il CPIA ha troppi utenti iscritti). Si allega in calce al presente report il testo della convenzione per opportuna valutazione.

specifici corsi di formazione professionale, laboratori (individuali e di gruppo) di ricerca lavoro attiva, mediazione per attivazione (tramite ente accreditato regionale) di tirocini extracurricolari. Vengono inoltre svolti laboratori tematici di educazione civica e conoscenza del territorio, nonché visite didattiche. Nel 2016-2019 in totale 280 richiedenti hanno partecipato a corsi di formazione e 43 a tirocini lavorativi (solo lavoro di mediazione, non pagati dalla cooperativa perché non è accreditata).

Accompagnamento socio-educativo. In particolare:

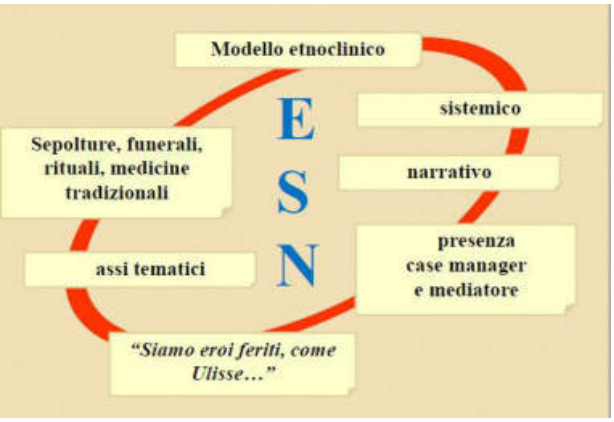
- educazione alimentare
- educazione ad una vita sobria
- educazione alla vita comunitaria: buoni rapporti in appartamento e col vicinato
- accompagnamento alla conoscenza del territorio e dei servizi
- percorso di progettualità individuale
- autonomia abitativa: molto difficile (affitti solo con mediazione di cooperative o altri enti)

Accompagnamento psicologico. È presente un'equipe composta da un etnoclinico, due psicologhe ed uno psicoterapeuta per la programmazione di colloqui individuali di monitoraggio dei richiedenti che necessitano un supporto psicologico.

Approfondimento: Tra i percorsi e servizi attivati all'interno della cooperativa con il macro-obiettivo di recuperare e promuovere il benessere negli ospiti c'è l'accompagnamento psicologico. La presa in carico può avvenire su richiesta del migrante rivolgendosi alle figure di riferimento (case manager, educatore) oppure su osservazione degli operatori. A tal fine è stata predisposta una scheda che contiene una prima parte con i dati di base sul richiedente e sull'ente e una seconda che stimola l'operatore all'osservazione attiva e strutturata (sintomi, comportamenti, disagi, difficoltà nella convivenza, ecc.). Nello specifico, la seconda parte contiene le seguenti voci:

- Per quali motivi si richiede l'intervento?
- Il beneficiario ha esplicitato il suo disagio e/o un bisogno di aiuto? Dove e quando
- Chi ha osservato il disagio?
- Che cosa ha osservato? Dove e quando?
- Da quanto tempo il beneficiario dice di stare male e/o da quanto tempo è stato osservato il disagio?
- È stato proposto al beneficiario un supporto psicologico?
- Da chi? In che termini? Ha accettato la proposta oppure no? Perché?

Se il migrante non accetta la proposta, viene avviata una fase di counselling con l'operatore per avere un monitoraggio della situazione e condividere possibili strategie per creare il terreno per la presa in carico (cercare un gancio). Se il migrante accetta la proposta viene affidato all'operatore dell'equipe più idoneo. Il modello per il percorso psicologico è quello **Etno Sistemico Narrativo** (**ESN** – per il modello etnoclinico: Beneduce, Coppo, ecc.). Alla base c'è l'approccio: "*Non eroi traumatizzati, ma feriti*" quindi la promozione del benessere passa curando e ricucendo tali ferite o strappi. Gli assi tematici sono: famiglia d'origine, genere M/F, potenti/umili, mondo visibile/non visibile, lavorando soprattutto sull'elaborazione dei lutti, sulle sepolture non fatte, sui rituali, sulle medicine tradizionali. Il servizio attiva un accompagnamento psichiatrico presso il Fatebenefratelli (con cui ha una convenzione) nei casi in cui il disagio sfoci in disturbi o siano presenti tratti psicotici; tale rinvio, che si declina sostanzialmente in terapia farmacologica, viene sempre fatto alla presenza dell'operatore della cooperativa.



Sono stati attivati due percorsi interessanti di accompagnamento psicologico**: Etno-Orto [vedi scheda successiva] e laboratorio teatrale.** Nell'ottica della promozione del benessere, il laboratorio teatrale rappresenta un mezzo per elaborare la propria storia e le varie fasi del processo migratorio (misfatto che ha provocato la partenza, progetto migratorio, benedizione o meno dei familiari, il viaggio, ecc.) all'interno di un contenitore affettivo protetto, utilizzando vari linguaggi (ogni persona sceglieva il proprio linguaggio). L'idea di mettere in scena i laboratori nasce solo in un momento successivo.

"Quando abbiamo iniziato il laboratorio teatrale non sapevamo dove questa esperienza ci avrebbe portato. Abbiamo iniziato a maggio 2017, incontrando i ragazzi che volontariamente hanno risposto alla nostra proposta. Volevamo creare qualcosa che parlasse di loro, ma volevamo anche dare loro lo spazio necessario perché buttassero fuori i pesi che si portano dentro. Tutti abbiamo sangue rosso è opera loro: prende le mosse dalle loro narrazioni, dagli intrecci che hanno immaginato tra un ricordo e l'altro, da foto, video e musiche che hanno suggerito e interpretato".

Obiettivi: Promuovere il benessere; dare un senso alla storia migratoria, costruire una narrazione dando ordine e senso agli eventi; sensibilizzare le comunità.

Metodologia: Drammatizzazione autobiografica. Da maggio-dicembre 2017 (a cadenza settimanale – 2 ore il sabato mattina); poi prove fino alla messa in scena.

Gruppo target: Gruppo iniziale di 14 richiedenti asilo (cristiani e musulmani). Nella seconda edizione partecipazione di altri richiedenti e di volontari italiani.

Prodotti finali: *Tutti abbiamo sangue rosso (2018); Tutti abbiamo sangue rosso 2 in Bianco e nero*

Canali di diffusione: Diverse date in varie località; partecipazione al Sabir Festival di Palermo a ottobre 2018; diffusione attraverso la tv locale; collegamento con la campagna "Io Accolgo"

https://www.giornaledibrescia.it/foto-e-video/tutti-abbiamo-sangue-rosso-1.3281123

https://www.youtube.com/watch?v=klITZ5eDxI0&feature=share&fbclid=IwAR0AIk10yiGuazLeE0KWf4nxSgS6qp4mlbDlBOeUl1mLzjGOb95SsB7kc54

APPRODI

Progetto di accompagnamento formativo e di sensibilizzazione sul tema immigrazione proposto nelle comunità accoglienti, nelle parrocchie e nelle scuole, realizzato nell'ambito della cornice più ampia costituita dal "Progetto Giovani Protagonisti Attivi" (attivato grazie ai fondi CEI 8x1000 per sostenere le fragilità dei giovani nel mondo del lavoro). Progetto realizzato dal 2018 dai giovani per i giovani (e bambini):

idea che fossero gli stessi giovani ad animare la comunità, intercettando altre persone, rispetto al tema dell'accoglienza.

Obiettivi: Sensibilizzare giovani e bambini riguardo al tema immigrazione; stimolare ragazzi e giovani a interrogarsi sul proprio modo di pensare, a lavorare su stereotipi e resistenze, a rileggere le proprie esperienze di incontro

Coinvolgimento di alcuni giovani provenienti dal Servizio Civile (retribuiti).

Le proposte del progetto Approdi vengono presentate con uno stile animativo-riflessivo (non lezioni frontali) per stimolare la partecipazione degli alunni e raccogliere da loro opinioni, riflessioni, restituzioni finali.

Target: Comunità, parrocchie, scuole raggiunte per passaparola; nel 2018 comprendeva proposte per ragazzi dagli 11 anni; nel 2019 il target per persone dai +6 ai +99. Persone raggiunte nelle comunità (Brescia e provincia): 1000; studenti raggiunti: 1800

Caratteristiche: È formulato al plurale perché ogni proposta formativa viene "cucita su misura" in base alla richiesta. Inoltre, le proposte elaborate da Kemay cercano di offrire una visione poliedrica della realtà della migrazione (viaggio, migrazioni forzate, storie, stereotipi, testimonianze dirette).

Quattro esempi di moduli del progetto della prima annualità 2018 (nati dalla co-progettazione/confronto con i giovani, in working progress):

- Valigie erranti (scuole medie): modulo di riflessione sul viaggio dei migranti con il metodo dell'immaginazione (cosa si porta quando si lascia tutto/cosa portiamo noi)
- OKA. E' in gioco la vita: gioco di ruolo da tavolo creato ad hoc e brevettato dalla cooperativa Kemay (ispirato dal libro "Bilal. Viaggiare lavorare morire da clandestini" di Fabrizio Gatti); una sorta di gioco dell'oca governato dai dadi basato sul viaggio dei richiedenti asilo.
- I risvolti del correvoce: stimolare la riflessione su 6 stereotipi (per smontarli)
- Storie al crocevia: testimonianze animate a partire dale storie di alcuni rifugiati accolti

Nella seconda annualità (2019) Approdi OL3: andare "oltre", più in profondità, basato sulla revisione della prima annualità. L'idea - in progress - è proporre alle scuole un percorso più strutturato, non più singoli moduli, basato su 11 modulo (di cui l'ultimo è jolly); inoltre, è in studio un approfondimento per le scuole primarie e un percorso sulla comunicazione on line.

Titolo	**Progetto Orto Sociale "Mondi a confronto per un futuro più gustoso"** (Titolo non definitivo)
Data di avvio	2016
Promotori	Il progetto nasce dal desiderio di Suor Catia e delle consorelle missionarie della Società di Maria di destinare parte del terreno situato presso la loro sede nella zona di San Polo a Brescia ad attività di inclusione sociale per vivere una "missionarietà concreta" sul territorio. Ciò ha spinto a contattare l'allora Vescovo di Brescia, Mons. Luciano Monari, che ha coinvolto la Caritas. Kemay ha accolto nel 2016 questa opportunità con l'idea di mettere insieme giovani italiani e stranieri, iniziando a lavorare su una parte del terreno. Grazie ad un finanziamento della CEI nel 2018 è stato poi possibile rafforzare le potenzialità del progetto ed avviare un orto più esteso.
Obiettivi	Gli obiettivi principali sono:

	- creare un'occasione di incontro tra i giovani autoctoni e i richiedenti asilo per favorire lo scambio interculturale e abbattere i pregiudizi; - implementare le competenze professionali dei soggetti coinvolti per facilitare l'accesso al mondo del lavoro; - coltivare una mentalità sensibile ai temi ambientali e della sostenibilità secondo i principi dell'agricoltura biologica (anche se non hanno la certificazione); - favorire l'incontro tra vecchie e nuove tecniche agricole nel rispetto dell'ecosistema locale (non si usano fertilizzanti chimici); - sperimentare colture diverse e, laddove possibile, anche provenienti dai paesi d'origine dei richiedenti coinvolti.
Descrizione delle attività	Coltivazione dell'orto (che attualmente si estende su circa un ettaro e mezzo di terreno). A novembre e dicembre 2018 è stato tenuto un corso di otto incontri dedicato ai principi dell'agricoltura biologica, all'utilizzo delle attrezzature agricole, unitamente allo sviluppo di alcune attività creative legate alla natura, a cui hanno partecipato tre richiedenti e tre giovani italiani. La vendita diretta dei prodotti non è autorizzata. Per il momento sono stati presi contatti con alcune realtà locali per la distribuzione degli ortaggi raccolti o delle erbe aromatiche (ad esempio con "Orto-ciclo" che consegna verdure nel centro storico in bicicletta). Parte dei prodotti vengono conferiti (da bando) ai progetti per i richiedenti asilo in carico a Kemay.
Attività	Laboratorio nell'ambito del servizio di accompagnamento psicologico: **Etno-Orto.** Etno non tanto perché si coltivano anche ortaggi "etnici" (tipo un certo tipo di peperoncino molto piccante); l'idea di fondo è che la coltivazione di un ortaggio consente di ricollegarsi con la propria famiglia di origine, di "annaffiare e rigenerare le proprie radici" (attivando la narrazione) e, in ultima istanza, di "ricucire lo strappo". Inoltre, questa attività fa sì che le emozioni negative legate all'abbandono o al distacco violento vengano sostituite dalla "nostalgia" (amara ma dolce, che implica riconnessione con i ricordi); alimenta l'autostima ("io so far crescere qualcosa, prendermi cura, generare"); educa al rispetto della vita (poiché, in base ai principi Caritas, nel seme c'è in potenza la vita) nonché alla costanza, pazienza, fiducia e progettualità (seminare ora per raccogliere domani). Infine, aiuta a riprendere contatto con il tempo, occupa la mente, genere un senso di stabilità, sviluppa la motricità. Sostanzialmente, dal punto di vista metodologico, l'attività di coltivazione è accompagnata da un percorso di riflessione, finalizzato al benessere della persona. **Dove si svolge:** Gli orti "ospitanti" sono quelli messi a disposizione dalle comunità del territorio della bassa bresciana (dalle parrocchie, dai volontari, ecc.).
Risorse umane impiegate	Sono presenti: una coordinatrice; due esperte italiane, tre giovani italiani già coinvolti nel progetto Approdi (servizio civile) che percepiscono una retribuzione nell'ambito di una collaborazione più ampia; due richiedenti asilo (volontariato) in part-time.
Prospettive per il prossimo futuro	- Estendere l'area coltivata fino a almeno due ettari di terreno; - Sviluppare il progetto di ETNO-ORTO per favorire la coltivazione dei paesi d'origine (in particolare delle arachidi);

	- Coinvolgere altre realtà locali quali parrocchie e oratori per avviare delle attività didattiche; - Coinvolgere le scuole per aumentare le opportunità di incontro tra popoli e culture diversi - Avviare un'attività commerciale per la sostenibilità futura del progetto nonché ampliare la rete di distribuzione solidale dei prodotti (vendita e donazioni) - Avviare nel 2019-2020 un progetto di tirocini formativi in collaborazione con il corso FARM-TRAINING in agricoltura, strutturato appositamente per i richiedenti asilo (da fare in loco sulla scia di un progetto di formazione con una scuola di Brescia dell'anno precedente che ha coinvolto 24 richiedenti - 12 dei quali lo hanno portato a termine - finanziato da CEI ma legato all'Ufficio Missionario).
Risorse di rete	L'azienda municipalizzata di Brescia si è resa disponibile a regalare il compost derivante dai rifiuti organici della città. L'iniziativa si è andata innestando sul progetto "Fatto in rete", nato nel 2016, grazie a Caritas Diocesana di Brescia e con il supporto di RetImpresa come contratto di rete tra sei piccole cooperative e imprese agricole (Asine di Balaam, AI RUCC e dintorni, L'antica terra, Faro, Sentieri e Verbena solidali, Solidarietà Covatese) per creare una realtà commerciale unica e promuovere i loro prodotti di qualità. Gli obiettivi sono: - La salvaguardia e la creazione di posti di lavoro; - La sperimentazione di forme innovative di collaborazione; - La valorizzazione di prodotti tipici del variegato contesto territoriale bresciano; - Il miglioramento della qualità dell'ambiente, contribuendo a evitare l'abbandono di coltivazioni, pascoli e siti boschivi e proteggendo l'assetto idrogeologico del territorio. http://www.fattoinrete.it/

Titolo	**H-Kemay (Housing sociale)**
Data di avvio	Percorso di co-progettazione interno: gennaio-maggio 2019; prima attivazione: giugno 2019; seconda attivazione: luglio 2019
Bisogno di fondo	Presupposto: i progetti SPRAR prevedono delle forme di accompagnamento abitativo, i CAS no. In mancanza di ammortizzatori abitativi, dall'esperienza dei CAS emergevano grosse difficoltà in uscita dal progetto per riconoscimento, diniego o per raggiungimento della soglia economica come previsto dal decreto 142 [ogni anno viene fissato un assegno sociale minimo che ora è di 5.900 euro; a differenza di quanto accade per altri enti (la prefettura non emette decreto di revoca dell'accoglienza nonostante le segnalazioni), se il beneficiario inizia a lavorare e raggiunge tale soglia, l'idea è che deve abbandonare la struttura]. Punto di forza: rapporti con le istituzioni. La prefettura "spinge" affinché vengano costruiti percorsi di autonomia, evitando così la revoca ("governare" il processo attraverso trattative). Inoltre per i nuclei familiari c'è un accordo

	con la Prefettura per prorogare di altri 6 mesi di accompagnarli e accompagnarli l'uscita, come se fossero uno SPRAR ("*entro quando mi garantisci che questo nucleo esce?"*). Per i singoli la revoca avviene come tutti al ritiro del PdS. Inoltre, il progetto intende evitare una serie di situazioni negative: - sfruttamento abitativo dei RA e sovraffollamento degli appartamenti - caduta nell'irregolarità - isolamento e creazione di ghetti - incuria dei minori - insorgenza di sentimenti di razzisti nella popolazione residente - seconda migrazione verso i ghetti delle agro-mafie (baraccopoli)
Finanziamento	In questa prima fase di avvio non c'è un fondo specifico a copertura del progetto ma ci si appoggia a servizi già attivi; l'idea è che a regime (con 4 appartamenti attivati) si raggiunga la soglia di sostenibilità attraverso il contributo fisso.
Target	Soggetti particolarmente vulnerabili: - Titolari di protezione internazionale con situazioni lavorative fragili (es. con tirocini, contratti a tempo determinato, ecc.) Richiedenti protezione internazionale con un'occupazione stabile - Titolari di protezione umanitaria che hanno perso il diritto alla seconda accoglienza SPRAR - Titolari di permesso di soggiorno per casi speciali che non vengono inseriti nel sistema SIPROIMI
Obiettivi	Gli obiettivi generali del progetto sono: - Contrastare il disagio economico e sociale - Evitare la marginalizzazione di gruppi diversi di persone residenti sul territorio - Favorire la coesione sociale - Promuovere una cultura dell'accoglienza e dei diritti Gli obiettivi specifici: - Soddisfare l'emergenza abitativa di target diversi di persone - Favorire l'inclusione sociale e l'inserimento lavorativo - Offrire assistenza legale nello svolgimento delle pratiche (es. richiesta del PdS) - Diffondere la cultura dei diritti e dell'inclusione sociale - Sostegno alla persona - Promuovere la crescita dei territori e delle comunità.
Descrizione delle attività	**Allestimento di 4 alloggi**: Il primo appartamento è stato attivato a Travagliano e ospita 4 ragazzi (di cui 3 "interni"; 2 anglofoni, 2 francofoni); il secondo in centro a Brescia e ospita due persone (entrambi gambiani, segnalati da altre associazioni). Il contratto di affitto viene stipulato direttamente con la cooperativa. Gli affittuari pagano un contributo fisso contenuto (220 euro a persona per il primo; 100 euro per il secondo) per coprire le spese dei servizi offerti e per le bollette. In quel luogo viene data ospitalità e domicilio (non residenza). C'è poi un contratto di housing (accordo privato) tra il beneficiario e la cooperativa, che stabilisce

	tempi (6+6+6 mesi per creare una rotazione) e modi. Se alla fine del periodo i beneficiari non escono, sarà un problema (questa è la scommessa). Punto di forza: Entrambi gli appartamenti sono stati messi a disposizione da una parrocchia (il primo era un CA). Rispetto alla selezione degli ospiti beneficiari: non si conoscevano tra di loro prima e non si sono scelti; la valutazione è fatta dalla cooperativa in base alla vulnerabilità. Servizi offerti: - Organizzazione di corsi di Italiano L2, formazione professionale e orientamento al lavoro - Assistenza legale e supporto compilazioni pratiche burocratiche (es. Isee, 730, iscrizione scuola, Residenza, Asl) - Iniziative di animazione sociale - Accompagnamento psicologico e alla genitorialità - Collaborazione tra ospiti e residenti per lo svolgimento di attività condivise
Risorse umane impiegate	1 Coordinatrice, 2 Operatrici sociali (una per appartamento, per il monitoraggio dei percorsi individuali dei beneficiari e dell'appartamento); 1 Operatrice legale (1 figura per il monitoraggio)
Prospettive per il prossimo futuro	Nella seconda fase dell'housing, necessità di lavorare con la comunità per l'inserimento dei beneficiari. Da qui le proposte di animazione formativa rivolte alle comunità: due già "rodate" del progetto APPRODI ("Oka! È in gioco la vita" e "Storie al crocevia") e altre due arrivano esperienze già fatte in un grande CAS situato in un albergo - ora non più gestito dalla cooperativa – e in altre comunità ("Teatro dell'oppresso" e "Pillole di geopolitica soggettiva" ossia presentazioni sui paesi di origine e di accoglienza direttamente dalla prospettiva delle persone che si raccontano, con la condivisione di alcune fotografie personali)

Titolo	**Casa Betel 2000 onlus**
Data di avvio	2000
Promotori	L'Associazione Casa Betel 2000 è stata fondata nell'anno del Giubileo 2000, per volontà della Diocesi di Brescia, come iniziativa di carità verso le donne che si trovavano in situazione di sfruttamento sessuale. La comunità iniziale, voluta e gestita da due Suore Ancelle della Carità, prevedeva circa 20 posti per vittime di tratta. Alla nascita dell'associazione hanno partecipato congiuntamente: la Caritas e l'Ufficio Migranti, La Vita Consacrata nelle tre realtà CIIS, CISMI ed USMI, la Società di San Vincenzo de' Paoli. Gli spazi sono stati messi a disposizione dalle Suore Ancelle della Carità di Via Vittorio Emanuele II al n°17 di Brescia.
Fonti di finanziamento	Fondi 8 per mille Caritas; convenzione con il Comune di Brescia
Obiettivi	Contribuire a diffondere la cultura dell'accoglienza e della condivisione, in armonia con quanti già operano, a diversi livelli, nelle situazioni del disagio sociale. Nata inizialmente per dare supporto alle vittime di tratta, di fronte all'emersione di nuovi bisogni e nuove povertà, ha progressivamente allargato il target di utenza e modificato gli standard di accoglienza. In particolare,

	l'obiettivo generale della Comunità di Vita è quello di offrire alle donne, che per vari motivi si trovano in stato di grave disagio e indigenza, un luogo accogliente e sicuro dove possono trovare tempo e mezzi per riconquistare la libertà e la dignità.
Descrizione delle attività	L'Associazione Casa Betel 2000 ha il compito di gestire: - la **Comunità di Vita** - la mensa "Madre Eugenia Menni" - l'Emergenza freddo femminile "Sorella Lucia Ripamonti" - il Rifugio Caritas per l'emergenza freddo maschile "E lo avvolse in fasce" La Comunità è iscritta alla seconda sezione del registro delle associazioni come struttura di prima accoglienza per ex art.18 presso il Ministero delle Politiche Sociali col Numero C/181/2009/BS e da tre anni è un ente attuatore del progetto "Mettiamo le ali – Dall'emersione all'integrazione". Offre solo prima accoglienza (non hanno posti di pronto intervento). **Metodologia:** Parte integrante del progetto educativo è la realizzazione di laboratori espressivi e manuali (tenuti perlopiù da volontari). Con riferimento ai primi sono stati menzionati: - ARTETERAPIA Attività effettuata col corpo e con la mente che rappresenta sia una forma di educazione alla sensibilità e alla percezione, sia una tecnica con valenza psicoterapica. È un insieme di trattamenti terapeutici attuati mediante la musica, la scrittura, la danza, la pittura, la scultura, il teatro e altre espressioni artistiche. - DANZATERAPIA È un percorso dove progressivamente si apprende a mettersi in contatto con il proprio corpo e a dare ascolto alle emozioni che vi albergano. Dal punto di vista espressivo, permette una sorta di liberazione da stati d'animo angosciosi, di dipendenza, colpa o solitudine. Sul piano evolutivo, partendo dal livello fisico ed emozionale del paziente fornisce esperienze che favoriscono la crescita e l'estensione del sé. - DRAMMATERAPIA È una forma d'arte drammatica che mira a un miglioramento della qualità della vita delle persone coinvolte, attraverso l'esplorazione guidata in scena di varie possibilità di essere al mondo e con gli altri. Crea un ponte tra il teatro come forma artistica e il potere curativo e trasformativo del dramma in sé (spettacoli realizzato: Paesaggi dell'anima; Fragranze). Il laboratorio ha coinvolto anche gli operatori. Nell'idea che nel momento in cui la donna torna in autonomia, "deve saper cucinare, cucire", sono stati attivati anche laboratori manuali di cucina, cucito e bijoux. Altri laboratori realizzati: "Creazione di Bijoux" (per lo sviluppo della manualità, con possibilità di vendere i propri manufatti), filosofia (Platone e Aristotele) e informatica; inoltre, sta per essere attivato con la cooperativa Kemay anche un laboratorio di onoterapia. La partecipazione ai laboratori (che si svolgono nel pomeriggio) è obbligatoria per le ospiti, compatibilmente con eventuali impegni lavorativi. Questo percorso metodologico non riguarda le vittime di violenza. - LABORATORIO SPIRITUALE Punto di forza: lavorare sul vantaggio delle differenze. La convivenza tra "tipologie" di donne diverse (vittime di tratta/donna nel disagio; giovani/donne più mature) costituisce in realtà un vantaggio laddove si

	instaurano dinamiche di scambio, di reciproco aiuto e di condivisione (scambio del menù, scambio della lingua). Ciò emerge soprattutto nel caso in cui si verifica un evento critico.
Target	Tre tipologie per tre progetti: vittime di tratta, vittime di violenza, donne con disagio (10 posti in convenzione con il Comune per un totale di 15 posti) più donne del servizio emergenza freddo femminile. Ogni donna ha un progetto individualizzato. Il periodo di accoglienza varia a seconda del progetto individuale e della risposta della persona. La Comunità di Vita, dal 2000 a oggi, ha accolto **125 donne** di cui 74 vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale e 51 donne disagio adulto (violenza familiare, abusi, minacce, coercizione, privazione arbitraria della libertà, violenza fisica, psicologica). Considerando congiuntamente i tre servizi di Comunità di Vita, Emergenza Freddo femminile e Casa Rifugio, le donne incontrate sono 1.664.
Risorse umane impiegate	Dal 2005 il lavoro delle suore è stato sostituito da figure professionali specifiche: direttrice più cinque educatrici in totale che lavorano su turni, più le volontarie che in genere fanno la notte (si tratta di "vecchie" volontarie che hanno intrapreso un percorso di formazione).
Rete	Vasta rete di collaborazioni: con SERT, USMI (servizio privato per le dipendenze), consultori pubblici e privati, NOA (servizio per le dipendenze da alcool), CPS, enti antitratta, centri antiviolenza, ecc.

Osservazione complessive emerse dalla visita di studio:

Rispetto alle iniziative analizzate, gli aspetti che i partecipanti hanno ritenuto particolarmente interessanti sono:

- **L'azione sinergica, il "farsi progetto/compartecipazione" delle Caritas parrocchiali** che vengono animate e sensibilizzate con capillarità. Come osserva un partecipante l'investimento nella formazione delle comunità parrocchiali (e nel sollecitare la presa in carico delle attività della Fondazione) risulta proficua perché esse mettono a disposizione le loro risorse in termini di volontari e spazi, anche adibendo alcuni di essi all'accoglienza, consentendo così un circolo virtuoso di risparmi su alcuni costi. Sul lungo periodo ciò diventa investimento per una comunità accogliente (e non mera risposta di emergenza).
- **Le attività di sensibilizzazione sul territorio e di informazione** sulla realtà del fenomeno migratorio, poste in essere oltre che dalla Caritas anche dall'amministrazione pubblica (nel caso di Barbariga, avvio dell'accoglienza in periferia e coinvolgimento graduale degli ospiti nelle attività della cittadinanza). Si menziona in particolare l'attività di promozione nelle scuole mirata a fornire informazioni sul fenomeno migratorio e a favorire l'incontro con le persone accolte (utilizzo delle storie di vita).
- **Le attività di comunicazione e di promozione delle iniziative svolte da Caritas (**e dai soggetti ad essa collegati); si veda in particolare l'opuscolo "Un anno con Caritas" relativamente alle attività svolte da Caritas in favore degli italiani e delle persone a lungo sul territorio, per sfatare il pregiudizio che le attività svolte riguardino solo i richiedenti asilo e i titolari di protezione.
- **Il modello di accoglienza diffusa,** evitando le grandi concentrazioni, e l'idea che il centro sia condiviso con il quartiere, la comunità (CAS inclusi; da qui la richiesta di ispezioni per i CAS mal gestiti dagli albergatori).
- **Interazione tra enti pubblici/privati.** Nonostante la fase critica a livello nazionale, emerge un buon livello di cooperazione e convergenza di interessi con le istituzioni pubbliche, fermo restando che, come sottolinea un partecipante, "l'efficacia della collaborazione con le istituzioni pubbliche dipende in una buona parte (…) dalle idee portate avanti dalle istituzioni pubbliche e dai loro rappresentanti, nonché dalle competenze di questi ultimi".

Progetti particolarmente apprezzati:

- **"Ottavo Giorno"** per la sinergia con le Caritas parrocchiali;
- **"Microcredito sociale"** perché l'idea di creare delle agevolazioni economiche per persone che non avrebbero accesso ai crediti bancari e che si sostanziano comunque in un prestito da restituire (non quindi carità in senso proprio) lascia intatto il rispetto per la persona e non incide sull'autostima della stessa, pur costituendo un fattivo supporto alla stessa. Sono importanti anche i colloqui motivazionali che precedono e accompagnano il percorso del soggetto che richiede il beneficio economico;
- **"Conto per Brescia"** in favore della Caritas Diocesana di Brescia e del Fondo Briciole Lucenti;
- **"H-Kemay" housing** per singoli in coabitazione; in particolare, vengono ritenute da alcuni replicabili le esperienze di micro-accoglienza dei richiedenti asilo nelle comunità parrocchiali;
- **"Fatto in rete"** perché include collaborazioni di vario tipo al fine di avere un percorso ed un progetto tangibile di cui la carta vincente è l'immersione nel territorio e nelle sue peculiarità.

Due progetti ritenuti da molti facilmente "esportabili" ad altri contesti sono:

- "**Orto sociale**" sia perché favorisce l'acquisizione di competenze spendibili, sia perché rappresenta un'occasione di incontro/scambio tra migranti e autoctoni;
- **"OKA è in gioco la vita"** in quanto rappresenta uno strumento semplice ed efficace per avviare un percorso di empatia, conoscenza e ragionamento con bambini e adolescenti sulle tematiche dell'immigrazione.

  Rispetto alle ipotesi di trasferibilità di OKA, secondo Caritas Trieste "a Brescia, i richiedenti asilo sono principalmente africani e per questo il tabellone e le situazioni contingenti che vengono descritte riguardano l'africa subsahariana, il deserto e i porti libici. Sfruttando lo stesso format, si potrebbe produrre un tabellone, altrettanti personaggi e altrettanti accadimenti sulla rotta balcanica, partendo da Bangladesh, Pakistan, Afghanistan e Iraq".

  Per il CPIA di Trieste, OKA "potrebbe essere replicabile in due ambiti: nei corsi per i percorsi di primo periodo nell'ambito del programma di geografia. Si tratta di uno strumento che andrebbe utilizzato con molta attenzione, poiché molti dei nostri frequentanti provengono da quel tipo di esperienza e se da un lato questa attività potrebbe valorizzare il loro passato, dall'altro potrebbe far riemergere ricorsi dolorosi e infastidire per l'aspetto apparentemente ludico. Nei percorsi di alfabetizzazione, invece potrebbe diventare un potente strumento di apprendimento e di elicitazione della produzione orale/scritta. Questo gioco, infatti, trae la sua fonte dalla narrazione del viaggio dei migranti provenienti dalla rotta africana", pensando di replicare il format per la rotta balcanica anche utilizzando le testimonianze degli studenti.

3.5 STUDY VISIT A VIENNA

3.5.1 Resoconto sintetico

Nei giorni 9-10-11 settembre 2019 si è svolta la terza study visit prevista dal progetto MEET2IN nella città di Vienna, organizzata dalla Caritas locale. L'incontro ha preso avvio con una dettagliata illustrazione da parte della direttrice Gabriela Sonnleitner della filosofia, genesi, organizzazione e funzionamento del Magdas Hotel (ritenuto uno degli esempi più significativi di social business sperimentati in Europa), il cui personale è costituito prevalentemente da rifugiati, nonché del percorso di acquisizione di competenze professionali e linguistiche da parte di quest'ultimi attraverso specifici training. L'aver soggiornato all'interno di questa struttura alberghiera ha dato modo al gruppo italiano di verificarne gli standard di qualità. Nella stessa mattinata di lunedì 9 settembre, dopo una breve presentazione del progetto MEET2IN da parte di Caritas Firenze, David Himler ha accennato alle strategie di integrazione dei migranti messe in atto dalla Caritas,

soffermandosi sul progetto CarBiz - Centro educativo della Caritas. Come quadro di sfondo, il responsabile ha ricostruito l'articolato sistema di offerta dei corsi di lingua tedesca destinati (secondo canali separati di competenze) a richiedenti asilo e rifugiati, sottolineando in particolare la difficoltà di connessione tra i diversi soggetti coinvolti.

Nel pomeriggio la visita di studio è proseguita presso gli uffici della MA17 Municipal Department 17 - Integration and diversity del Comune di Vienna, dove Ursula Eltayeb e Philipp Hammer, dopo aver ricostruito con l'ausilio dei dati statistici disponibili il fenomeno migratorio a Vienna e in Austria, hanno illustrato il programma del dipartimento M17 denominato "Start Wien" (che funziona come una sorta di "one shop stop"), basato sul principio chiave adottato dalle politiche austriache dell'*Integration from day one*. La seconda giornata è iniziata con la visita al centro educativo CarBiz, ubicato in una delle sedi più grandi della Caritas, che realizza corsi di lingua tedesca, progetti rivolti ai giovani (doposcuola, supporto ai bambini migranti, ecc.), social counselling e orientamento lavorativo. A corredo della spiegazione delle modalità di erogazione di tali servizi, sono stati visitati vari locali della struttura, tra cui le aule in cui si svolgono i corsi di lingua, le stanze di consulenza, il Lerncafés e una sala adibita a kindergarden.

Nella seconda parte della mattina la study visit si è spostata verso un'altra sede della Caritas, completamente ristrutturata due anni prima, che ospita la maggior parte dei progetti di counselling (orientamento sociale e lavorativo, housing, supporto psicologico, mediazione, ecc.) e al piano terra un centro diurno per homeless (con mensa). In tale sede siamo stati ricevuti dagli operatori del programma Missing Link, avviato nel 2009, i quali ci hanno offerto (in realtà con una certa approssimazione) una panoramica complessiva dei principali progetti realizzati o tuttora in corso (Let's talk about it, Tandem, Pow!Er, Kompa/Kompalog, Commit). Nel pomeriggio è stato visitato il centro di accoglienza della Caritas Haus Amadou, una delle poche strutture esistenti in Vienna che ospita rifugiati e migranti senza titolo di soggiorno, quasi interamente finanziata da donazioni private.

Nella terza giornata ci siamo recati presso gli uffici del Vienna Social Fund dove Nina Andresen ci ha illustrato gli aspetti più significativi del progetto europeo CORE Integration im Zentrum, che vede coinvolti cinque partner istituzionali nella creazione di un luogo virtuale e fisico di raccolta dei più innovativi progetti di integrazione dei rifugiati a Vienna. A conclusione della trasferta, abbiamo visitato il centro Peppa della Caritas, rivolto a ragazze straniere e austriache dai 10 ai 20 anni; le operatrici del centro, dopo aver illustrato nel dettaglio i servizi offerti e il tipo di utenza, hanno anche brevemente descritto un ulteriore progetto Caritas, denominato Commit@Work, rivolto a ragazzi stranieri al di sotto dei 24 anni ospitati in strutture di accoglienza, finalizzato all'inserimento lavorativo.

Iniziative che si reputano più interessanti

Il progetto più interessante e innovativo della SV per il suo impatto sull'integrazione lavorativa, linguistica e sociale dei rifugiati è costituito dal Magdas Hotel (Magdas che in tedesco significa "I like that"). Il progetto dell'Hotel Magdas, che ha valorizzato un edificio già di proprietà della Caritas situato nella zona del Prater (in Laufbergergasse 12), rappresenta un efficace tentativo di coniugare le esigenze del mercato con quelle di tutela e integrazione nel tessuto sociale dei rifugiati, valorizzando almeno in parte le competenze da essi possedute. La Caritas fa parte del Consiglio di Amministrazione ma resta un'entità distinta. Non usufruisce di alcun tipo di finanziamento pubblico; gli unici fondi ministeriali ricevuti sono quelli destinati ai programmi di apprenticeship, nell'ambito di bandi rivolti a tutte le "normali" strutture alberghiere.

Il punto di forza del progetto è costituito dalla gestione imprenditoriale dell'hotel, che permette di ottenere profitti che vengono reinvestiti sul personale e sulla formazione. La strategia adottata si basa sulla definizione a monte di tre aspetti fondamentali: adeguato reclutamento e selezione del personale; programma efficace di formazione adatto al target; bilanciamento tra *trained staff* and *non trained staff*. Altresì interessante è il concetto legato alla realizzazione degli spazi, nel pieno rispetto dell'idea di sostenibilità (principio dell'upcycling): l'arredamento, curato dal noto architetto viennese Daniel Büchel, si compone di mobili recuperati e ristrutturati, che conferiscono un interessante effetto retrostyle.

Lo staff si compone di 20 persone (*people with refugee background officially allowed to work – status riconosciuto*), 15 professionisti del settore alberghiero, due direttori con divisione dei compiti e una responsabile del marketing. I rifugiati vengono reclutati tramite una "open call". I candidati sono sottoposti

a due colloqui; segue un periodo di prova (in genere un mese) a stretto contatto con il trainer e, in caso di esito positivo, la stipula di un contratto di apprendistato di due o tre anni. Il training attraverso il programma di apprendistato, che si conclude con un diploma ufficiale, sembra dare buoni risultati, considerando le prime sperimentazioni si erano concluse al momento della SV. Al termine del percorso, il rifugiato può andare a lavorare in un'altra struttura o rimanere al Magdas come "esperto" ma chiaramente, vista la difficoltà a reperire professional, il proposito del gruppo è quello di assumere queste persone formate. Le modalità di training adottate rappresentano uno degli aspetti più interessanti del progetto. Un partecipante ha evidenziato l'utilità di un collegamento diretto tra i CPIA e sperimentazioni similari nel senso che i primi potrebbero allargare l'offerta formativa e organizzare corsi d'italiano settoriale per l'ambito alberghiero e ristorativo.

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili nel contesto delle organizzazioni partner

A parere di diversi partecipanti, il centro Peppa della Caritas, dedicato a ragazze dai 10 ai 20 anni, rappresenta un'esperienza suscettibile di essere agevolmente replicata su scala locale. Sorto nel 2009 in uno dei quartieri di Vienna con più alta presenza di stranieri con l'obiettivo di favorire l'autonomia, la partecipazione e il benessere psico-fisico delle ragazze, la struttura offre diversi servizi, che spaziano dalle attività ludico-ricreative al doposcuola, dal counselling (psicologico, sanitario, scolastico, lavorativo, sociale) alle attività sportive. Secondo i dati forniti dalle operatrici, in media le ragazze che frequentano in maniera più o meno continuativa il centro Peppa sono circa 420 utenti all'anno. Più che soffermarsi sulle modalità organizzative, è interessante evidenziare alcuni punti di forza:

- L'idea di realizzare uno spazio esclusivamente dedicato alle ragazze, in cui poter trattare in un'ottica di genere anche tematiche complesse legate alla sessualità, alla famiglia, al ruolo delle donne, ai rapporti di genere, ecc. Il centro Peppa richiama l'idea dei consultori pubblici (che pur avendo spazi dedicati alle adolescenti prendono in carico solo gli aspetti socio-sanitari) e degli sportelli d'ascolto (nella loro funzione di counselling) ma principalmente si struttura come un luogo di gioco e di supporto allo studio, che lo rende più attraente rispetto a quella fascia d'età.
- Il fatto di non rivolgersi solamente al target immigrato ma di aver puntato ad un'utenza mista offre occasioni preziose di dialogo interculturale e di confronto in un'età particolarmente complessa.
- Rispetto alle seconde generazioni, può costituisce uno strumento importante di integrazione ed esercizio della cittadinanza, al di là della scuola che spesso non affronta direttamente tematiche di questo tipo.
- Aver curato l'aspetto dell'accessibilità sia dal punto di vista degli orari e dei giorni di apertura, sia della facilità di fruizione (ricordando che tutti i servizi offerti sono gratuiti).
- L'impiego di un gran numero di operatori (anche volontari) che allarga la dimensione relazionale e le possibilità di supporto di figure più adulte.

Inoltre, nell'ambito del programma di interventi della Caritas di Vienna denominato Missing Link, altri due progetti risultano essere facilmente replicabili da altri enti italiani del terzo settore, in virtù della loro semplicità e flessibilità. In realtà, più che azioni da esportare in toto, possono essere considerate come metodologie interessanti da inserire in interventi preesistenti o, all'interno di questi, a sostegno di target specifici.

Il primo, denominato Commit, consiste in un programma di mentoring per ragazzi stranieri al di sotto dei 24 anni e prevede (nella sua versione Commit@Work) una figura di affiancamento (costituita da un volontario adulto adeguatamente formato) che sostiene il ragazzo nella ricerca del lavoro. Tale figura richiama quella del tutore volontario prevista nel sistema italiano e quella dell'operatore di integrazione/educatore presente nelle strutture di accoglienza: sebbene non si tratti dunque di un ruolo originale o innovativo, ciò che potrebbe apparire interessante è l'idea di inserire questa figura nell'ambito dei servizi di integrazione lavorativa, in modo da stabilire con i giovani utenti stranieri una relazione di fiducia più forte (l'operatore in questo caso si pone appunto come un "buddy").

Del progetto Tandem può essere replicata l'idea di fondo di "abbinare" due soggetti (uno straniero e uno autoctono) che hanno un interesse in comune e creare delle occasioni (formali e informali) di incontro finalizzate non soltanto alla reciproca conoscenza, al confronto, al dialogo o alla pratica della lingua, ma al coltivare insieme le passione condivisa. Tale iniziativa può essere inserita in una molteplicità di contesti diversi finalizzati all'integrazione e allo sviluppo di relazioni positive, anche a costo zero. Un partecipante ipotizza anche il coinvolgimento dei CPIA, che potrebbero offrire i locali e un supporto di expertise, oltre a qualche finanziamento (magari per un piccolo rinfresco, tè, caffè, biscotti).

Un'ulteriore idea progettuale tutt'altro che originale ma relativamente semplice da realizzare è quella di offrire, sul modello del Kindergarden della Caritas, un servizio qualificato di assistenza all'infanzia per i figli delle donne straniere che frequentano i corsi di lingua. Ciò non soltanto incentiverebbe la frequenza dei corsi stessi, ma consentirebbe alle madri migranti di prima generazione che vivono situazioni di isolamento di emanciparsi da tale condizione e socializzare e fare rete con altre donne straniere ed autoctone, nonché di ricevere supporto per la cura dei figli da educatrici specializzate in un contesto (apparentemente) più informale rispetto alla scuola. Gli enti del privato sociale potrebbero finanziare tale attività attraverso campagne mirate di fundraising ma sarebbe interessante trovare modalità di progettazione di tale servizio all'interno degli stessi CPIA.

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili nel contesto italiano

Il progetto del Magdas Hotel risponde, a parere di molti partecipanti, all'esigenza di coniugare il mondo del sociale con quello del profit o, più in generale, di sperimentare nuove forme di impresa sociale quale modalità più incisiva di integrazione lavorativa dei soggetti più svantaggiati. Se quindi da un lato sarebbe auspicabile cambiare il modo di agire nell'ambito dell'integrazione in termini di occupazione attraverso la realizzazione di azioni innovative come quello del social business, dall'altro però il progetto del Magdas non sembra allo stato attuale poter essere praticabile dagli enti del terzo settore interpellati soprattutto per l'entità di finanziamento che comporta. Tuttavia, alcuni spunti operativi del brand Magdas, in particolare dell'hotel, potrebbero stimolare proficue sperimentazioni, magari utilizzando strutture più modeste in gestione o di proprietà degli enti del terzo settore, soprattutto in territori a vocazione turistica.

Un'altra iniziativa che ha suscitato grande interesse e che meriterebbe di essere replicata a livello nazionale è il progetto europeo CORE, realizzato da una partnership di soggetti pubblici (tra cui il Municipal Department 17, la Città di Vienna e il Vienna Social Fund), per un budget totale di quasi 6 milioni di euro. Si tratta di un'iniziativa molto complessa e ambiziosa, che mira sostanzialmente a riunire l'insieme di approcci e progetti innovativi per l'integrazione dei rifugiati a Vienna, offrendo non soltanto uno spazio fisico, ma anche un'infrastruttura fisica di 1200m² necessaria a far sì che organizzazioni, associazioni, iniziative della società civile e, soprattutto, i rifugiati stessi possano implementare servizi di integrazione. Il progetto CORE rappresenta dunque una piattaforma di iniziative di diverso tipo (programmi di peer mentoring, promozione della salute, formazione, sviluppo di competenze specifiche, housing, ecc.) utilizzata e gestita congiuntamente da istituzioni pubbliche, ONG, iniziative della società civile e rifugiati; al contempo è un *think tank* che monitora, analizza e valuta le politiche correnti e le azioni realizzate per lo sviluppo di nuove soluzioni di integrazione.

Più che promuoverne l'esportazione *tout court* nel contesto italiano, appare utile "spezzettare" tale progetto nelle sue dimensioni più innovative. In tal senso, al di là delle singole azioni intraprese, gli elementi particolarmente significativi in un'ottica di trasferibilità sono i seguenti:

- Efficacia del network pubblico/privato: i soggetti pubblici hanno il ruolo di pianificazione delle strategie e la responsabilità legale mentre il terzo settore attua concretamente gli interventi in virtù dell'expertise maturato;
- Idea di fondo di istituire uno spazio in cui non solo raggruppare tutte le iniziative di integrazione e collegarle tra di loro ma anche creare opportunità di co-progettazione di iniziative innovative per/con i rifugiati. Il progetto funziona da punto di raccordo tra tante attività che interagiscono tra di loro; le

supporta con specifici workshops formativi (format "freiwillig-info"), favorendo lo scambio di idee e il rafforzamento delle competenze. Il progetto CORE fornisce gratuitamente spazio, materiali e supporto organizzativo anche a svariate iniziative di volontariato (da parte di associazioni o singoli - alcune continuative, altre più estemporanee), che spaziano dai corsi di cucina a quelli di lingue, dalle attività artistiche ai "German Cafè", ecc. Si sottolinea la necessità di istituire forme di controllo rispetto a quest'ultime al di là dei contenuti: nel progetto CORE le associazioni che utilizzano gli spazi devono essere in linea con la mission, non devono avere fini religiosi o politici e non devono ricevere finanziamenti pubblici;

- L'efficacia delle attività non va disgiunta dagli spazi fisici offerti in un edificio interamente dedicato, ricco di laboratori attrezzati in modo specifico, dove si svolgono corsi di lingua tedesca, doposcuola, attività artistiche, cucito, cucina etc.
- L'idea del think tank, ossia di luogo di monitoraggio, riflessione teorica e analisi (come una sorta di Osservatorio) di ciò che viene realizzato al fine della ricerca di nuove soluzioni per orientare le politiche (es. Revisione e implementazione dei moduli formativi).
- La formazione e l'utilizzo di persone con background migratorio valorizzando sia la loro esperienza personale di integrazione, sia le loro competenze e talenti (in particolare nei programmi di mentoring tra pari). Ad esempio, nel campo della promozione della salute, CORE si affida ai rifugiati come esperti.
- Rafforzamento delle competenze dei rifugiati. Il progetto implementa numerose misure per preparare i rifugiati al mercato del lavoro in Austria già durante la procedura di asilo, sviluppando un database per la valutazione delle competenze. Inoltre, i rifugiati sono accompagnati nella pianificazione della carriera e preparati per il lavoro autonomo in settori selezionati.

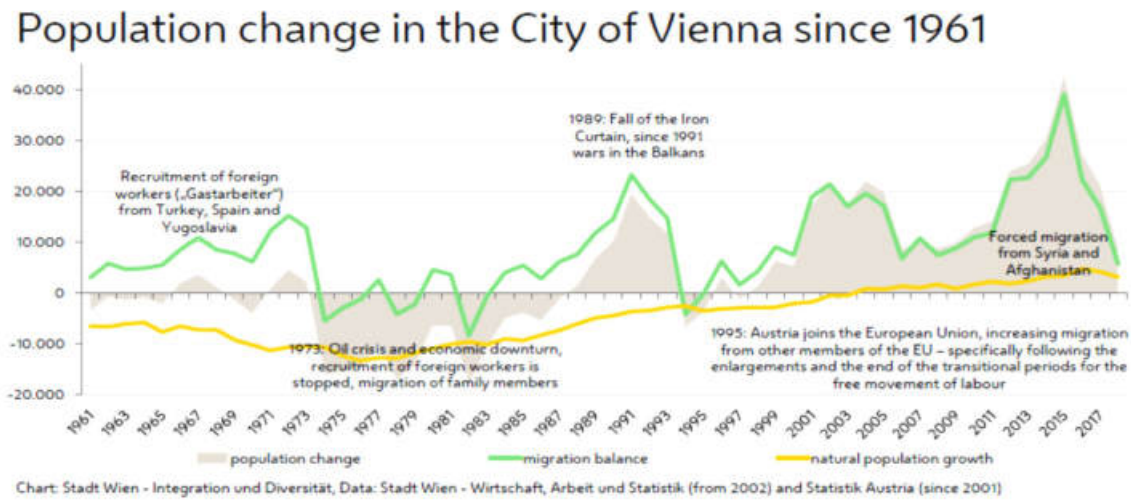
Rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore

Rispetto al tema dell'integrazione, il progetto europeo CORE sopra descritto rappresenta un eloquente esempio di sinergia tra settore pubblico e privato. Come puntualizzato dalla referente, il modello dei servizi sociali viennesi si basa su una distinzione netta di ruoli tra i due settori: i soggetti pubblici hanno il compito di pianificazione delle strategie ma non erogano direttamente i servizi mentre il terzo settore attua concretamente gli interventi, in virtù del proprio *expertise*. Del resto l'adozione del principio dell'integrazione dal primo giorno implica da un lato la necessità di fornire fin da subito agli immigrati supporto e orientamento ai servizi offerti (all'interno del M17 lo stesso "Start Wien" funziona da "one shop stop"), dall'altro il coinvolgimento attivo del terzo settore nel fornire gli stessi (si pensi al complesso sistema di organizzazione dei corsi di lingua tedesca). Rispetto alla piattaforma (fisica e virtuale) CORE, colpisce lo sforzo da parte degli enti pubblici coinvolti di riunire gli approcci e progetti innovativi di integrazione per sviluppare sperimentazioni di co-progettazione e cooperazione.
Tenendo conto anche delle restrizioni normative introdotte in tempi recenti, se nel complesso il rapporto tra pubblico/privato appare abbastanza positivo, si ha l'impressione che le categorie più fragili di migranti siano meno tutelate rispetto all'Italia. L'esempio più significativo è l'accesso alle cure sanitarie per coloro che non sono in possesso di titoli di soggiorno e/o di assicurazione medica. L'esempio della casa di accoglienza della Caritas Haus Amadou, che sostanzialmente si occupa perlopiù di stranieri irregolari in condizioni di povertà, mostra come queste situazioni siano a carico del terzo settore (la struttura si finanzia infatti con donazioni private).

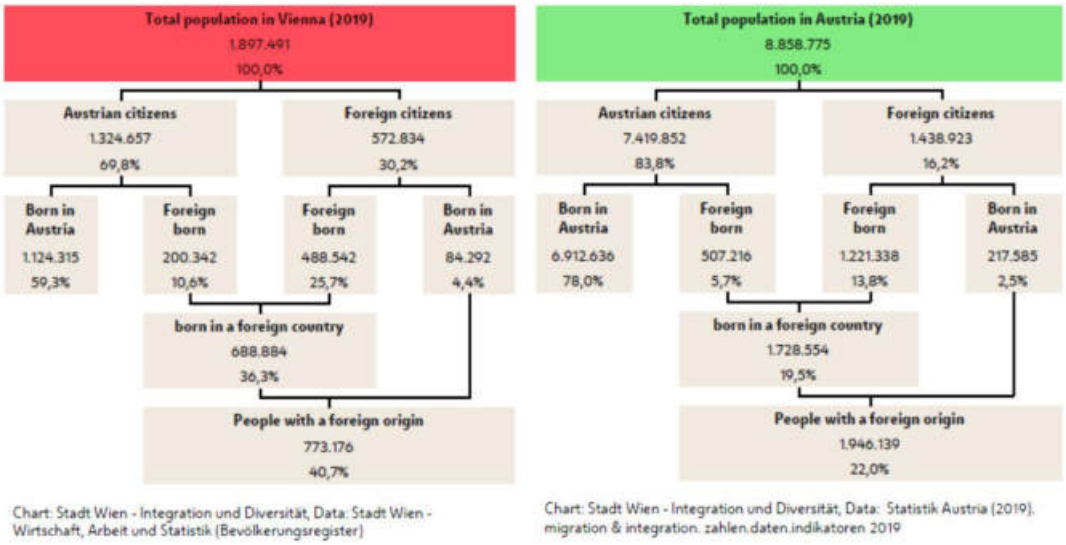
3.5.2 Resoconto analitico

Contesto. Quadro generale del fenomeno migratorio in Austria e Vienna da parte del Municipal Department 17 - Integration and diversity (MA 17) - Project Start Wien

Historical Context
Vienna is a City of Migration



Population in City of Vienna and in Austria (2019)
Composition by citizenship and place of birth



Austria: 8.772.865 abitanti; 1.341.930 stranieri (15,3%)

Vienna: 1.867.582 abitanti; 734.709 di origine straniera (39%); 534.532 stranieri (29%), di cui 303.927 non EU [*dati 2017 tratti da Report Vienna is Diversity – Stadt Wien*]

5 principali nazionalità: Serbia, Turchia, Germania, Polonia, Bosnia Erzegovina

La città di Vienna ospita dunque una percentuale rilevante di cittadini di origine straniera e si considera una "città di immigrazione"

Integration based on Human Rights and starting from day one. Idea di fondo delle politiche, ispirata ai diritti umani: "tutti coloro che vivono in Vienna devono avere le stesse chance e diritti, indipendentemente dalla loro provenienza e dal tempo di residenza, e devono essere protetti da razzismo e discriminazioni" (Declaration "Vienna – City of Human Rights")

Principio di base: **"Integration from day one".** Si cerca di offrire agli immigrati fin dal primo giorno di arrivo supporto, orientamento e servizi individualizzati in base alle specifiche necessità per fare in modo che si integrino il più presto possibile (tenendo conto che l'integrazione è comunque un processo a doppia via e che la società ospitante deve porsi in maniera accogliente e aperta).

Un punto di svolta nelle politiche di integrazione dei migranti messe in atto dal Comune si è avuto nel 2004 con l'istituzione del MA 17 (Municipal Department 17 - Integration and diversity)[17]. Programma di integrazione dei migranti, istituito nel 2008: **"Start Wien"**, che stabilisce una sorta di "one shop stop" all'interno del MA 17. Quando la persona riceve il primo permesso di soggiorno si offre:

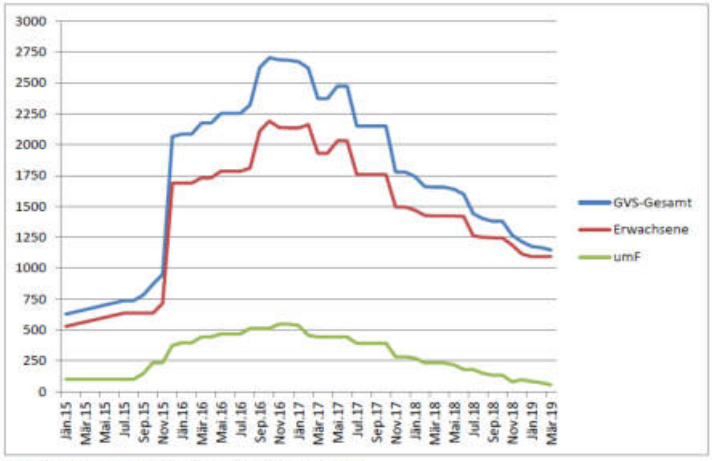
- **Orientamento individuale** attraverso un colloquio di un'ora, che include una spiegazione del sistema normativo, strutture sociali e regole di vita austriache (nella lingua del migrante – fino a 25 lingue) e l'offerta dei corsi di lingua tedesca per scegliere quello più adatto.
- **Learning German and multilingualism**. Consegna di **Bildungpass,** ossia di un libretto (education booklet), realizzato con gli enti che si occupano di migranti, per registrare il percorso formativo del migrante, che contiene language vouchers validi nella città di Vienna del valore di 100 euro. L'utilizzo dei vouchers è però subordinato alla frequenza di seminari informativi della Municipalità mirati su 9 argomenti: housing, sistema sanitario, sistema scolastico, mercato del lavoro, ecc. (utilizzando anche mentors stranieri). L'apprendimento della lingua come primo passo viene fortemente sostenuta dal Dipartimento che dispone di un budget di 5 milioni di euro per finanziare corsi di lingua o di educazione di base (matematica, computer, ecc.), con particolare attenzione a due gruppi target: donne e giovani).
- **Education and work**. Offerta di moduli formativi mirati; riconoscimento delle qualifiche; StartWien Youth College (15-21 anni).
- **Living together and participation.** Vari progetti finalizzati alla promozione delle pari opportunità e alla piena partecipazione alla vita economica e culturale della città (Freiwillig.info, Wien.Vielfalt.Wissen, Migra-Bil). Ad esempio: MIGRA-BIL, in corso da 6/7 anni, offre l'opportunità di acquisire, attraverso seminari mirati, conoscenze di base sul lavoro delle associazioni, l'organizzazione di eventi**,** opportunità di finanziamento e diritti umani, nonché su tematiche quali la legge sull'integrazione, gli effetti del razzismo e la comunicazione interculturale.
- **Measuring facts**. Le politiche devono basarsi su dati e fatti concreti (Es. Forum wien.welt.offen – think tank, composto da esperti in vari campi per supportare i programmi di integrazione). Un altro strumento fondamentale è il monitoraggio dei processi di integrazione. È stato approntato un sistema formato da 8 aree di integratori (es. equal access to employment, education, participation, housing, ecc.), le cui fonti sono il Register based data sets (started in 2001 instead of a population census carried out every 10 years) e EU Labour Force Survey & EU-SILC.

Caritas Vienna

Il numero di rifugiati assistiti dalla Caritas Vienna a marzo 2019 ammontava a 1.148 (di cui 55 minori). La drastica politica di riduzione del welfare state ha riguardato soprattutto il settore dell'accoglienza ed è stata più graduale in quello dell'integrazione, con un passaggio di competenze a favore del governo federale.

[17] https://www.wien.gv.at/english/social/integration/ ; https://www.wien.gv.at/menschen/integration/

Attualmente: 25 progetti; 73 staff; 6 locations in Vienna; 5 locations in Bassa Austria.



Platzentwicklung Grundversorgung (inkl. Notversorgung)

Il piano governativo in corso mira alla centralizzazione di alcuni servizi di accoglienza/integrazione dei rifugiati attraverso l'istituzione di una nuova agenzia federale per l'accertamento dello status, fornendo housing, consulenza legale e altri servizi. Al momento l'accoglienza è (ancora) gestita perlopiù dal terzo settore. La Caritas ha visto da un lato un incremento numerico dei progetti, dall'altro un ridimensionamento; inoltre, alcuni finanziati con fondi pubblici sono diventati più instabili (soprattutto nel settore dell'integrazione). Nel settore dell'accomodation l'ente locale risulta ora maggiormente coinvolto. Altro aspetto sperimentato recentemente dalla Caritas è una maggiore partnership con altre organizzazioni per quanto concerne i progetti di integrazione (mentre nel settore dell'accoglienza le politiche sia a livello federale sia centrale favoriscono una forte competizione tra le associazioni; inoltre vi è una distribuzione disuguale dei rifugiati sul territorio).

Esempio: **DAS JUGEND COLLEGE**: Progetto educativo per giovani rifugiati (potenzialmente anche per giovani austriaci) dai 15-21 anni, avviato nel luglio 2016, che prevede corsi di tedesco, inglese, matematica. E' finanziato da 5 enti e coinvolge una partnership formata da 9 organizzazioni diverse (cattoliche, protestanti, profit, ecc.). I partecipanti sono circa 1000 all'anno.

ES. (progetto concluso con esito positivo – la prima esperienza Caritas in tal senso) **INCLUSION@WORK**: finanziato con fondi nazionali e europei, il cui scopo è supportare le imprese che impiegano donne rifugiate o con i potenziali employers (sorta di sensibilizzazione). Caritas prendeva contatti con le imprese e, stabilite le skills necessarie (comprese quelle linguistiche), funzionava come un'agenzia di reclutamento del personale (fornendo counselling for employers and women) contattando anche i progetti per rifugiati presenti sul territorio (in totale 500 imprese coinvolte – 135 persone).

Welfare State Reductions in corso (da gennaio 2020): riduzione del 30% dei fondi destinati ai rifugiati. In particolare, esiste una specie di sussidio (circa 800 euro) il cui ottenimento è però legato alla dimostrazione della conoscenza della lingua tedesca. L'idea è che la singola persona debba ottenere il certificato B1 in 6 mesi. Ciò appare ancora più complicato considerando che molti rifugiati hanno una bassa scolarizzazione o sono addirittura analfabeti. L'offerta di corsi di lingua è ampia e coinvolge numerosi stakeholders. Il problema è piuttosto orientarsi in questa variegata offerta e raggiungere (anche dal punto di vista della mobilità) il corso adatto. Esistono forme di "one-time-shop" e due agenzie federali integrate ma che in realtà non raccolgono tutta l'offerta esistente (e neanche comunicano tra loro). Idea di fondo: l'integrazione è qualcosa che devono raggiungere (e dimostrare) i rifugiati, non è la società di destinazione che deve offrire opportunità (**ONE WAY STREET**).

CarBiz Education Centre (Dep. Asylum & Integration). CarBiz è collocato in una delle sedi più grandi della Caritas (al quarto piano), in un palazzo che oltre a essere headquarter della Siemens ospita varie attività, tra cui un centro di accoglienza per MSNA e studenti. Il centro ha realizzato diversi progetti (educational services, social counselling, information on labour market and job orientation for migrants and refugees); dispone di ampi spazi e locali (30 classi, 5 stanze per i counsellors, uffici amministrativi, ecc.). Nello specifico, CarBiz si articola in tre aree di base, ciascuna con diversi progetti:

- Corsi di lingua (alfabetizzazione, corsi per richiedenti asilo…)
- Giovani (supporto ai bambini migranti, doposcuola, corsi per genitori, Lerncafés…)
- Counselling e supporto (orientamento formativo e lavorativo, riconoscimento qualifiche…)

Per quanto riguarda la fruizione dei corsi di lingua tedesca vi sono due diverse situazioni (foto):

- Per i richiedenti asilo:
  dipende da dove si trovano/vivono (location). In Vienna ci sono diversi progetti finanziati dal Fondo europeo (ESF) o dalla Città di Vienna (per un totale di 500 posti all'anno), oltre a quelli organizzati dalle associazioni di volontariato (ad esempio dalla stessa Caritas), mentre nella Bassa Austria gli unici due progetti presenti sono offerti dal volontariato.
- Per coloro che hanno status riconosciuto:
  il quadro è più complicato perché dipende da quale dipartimento ha responsabilità legale. In estrema sintesi, *Austria Fund of Integration (OIF*) è competente per l'offerta di corsi A1, A2 e di alfabetizzazione mentre *Labour Market Service (AMS*) per B1+. Tuttavia il quadro è cambiato e vige molta confusione: la responsabilità per A1 è rimasta principalmente all'OIF mentre A2 è diviso tra i due dipartimenti (la questione di fondo è: si può entrare nel mercato del lavoro solo con A1?).

Ebbene, poiché è responsabilità del rifugiato cercare il corso disponibile (adatto alle sue esigenze/caratteristiche), in Vienna è presente il progetto Startpackage Deutch dell'OIF che fornisce un orientamento alla persona indicandole una lista di organizzazioni in cui fare il corso di base. Quindi mentre per A1 si può usufruire del progetto Startpackage Deutch che aiuta il rifugiato a trovare il corso adatto, AMS invece si avvale di centinaia di partner che offrono prodotti diversi, ma solo l'1% finanziato da AMS in grado di dare un orientamento; per il resto, il rifugiato deve muoversi autonomamente per vagliare l'offerta. Oltre OIF e AMS ci sono anche altri progetti attivi, finanziati da AMIF, ESF o da enti o fondazioni locali, ma il problema è che non sono collegati tra loro. Si tratta dunque di un sistema articolato in continua evoluzione in cui non è facile orientarsi, considerando soprattutto la situazione di migranti che devono acquisire la conoscenza di base del tedesco. Si sottolinea che i corsi comprendono una vasta parte dedicata alla cultura austriaca (ed è previsto anche un test su tali contenuti). Tra i servizi offerti dall'area "giovani":

Lerncafés. Progetti educativi gratuiti rivolti a bambini e ragazzi di età compresa tra i sei e i 15 anni provenienti da famiglie socialmente svantaggiate (in particolare con background migratorio). Con l'ausilio di personale volontario, si offre doposcuola e supporto in piccoli gruppi per l'apprendimento di materie specifiche (matematica, tedesco, inglese, lettura, ecc.), la preparazione mirata di esami e lo sviluppo di competenze sociali. La frequenza (in genere bisettimanale) deve essere regolare perché c'è molta richiesta (e una lista di attesa). Si tendono così a creare gruppi stabili di bambini che socializzano gli uni con gli altri; al contempo si lavora con la famiglia e la scuola. La Caritas ha realizzato dieci Lerncafés dislocati in diverse sedi per un totale di 200 volontari). Non ha un finanziamento specifico: i fondi provengono in parte dal Ministero degli Affari Esteri, in parte da sponsor privati (una nota catena di supermercato), governo della Bassa Austria, donazioni, fondazioni caritatevoli, ecc.

Kindergarden. La Caritas offre anche un servizio qualificato di assistenza all'infanzia per i figli delle donne straniere che frequentano i corsi di lingua, utilizzando educatori professionali (non volontari).

Missing Link. Programma lanciato nel 2009 (idea iniziale: creare un "link" tra teoria e pratica) che include diversi progetti:

Let'S Talk About It (ZusammenReden) (Concluso) Workshops e dibattiti pubblici sul tema dell'integrazione (e temi correlati: religione, istruzione, giovani, genere, salute, diversità…) con esperti, accademici e cittadini immigrati, rivolti alla cittadinanza locale, soprattutto nelle piccole comunità (in dieci anni: partecipazione di numerosi comuni, anche della bassa Austria).

Obiettivi: aumentare la conoscenza dei temi migratori e della diversità come risorsa; mettere in comunicazione persone con differenti backgrounds; progettare soluzioni concrete nell'ambito delle comunità/comuni.

Limite: non è stato possibile coinvolgere in tali attività gli estremisti e persone con manifesta ostilità verso gli immigrati. In particolare: attività nelle scuole (workshops partecipativi negli istituti professionali rivolti ai ragazzi e agli insegnanti) e trainings per associazioni, enti, volontari (sviluppo di competenze interculturali, lotta contro pregiudizi e stereotipi

Tandem. Progetto concluso (finanziato dall'ente locale) la cui idea era quella di mettere insieme soggetti appartenenti alle due categorie "austriaci" e "rifugiati" attraverso il collante della lingua. In sostanza, si abbinavano due persone in base all'interesse per un certo argomento (es. calcio, cucina…) per discutere su di esso. Ciò ha creato legami di amicizia che sono andati al di là del progetto e che sono ancora presenti (in tal senso si parla di sostenibilità del progetto).

I partecipanti sono stati reclutati principalmente attraverso le parrocchie, gli annunci sulla stampa locale e i volontari Caritas. Gli incontri avvenivano nei locali della Caritas in occasione di un evento particolare che veniva organizzato ogni mese (es. evento culinario per cucinare insieme piatti tipici) ma il progetto prevedeva almeno due incontri al mese (in luoghi a loro scelta). Il principio di fondo è il sostegno e l'aiuto reciproco (molti austriaci vivono in condizione di solitudine). Uno dei casi positivi narrati riguarda l'incontro di due persone amanti della poesia, un russo e un iraniano che si è realizzato nel piacere di scrivere insieme ed è sfociato in una lettura pubblica delle loro opere. Numero di partecipanti totale: circa 60 all'anno (30 tandem) per cinque anni.

<u>Progetti Caritas Vienna in corso</u>:

POW!ER. Progetti di contrasto alla violenza contro le donne (anche migranti) rivolti a ragazzi dai 15-24 anni (austriaci e stranieri)

STAR*K and POW!ER: Peers against violence ag. Women. Progetto transnazionale appena avviato (finanziato dall'UE) focalizzato sulla *cyber violence* (VAWG) con l'intento di sensibilizzare i giovani sul tema e sviluppare iniziative innovative di prevenzione (es. Peer workshops nelle scuole).

Kompa/Kompalog: conflict prevention, mediation and participation in lower Austria and Vienna. Programma avviato nel 2015, rivolto a rifugiati e comunità locali, che prevede attività diverse ogni anno (es. counselling, streetwork con i rifugiati, informazione alla cittadinanza e agli stessi stranieri, mediazione in situazioni di crisi, workshops, supporto ai volontari per la prevenzione e gestione dei conflitti, encounters di discussione su temi "sensibili" con moderatore, ecc.).

Peppa Girls Center: girls café and girls counselling: Peppa sorge nel 2009 in Ottakring (16th District Vienna), quartiere con un alto tasso di persone di origine straniera. E' una sorta di "safe space" per ragazze dai 10 ai 20 anni migranti, rifugiate ed autoctone.

Obiettivi: promuovere/rafforzare autonomia, emancipazione, potenzialità creative, partecipazione, pari opportunità, benessere fisico e mentale

Servizi offerti: attività ricreative, sostegno educativo, ripetizioni, counselling, dialogo interculturale e occasioni di conoscenza reciproca. In particolare: workshops, escursioni (soprattutto nel periodo estivo), biblioteca, corsi di computer, recitazione, autodifesa, cucina, ballo, attività sportive (***Girls café***); consulenza su salute e sessualità, supporto individuale in situazioni di crisi (scuola, famiglia…) supporto psicologico, accompagnamento, orientamento formativo e lavorativo, ecc. (***Peppamint girls counselling***).

Utenza: In media 420 utenti all'anno (30/40 al giorno). Le principali nazionalità sono: Siria, Afghanistan, Turchia e Somalia (2018).

COMMIT: A mentoring program for young refugees (<24) - due versioni: **Commit+Commit@Work**

Gruppi target: MISNA in strutture di accoglienza in Vienna o Lower Austria (Commit); Giovani rifugiati tra i 16-24 anni che necessitano di orientamento lavorativo (Commit@Work); Volontari adulti (Buddies for Commit + Mentors for Commit@Work).

I volontari (min 21, almeno 5 anni di esperienza) devono partecipare a 3 seminari di training (su leggi sull'asilo, trauma migratorio, ruolo del buddy). Nel **Commit@Work** tali figure sostengono il ragazzo nella ricerca di un lavoro (es. stesura CV, preparazione colloquio, percorsi di formazione professionale, ecc.) e, al contempo, supportano i potenziali datori di lavoro disponibili ad assumere ragazzi stranieri (counselling, mediazione, informazione per superare pregiudizi, ecc.).

Haus Amadou

Centro di accoglienza di emergenza della CARITAS, sorto nel 1992, rivolto SOLO a persone straniere indigenti, richiedenti asilo che non usufruiscono di nessuna misura di sostegno di base (alloggio, vitto, assistenza sanitaria), diniegati e migranti che non hanno titolo di soggiorno (incluso donne che perdono il diritto di soggiorno con il divorzio). Si tratta di una delle poche strutture in Vienna che offre alloggio e assistenza a questo tipo di target ed è quasi interamente finanziata da donazioni (solo 20% circa da fondi statali). Con il cambio della normativa, non si sa quale sarà la situazione dei titoli di protezione sussidiaria nel 2020. La polizia può effettuare dei controlli in qualsiasi momento e in alcuni casi prelevare le persone per dei controlli o espulsioni. In totale, sono presenti 15-17 persone. La struttura costa circa 1 milione all'anno.

Con l'ausilio di personale quasi interamente volontario, oltre ai servizi di base (vitto, alloggio, articoli per l'igiene, abbigliamento), la struttura offre sostegno legale, counselling, corsi di tedesco, attività ricreative, orientamento e rinvio ai servizi del territorio (non vere e proprie attività di integrazione). Poiché molti ospiti non hanno assicurazione medica, cercano di inviarli a strutture sanitarie di volontariato (es. Croce Rossa, unità mobile Caritas). In caso di emergenza, l'ambulanza è comunque a pagamento per chi non ha assicurazione. Grazie alle donazioni, gli ospiti ricevono un piccolo pocket money di 10 euro a settimana. Non è presente una mensa comune, ma cucine in condivisione. Sulla base di un accordo, un supermercato dona le eccedenze alimentari che vengono distribuite agli ospiti. L'utenza è costituita in generale da persone molto fragili (anche senza fissa dimora); alcuni svolgono lavori saltuari al nero. Il principale canale di invio solo gli altri enti. Il periodo di permanenza va da pochi giorni ad anni, a seconda delle situazioni (hanno ospitato anche un gruppo di studenti universitari iraniani). Vi sono anche ospiti che lavorano e quindi pagano un contributo per l'alloggio.

Staff: operatori sociali con competenze linguistiche, psicologi, insegnanti, staff notturno; è prevista supervisione psicologica per l'equipe una volta al mese

MAGDAS Hotel

Il *social business group Magdas* (Magdas che in tedesco significa "I like that"), nato dalla Caritas di Vienna, è formato da due enti, una società a responsabilità limitata (a cui fanno capo anche le imprese Magdas food, cleaning e recycling) e un'associazione (a cui fa capo la struttura dell'hotel e altre iniziative minori). La Caritas è nel Consiglio di Amministrazione ma resta un'entità distinta. Non riceve alcun tipo di finanziamento pubblico; gli unici fondi ministeriali ricevuti erano quelli destinati ai programmi di apprenticeship, nell'ambito di bandi rivolti a tutte le "normali" strutture alberghiere).

Obiettivo. Magdas hotel (situato nella zona del Prater, in Laufbergergasse 12) intende essere uno strumento di integrazione e lotta alla povertà creando opportunità di lavoro per i rifugiati, che in Austria sono spesso esclusi dal mercato del lavoro. L'hotel funziona come qualsiasi altra azienda; tuttavia, il principio ispiratore non è la massimizzazione del profitto, ma la massimizzazione dell'inclusione e dei benefici per soggetti vulnerabili.

Storia. La struttura, sorta nel 2015, era una ex casa di riposo di tre piani, di proprietà della stessa Caritas, ristrutturata grazie a un prestito di 1,5 milioni di euro (più una quota minore raccolta attraverso il

crowdfunding). Il prestito, preso dalla stessa Caritas, non è stato ancora interamente estinto; per l'affitto vengono versati alla Caritas circa 35.000 euro al mese. La struttura, che dopo la sua chiusura aveva funzionato per un interno inverno anche come centro di emergenza per senza fissa dimora, è stato scelta per le sue dimensioni (si ambiva a un centinaio di stanze) e per la sua ottima ubicazione (sorgendo vicino ad una stazione ferroviaria importante e al parco pubblico più importante della città, ma non troppo lontana dal centro). Una compagnia di business advisory ha progettato il piano iniziale.
L'impulso iniziale della Caritas di Vienna era quello di promuovere l'inserimento lavorativo di molti rifugiati che, nonostante le loro competenze e la loro motivazione, non riuscivano a trovare lavoro a causa di forti pregiudizi nei loro confronti. Quindi anziché guardare ai loro "deficit" si trattava di chiedersi: "Cosa possono portare queste persone al nostro Paese?", valutando le loro potenzialità (forte motivazione al lavoro, conoscenza di più lingue, alte competenze già acquisite, ecc.). Inizialmente l'idea era di collaborare con altri hotel ma nessuno voleva accollarsi il rischio con questo speciale "target group".

I primi tre anni di attività sono stati comunque finanziariamente difficili (in perdita): solo nell'ultimo anno si è avuto il primo bilancio positivo. Lavori importanti di ristrutturazione verranno effettuati dopo aver saldato il debito. Lo scorso febbraio il progetto ha festeggiato il quarto anno di attività; a fine anno 2019 scade il primo permesso concesso dalla municipalità di Vienna ma è stato già richiesto il rinnovo per due anni fino al 2021, al termine dei quali il permesso diventerà a tempo indeterminato. E' tuttavia in corso una negoziazione con la municipalità per cambiare il tipo di permesso, attualmente accordato "per casa di riposo" e non per "hotel".

Caratteristiche. La sfida era creare un team di persone "giuste" e motivate (*right people*) per questo tipo di business e formarle adeguatamente, sempre nella logica di favorire la loro integrazione. Di conseguenza, era necessario definire a monte una serie di fattori chiave quali:
- adeguato reclutamento e selezione del personale
- programma efficace di formazione che si adattasse al target
- bilanciamento tra *trained staff* and *non trained staff*

Il primo staff era formato da 20 rifugiati e 5 professionals del settore (che però non avevano dimestichezza con alcune problematiche sociali); sono stati poi aggiunti altri 5 professionals in modo tale che ogni gruppo di 4 trainees/rifugiati venisse seguito da un leader professional e da un assistente. Questo sistema è stato poi cambiato con l'inserimento del programma di apprendistato (*apprenticeship*), che prevede come standard contratti di due o tre anni, e quindi la decisione di rivolgersi ad un target di ragazzi più giovani. Il training attraverso il programma di apprendistato, che si conclude con un diploma ufficiale, sembra dare buoni risultati, considerando che si sono appena concluse le prime sperimentazioni. Al termine del percorso, il rifugiato può andare a lavorare in un'altra struttura o rimanere al Magdas come "esperto" ma chiaramente, vista la difficoltà a reperire professional, il proposito del gruppo è quello di assumere queste persone formate. La scelta di utilizzare contratti di apprendistato (e non tirocini formativi o *intership*, di durata molto più breve) è motivata proprio dal fatto che sono necessari due anni per apprendere adeguatamente il lavoro; inoltre essi risultano più convenienti per l'azienda perché hanno una tassazione minore (la quota di social insurance rimane invece la stessa; anche la retribuzione sono le stesse dei "contratti normali").

Una caratteristica interessante del Magdas, sorta un po' per necessità a causa delle scarse risorse economiche per la ristrutturazione, è il design, basato sul principio dell'upcycling: l'arredamento, curato dal noto architetto viennese Daniel Büchel, si compone di mobili riciclati, recuperati dall'ospizio, dal magazzino della Caritas e perfino donati dalle ferrovie, che sono stati ristrutturati e a volte cambiati d'uso, con un interessante effetto retrostyle (ad esempio gli armadi fatti con i portabagagli dei treni, i paralumi lavorati a mano, le poltrone vintage ecc.).

Nota normativa

In base alla normativa austriaca, i richiedenti asilo a cui è riconosciuto lo status di rifugiato ottengono un permesso di soggiorno temporaneo per tre anni (dal 1 giugno 2016). A seguito del rinnovo del permesso ottengono un titolo permanente. I richiedenti asilo possono ottenere un permesso di lavoro dopo tre mesi dalla richiesta ma (oltre alla possibilità di tirocinio) sono autorizzati a lavorare solo per un periodo di tempo

limitato come lavoratori stagionali (ossia per un massimo di sei mesi) nel settore turistico e agricolo, e solo se nessun austriaco nativo o di un paese UE registrato presso le agenzie per l'impiego sia disposto ad accettare la posizione. Dopo i tre mesi del lavoro stagionale i richiedenti asilo al di sotto dei 24 anni, tuttavia, possono iniziare una formazione in apprendistato in occupazioni nelle quali vi sia carenza di manodopera. I rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria hanno invece pieno accesso al mercato del lavoro, al pari degli altri cittadini.

Negli ultimi anni, in Austria la svolta verso una politica di asilo più restrittiva si è manifestata anche attraverso il mantenimento di restrizioni nell'accesso al mercato del lavoro. Nel 2018 il governo austriaco ha revocato un decreto del 2012 che consentiva alle aziende, vista la mancanza strutturale di manodopera, di assumere come apprendisti stranieri i richiedenti asilo, in base al principio che sarebbe "inutile" avviare al lavoro e integrare un richiedente che poi può essere diniegato. Si registrano limitazioni significative anche nell'accesso alle prestazioni sociali anche per i titolari di protezione internazionale. In particolare, a seguito della riforma della normativa nazionale avvenuta nel 2016, i rifugiati con diritto di soggiorno temporaneo, e cioè nei primi tre anni dall'ottenimento della protezione, sono assimilati, in materia di assistenza sociale, ai beneficiari dello status di protezione sussidiaria e possono percepire, conseguentemente, sussidi per un importo inferiore rispetto a quanto previsto per i rifugiati che beneficiano di un diritto di soggiorno permanente.
Si segnala che anche l'Austria ha introdotto modalità di accesso volte a valorizzare le competenze di cui il paese ospitante ha necessità prevedendo l'accelerazione dell'iter per l'esame delle domande di asilo per alcune categorie di persone, in particolare di quelle che hanno maggiori probabilità di trovare un lavoro, con percorsi prioritari o di fast-tracking.

Secondo Caritas, (citando le statistiche officiali) la durata media della procedura di richiesta asilo è di 6-7 mesi (solo per la prima decisione); considerando anche l'appello si arriva fino a quattro/cinque anni. I richiedenti asilo in Vienna possono usufruire di corsi di tedesco relativamente stabili (perché finanziati dalla Città di Vienna e dal Dipartimento del Lavoro); invece in altre parti dell'Austria (es. Bassa Austria) i corsi ora sono forniti prevalentemente dai volontari. I richiedenti (in teoria) possono iscriversi all'Università se dimostrano la conoscenza del tedesco; possono lavorare in lavori stagionali (es. agricoltura) o fare tirocini (ma è difficile trovarli – e se accettano vedono ridursi il loro sussidio. Quando il tirocinio finisce, ci vogliono poi due/tre mesi per riottenere il reintegro del sussidio). Spesso i richiedenti fanno tirocini volontari.
Tutti i richiedenti ricevono un sussidio: chi viene ospitato in strutture di accoglienza riceve un pocket money (o altro), chi si sistema in alloggi privati un importo erogato dai Servizi Sociali (che in Vienna la Caritas Asylum Centre è autorizzata ad erogare – anche se il contratto tra Caritas e Servizi Sociali è in via di revisione e non è chiaro se verrà rinnovato o meno).

Network. Magdas non ha partner ma la lista delle organizzazioni che collaborano o sponsorizzano il Magdas è molto ampia: spiccano Booking.com, Accademia di belle arti di Vienna, AMS Vienna, Samsung, ecc. Dal punto di vista del marketing: non dispone di molte risorse economiche ma il progetto ha avuto ampia risonanza in tutta Europa.

Sviluppi futuri

1. Diffondere il concetto di social business trovando altri partner (organizzazioni o imprese) in Europa per replicare la stessa esperienza
2. Notizia non ancora ufficiale: in costruzione un secondo Madgas hotel in un altro distretto di Vienna. L'apertura avverrà probabilmente in concomitanza con la chiusura del Magdas di Prater per effettuare le grandi ristrutturazioni

Elementi di successo

- Magdas Hotel rappresenta un eloquente esempio di bilanciamento tra social e profit (how much social and how much business?), fermo restando la necessità di conseguire un profitto
- Investimento nelle persone con programmi formativi efficaci (anche dal punto di vista linguistico)
- Particolare attenzione alla selezione del gruppo di esperti valutando le loro capacità di guidare un team

all'interno della compagnia;
- L'inserimento di due operatori sociali (social worker) nel team, che partecipano anche alla fase di reclutamento, con compiti di monitoraggio i lavoratori;
- Stabilire regole chiare su cosa è permesso e cosa non è permesso e farle rispettare, soprattutto perché si ha a che fare con un target potenzialmente più problematico;
- Introduzione di un meccanismo di "feedback talks" (3 durante il primo anno e 1 nel secondo anno) per discutere cosa la persona ha fatto bene e cosa ha fatto male al fine di migliorare le sue modalità di lavoro

Aspetti problematici
- Difficoltà nel trovare professionals nel settore alberghiero/ristorativo che abbiano anche preparazione e sensibilità "sociale";
- È faticoso affrontare le problematiche e gli aspetti interculturali all'interno del team. È necessario insistere molto sull'ascolto, sulla comprensione, sull'imparare l'uno dall'altro. Pertanto, anche le tematiche interculturali sono diventate argomento del percorso di formazione;
- Necessità di competenze linguistiche: per il lavoro nella reception si richiede un livello B1 di lingua tedesca, per la cucina A2 (oltre all'inglese come lingua di comunicazione). Da qui la necessità nella formazione di un investimento nell'insegnamento della lingua, soprattutto della "lingua per il lavoro" (expert terms);
- Molti errori sono stati fatti nella progettazione (esempio, decisione di non mettere la tv nelle camere), anche dal punto di vista architettonico (es. colore delle pareti); in virtù di tale esperienza accumulata per il planning del secondo hotel ci si avvale anche di professionisti del settore (es. architetti).

Staff. Lo staff si compone di 20 persone (*people with refugee background officially allowed to work – status riconosciuto*), 15 professionisti del settore alberghiero, due direttori con divisione dei compiti e una responsabile del marketing. I rifugiati vengono reclutati tramite una "open call" aperta a tutti coloro che hanno "*a refugee background"*. Tuttavia per non incorrere in accuse di discriminazione verso gli altri cittadini, tale requisito non è specificato nel bando, ma si cerca di farlo circolare nei circuiti frequentati dai rifugiati. Per questo i giovani che frequentano i corsi della Caritas hanno una sorta di vantaggio, potendo vedere prima le offerte e i bandi. I candidati sono sottoposti a due colloqui; segue un periodo di prova (in genere un mese) a stretto contatto con il trainer per stabilire se è adatto a quel tipo di lavoro o meno e se ha una buona integrazione con il team (altro requisito fondamentale); poi si decide se la persona può essere presa o meno per il periodo di apprendistato.

In totale il brand Magdas impiega circa 200 persone. Altre attività:
- FOOD: attività di catering in una grande cucina situata in altro edificio impiegando uno staff misto formato anche da lavoratori disabili, ex detenuti, rifugiati, ecc (circa 40 persone). I principali clienti sono scuole, strutture per anziani, asili, aziende e altri soggetti privati ma non hanno l'autorizzazione per distribuire nelle municipalità). La sfida è conquistare più mercato mostrando che è possibile fare business lavorando con persone in condizioni di disagio .
- CLEANING: impresa aperta da due anni che serve uffici, condomini, scuole, Caritas, ecc. il cui team è formato da experts and trainees (soprattutto donne) per un totale di un centinaio di 100 persone.
- RECYCLING (12 persone): in particolare raccolta e riciclo di cellulari, business molto produttivo.

Progetto Core - Integration Im Zentrum (referente Nina Andresen)

Il progetto mira a costruire uno spazio che riunisce approcci e progetti innovativi tesi alla creazione di opportunità di integrazione dei rifugiati a Vienna secondo il principio dell'*integrazione dal primo giorno*. Ciò significa sviluppare nuove modalità ma soprattutto ottimizzare attività e programmi di integrazione esistenti, orientandoli maggiormente verso le esigenze dei rifugiati stessi. Il progetto CORE offre non solo lo spazio, ma anche l'infrastruttura organizzativa in modo che organizzazioni, associazioni, iniziative della società civile e, soprattutto, i rifugiati stessi possano implementare servizi di integrazione.

Mission. Il progetto CORE ambisce ad aprire nella città di Vienna una nuova strada verso una politica di integrazione innovativa e orientata al futuro, mostrando al pubblico che l'integrazione dei rifugiati non è solo

una sfida, ma anche un'opportunità per la società e che può essere una storia di successo.

Promotori. Progetto europeo realizzato da una partnership di soggetti pubblici:

- Città di Vienna Municipal Department 17 – Integration and Diversity
- Vienna Social Fund (Fonds Soziales Wien – FSW)
- Vienna Employment Promotion Fund
- Vienna Business Agency – promozione delle startup e del self-employment
- European Office/Vienna board of Education
-

Finanziamento: 80% da fondi FESR (Fondi Europei di Sviluppo Regionale) – Promozione di progetti innovativi nelle città europee; 20% dai fondi dei partner del progetto. Budget totale: € 5.982.840

Durata: 01/11/2016 - 31/10/2019

Obiettivi:

- promuovere il principio dell'"integrazione fin dal primo giorno"
- creare opportunità di co-progettazione di iniziative e responsabilizzazione dei rifugiati;
- rafforzare il sistema di integrazione;
- sviluppare offerte di integrazione innovative per/con i rifugiati;
- contrastare pregiudizi e stereotipi.

Coinvolgimento del Terzo settore. In tutto 54 progetti/iniziative/ONG finanziati, di vario ordine. I soggetti pubblici hanno il ruolo di pianificazione delle strategie e la responsabilità legale di fornire i servizi (ma non li erogano); il terzo settore attua concretamente gli interventi in virtù del proprio *expertise* (questo è il modello dei servizi sociali viennesi).

Caratteristiche e attività. CoRE è innanzitutto una piattaforma di iniziative utilizzata e gestita congiuntamente da istituzioni pubbliche, ONG, iniziative della società civile e rifugiati; in secondo luogo, CoRE è un'infrastruttura fisica di 1200m² (edificio CoRE), situato in una posizione centrale, che offre spazi di comunità e di servizio; in terzo luogo, CoRE è un *think tank* che monitora, analizza e valuta le politiche correnti e le azioni realizzate per lo sviluppo di nuove soluzioni.
Il progetto persegue il fine dell'integrazione attraverso le seguenti azioni:

- **Programma di mentoring tra pari (peer mentoring**): utilizzo dei peer mentors, formati attraverso corsi organizzati dal Vienna Employment Promotion Fund, per convogliare ad altri rifugiati appena arrivati informazioni e conoscenze fondamentali su come vivere a Vienna nella loro lingua madre, attraverso moduli informativi, workshop o gruppi di discussione. In virtù sia del loro background migratorio, sia delle loro conoscenze acquisite in campi specifici, essi rappresentano degli "esperti" in grado di supportare efficacemente altri rifugiati, contrastando anche le false informazioni che talvolta circolano all'interno delle comunità straniere. Il programma di mentoring tra pari prevede l'implementazione di moduli relativi ad argomenti di base (il sistema legale, casa, lavoro, vita sociale, assistenza sanitaria, istruzione…) ma anche l'orientamento su temi più specifici, spesso richiesti dagli stessi rifugiati, come ad esempio l'organizzazione di un budget, risk management, i diritti dei bambini nell'Unione europea, la salute riproduttiva, la violenza sulle donne o sui minori, con workshops dedicati a target particolari (giovani 16-19 anni, donne, ecc.). In tale contesto sono state ad esempio selezionate e formate donne con background sanitario per orientare altre donne rifugiate in gravidanza ad utilizzare correttamente i servizi sanitari (per i controlli necessari, i corsi preparatori, ecc.).

- Implementazione del website **www.refugees.wien** che offre tutte le informazioni fondamentali su come vivere a Vienna in quattro lingue, oltre ad una panoramica completa delle iniziative di integrazione del progetto CORE.

- **Promozione della salute**: con un focus sull'implementazione dei servizi che offrono terapie psicologiche e psichiatriche alle vittime di tortura, a coloro che sono fuggiti da guerre o hanno avuto un percorso migratorio traumatico.

- **Ottimo esempio di collaborazione tra pubblico e privato** (con ruoli definiti).
- **Supporto e spazio per volontariato:** In risposta all'emergenza del 2015, quando migliaia di richiedenti sono entrati nel paese, si è attivata una forte risposta di aiuto da parte di volontari; molte piccole iniziative sono sorte per supportare le persone nelle strutture di emergenza, in strada, nelle stazioni. Con la chiusura delle strutture di emergenza e il trasferimento dei richiedenti in centri più idonei, anche questi gruppi di volontariato o associazioni, spesso di piccole dimensioni, hanno perso il loro spazio di ubicazione. Sulla scia di ciò, il progetto CORE fornisce gratuitamente spazio, materiali e supporto organizzativo ai volontari (associazioni, società civile, rifugiati stessi) che vogliono mettere a disposizione le loro competenze e il loro tempo in attività/servizi di sostegno o integrazione ma non dispongono di un luogo spazio fisico in cui far ciò. A distanza di due anni, sono presenti 86 differenti iniziative che utilizzano i locali, per un totale di circa 160 attività (corsi di cucina, preparazione di esami, corsi di lingua, arti grafiche, disegno, gruppi di supporto linguistico per ogni tipo di target, German Cafè, ecc. ecc.), alcune continuative, altre più estemporanee. Importante anche l'apporto di altri richiedenti, che hanno bisogno di impiegare il tempo di attesa della procedura di asilo in qualcosa di utile, non potendo svolgere attività lavorativa (insegnanti di arabo per bambini, attori, fotografi, ecc.). [In Vienna non sembra esserci un centro servizi per il volontariato come il CSV in Italia]. Le associazioni che utilizzano gli spazi devono essere in linea con la *mission* del progetto e non devono avere fini religiosi o politici; un controllo viene effettuato anche sulla qualità del servizio offerto (ad esempio, si verifica che chi organizza corsi di tedesco abbia le competenze necessarie per farlo). Inoltre un criterio importante è che siano piccole associazioni/iniziative/singoli che non ricevono finanziamenti pubblici, anche se in qualche caso hanno ospitato anche grandi ONG ma solo per attività non finanziate con soldi pubblici (es. corsi Caritas di *learning groups* tenuti da volontari). *It's a funny mix!*

  Il progetto funziona quindi da punto di raccordo tra tante attività di volontariato che interagiscono tra di loro; le supporta con specifici workshops formativi (format "freiwillig-info"), favorendo lo scambio di idee e il rafforzamento delle competenze.
- **Rafforzamento delle competenze dei rifugiati.** Le stanze dell'edificio CORE vengono utilizzate anche dai partner del progetto. In particolare, Vienna Business Agency organizza workshops mirati ai richiedenti finalizzati a comprendere, durante il lungo periodo di attesa della procedura, come le loro skills possono essere valorizzate e utilizzate in attività di self-employment (ad esempio, panificazione, carpenteria, gastronomia, sartoria, ecc.) e a fornire tutte le informazioni necessarie per avviare un'attività (tasse, *insurance*, normativa, burocrazia, rischio d'impresa, accesso al credito e usura, ecc.). Programmi speciali sono previsti ad esempio per donne non scolarizzate, così come per persone altamente qualificate che non si vedono riconosciute le loro competenze, ad esempio gli avvocati (un progetto li utilizza come *support staff* per l'attività dei giudici, in virtù della conoscenza dei sistemi legali di alcuni paesi di origine e dei relativi aspetti culturali, per esempio rispetto al divorzio, alla custodia dei figli, ecc.). Per i medici, invece, ottenere il riconoscimento delle competenze è più agevole: la procedura dipende dal punteggio ottenuto a un "sample test" che attesta conoscenze su tutti i campi della medicina e indica eventualmente quali corsi aggiuntivi seguire (un scoglio ricorrente è la farmacologia, assente in molti paesi di origine). Anche in questi casi, il progetto offre un forte sostegno sia linguistico (per l'apprendimento dei termini della medicina) sia contenutistico, con la preparazione al "sample test", con lo scambio di competenze tra specialisti diversi, ecc.

  Programmi specifici di training sono previsti da European Office/Vienna board of Education per coloro che erano insegnanti nei paesi di origine in primo luogo per utilizzarli nelle scuole viennesi a scopo di volontariato in attività di supporto; poi, se questi conseguono lo status, in cooperazione con l'Università di Vienna sono indirizzati a frequentare un corso di due semestri (più tirocinio) di didattica al termine del quale sono abilitati all'insegnamento nelle scuole.
- **Promozione di azioni di sensibilizzazione della comunità e di contrasto a stereotipi e pregiudizi**

- **Housing first (**molte risorse dedicate)

> In base alla normativa austriaca, lo Stato (Vienna Social Fund) deve provvedere all'alloggio dei **richiedenti asilo** per tutta la durata della procedura ma in Vienna questi possono scegliere se stare in una struttura di accoglienza ("basic care" che include alloggio e pocket money) o procurarsi autonomamente un alloggio, ricevendo un (piccolo) contributo. Di conseguenza, la maggior parte vive in appartamenti autonomi. Nel momento in cui i richiedenti ricevono lo **status di rifugiato**, possono rimanere nella struttura di accoglienza solo per altri 4 mesi.
> Per coloro che ricevono la **protezione sussidiaria**, invece, ci sono altre due opzioni:
> - continuare ad usufruire dello stesso "basic care system" dei richiedenti
> - cercare un appartamento privato rinunciando al "basic care" e richiedendo lo stesso *social support* del resto della popolazione.

A partire da tali presupposti, la necessità era quella di sostenere coloro che ottenevano lo status nella ricerca di un alloggio, essendo il mercato abitativo austriaco molto chiuso a chi non dimostra di avere un contratto lavorativo stabile. L'intento è quindi quello di supportare coloro che, ricevendo una risposta positiva, cambiano il proprio status ma non la loro condizione materiale. Per questo il progetto ha selezionato 6 ONG e finanziato 6 diversi progetti che fornissero un alloggio a rifugiati (e relativa assistenza *home-based mobile care*) nell'ambito però di azioni più ampie di integrazione sociale (che includessero anche il rafforzamento delle competenze linguistiche o genitoriali, l'inserimento lavorativo, o workshops sulle modalità di coabitazione, ecc.). Un progetto, ad esempio, è dedicato alle donne sole e madri single; un altro gestito da Caritas è invece rivolto a famiglie numerose con 6 o più figli. Le ONG fanno inizialmente da intermediare con i proprietari degli appartamenti, poi dopo il periodo di prova il contratto viene trasferito alle famiglie. Inoltre è stato finanziato un progetto (con buoni risultati) rivolto a rifugiati che avevano già trovato un alloggio ma avevano problemi a mantenerlo (perché non riuscivano a pagare l'affitto, avevano problemi con i vicini, oppure non avevano ancora ricevuto il sussidio statale). In totale sono entrate nei progetti di HF circa 320 beneficiari.

3.6 STUDY VISIT A BARCELLONA E GIRONA

3.6.1 Resoconto sintetico

Nel corso della study visit di Barcellona (11-13 novembre 2019) sono state presentate alcune significative attività di integrazione sociale, abitativa e lavorativa svolte sia dal partner ospitante (Caritas Diocesana di Barcellona e Caritas Diocesana di Girona), sia dagli enti locali strettamente collegati in rete (Comune di Barcellona e Regione di Catalogna). Durante il primo incontro è stata innanzitutto presentata una panoramica generale delle attività svolte da Caritas Diocesana di Barcellona (programmi di Acción social) e dei servizi offerti alla popolazione migrante. Nella seconda parte della mattinata ci si è recati presso gli uffici del Comune di Barcellona, dove il responsabile del settore migrazione Ramon Sanausa ha illustrato diffusamente i servizi offerti e la strategia adottata dall'amministrazione di orientamento e assistenza per l'ottenimento del permesso di soggiorno, soffermandosi in particolare sull'istituto del empadronamiento (sorta di iscrizione all'anagrafe locale).

Nel pomeriggio ci si è spostati presso la sede centrale della Caritas in via Leietana ed è stato presentato sia il progetto di housing OIKOS, realizzato dalla Fundación Foment de l'Habitatge Social, sia le attività di accompagnamento lavorativo e formativo attuate dalla Fondazione Formació i Treball in rete con altre associazioni (entrambe le Fondazioni sono state create dalla Caritas). Particolarmente interessante è risultata la descrizione del funzionamento delle "empresas de inserción" e il loro ruolo nel processo di regolarizzazione dei migranti privi di permesso di soggiorno.

Durante la seconda giornata ci si è spostati in pullman a Girona, prima presso la Caritas diocesana locale per ricevere una panoramica complessiva delle azioni intraprese (con dati statistici relativi all'ultima annualità) e poi ad un incontro presso la sede della Regione (Generalitat), dove un funzionario dell'area migrazione e una rappresentante del Comune di Girona hanno presentato i principali interventi in corso, sottolineando il

lavoro di rete e la stretta connessione tra amministrazioni pubbliche e Terzo Settore (in particolare, Consejo de Cohesión y Servicios Sociales de Girona). Nel pomeriggio è stata effettuata una visita ad un progetto di formazione/inserimento lavorativo della ECOSOL (empresa de inserción della Caritas) relativo al montaggio di biciclette, rivolto principalmente a giovani migranti che sono fuoriusciti dal percorso di "tutela" al compimento dei 18 anni. Prima di ripartire per Barcellona, abbiamo visitato anche la struttura di accoglienza per giovani migranti Som Refugi gestita dalla Caritas.

Nel corso della mattina del mercoledì, a chiusura della study visit, ci siamo recati presso il centro FEINA AMB COR, progetto della Caritas di Barcellona di accompagnamento al lavoro rivolto a persone in situazione di vulnerabilità sociale e gli operatori hanno illustrato, con l'ausilio dei dati statistici sul servizio, le modalità adottate di ricerca del lavoro.

Iniziative reputate più interessanti

In un contesto regionale interessato da un forte incremento quantitativo e qualitativo dei flussi migratori, molti dei quali diretti verso altri paesi del Nord Europa, sembra particolarmente significativa l'adozione di un approccio pragmatico che, partendo dalla constatazione della presenza di una quota rilevante di migranti privi di permesso di soggiorno, tenda ad offrire occasioni di regolarizzazione, anzichè puntare esclusivamente su espulsioni difficili da realizzare. In tal senso, appare interessante l'utilizzo delle „*empresas de inserción*", aziende con uno status giuridico speciale (non presenti in Italia), che, pur sottostando ad una logica di mercato, sono finalizzate a combattere l'esclusione sociale di categorie vulnerabili (disoccupati di lungo periodo, giovani dropout, ex tossicodipendenti, ex detenuti, migranti, ecc.).

L'azienda ECOSOL della Caritas di Girona rappresenta sia un efficace strumento di formazione e inserimento lavorativo di giovani migranti usciti dai programmi di „tutela" al compimento dei 18 anni, sia una possibilità concreta di regolarizzazione per coloro che sono privi di permesso di soggiorno attraverso l'offerta di un contratto lavorativo di 12 mesi (come previsto dalla normativa sul cosiddetto arraigo). Rispetto al progetto visitato di Caritas di Girona nella fabbrica delle biciclette, che prevede un programma molto intenso per i giovani migranti (2 ore di formazione in loco al mattino; 4 ore di lavoro in catena di montaggio; obbligo di formazione esterna in una scuola serale per adulti), il principale punto di forza risulta essere proprio l'adozione di una metodologia *learning by doing*. La coniugazione tra una fase formativa/teorica e una pratica in affiancamento con lavoratori più esperti permette infatti di acquisire competenze direttamente spendibili sul mercato del lavoro, come mostrano le alte percentuali di successive assunzioni (dovute anche alla rete di partner commerciali).

Sul versante dei servizi pubblici di orientamento rivolti ai migranti, si ritiene inoltre particolarmente significativa l'attività del Comune di Barcellona, soprattutto in comparazione con il contesto italiano. Come illustrato dal responsabile del Settore migrazione, l'idea di fondo dell'Amministrazione locale è quella di consentire immediatamente l'accesso ai servizi per evitare fenomeni di segregazione della popolazione più vulnerabile, indipendentemente dalla situazione giuridica (*as soon as possible*); inoltre, tutti i servizi del Comune devono "attrezzarsi" per affrontare i cambiamenti che stanno avvenendo nella società dovuti alla presenza di stranieri e adottare una visione più ampia sull'integrazione. La strategia dell'Amministrazione locale prevede pertanto:

- Iscrizione all'anagrafe locale (padrón) obbligatoria per tutti coloro che abitano sul territorio, in linea con la normativa nazionale. Per ottenere l'empadronamiento si deve dimostrare di essere domiciliati/abitare in un certo luogo, anche in subaffitto. Tale iscrizione dà diritto dopo due anni ad accedere ad alcuni servizi e, in determinate circostanze, anche all'ottenimento del permesso di soggiorno (per *arraigo*). Quindi anche gli irregolari devono iscriversi: gli uffici non procedono ad alcun controllo sullo status giuridico delle persone. L'idea di fondo è che quando ci si iscrive si acquisisce lo status legale di "abitanti" e ciò dà accesso ai servizi di salute, sport, educazione (esempio corsi di lingua catalana o castigliana), cultura, (alcuni) servizi sociali, quindi all'inizio del processo di integrazione.

- Attività di orientamento e assistenza legale per ottenimento del permesso di soggiorno, che comprende l'analisi della situazione (il)legale della persona per cercare canali di regolarizzazione in base al principio

del radicamento (*arraigo*). La legge spagnola prevede infatti un processo permanentemente aperto di regolarizzazione basato su tre condizioni: vivere in Spagna da più di tre anni (dimostrabile attraverso l'iscrizione al padrón); avere un'offerta di lavoro di almeno un anno; non avere condanne o pendenze penali. L'ufficio comunale stesso è preposto al rilascio del "*informe de arraigo*" (rapporto di radicamento) necessario per avviare la pratica legale.

- Stretta collaborazione con una rete composta da più di 150 associazioni grandi e piccole (tra cui la Caritas) per i servizi di accoglienza e integrazione di immigrati e rifugiati. Il Comune dispone di un fondo di 500.000 di euro per sovvenzionare i progetti di tali enti (per assistenza legale, accoglienza, orientamento sociale, corsi di lingue, conoscenza del territorio, ecc.).

Ciò che colpisce, per concludere, è che seppure inquadrato in un quadro normativo nazionale e regionale che consente ampi spazi di manovra, l'approccio di fondo è comunque quello di sostenere le persone in condizioni di irregolarità (persone che in Italia non hanno alcuna possibilità di contatto con le amministrazioni pubbliche, fatta eccezione per le cure sanitarie STP).

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili nel contesto delle organizzazioni partner

Un'iniziativa che anche a parere di alcuni partecipanti potrebbe essere replicata nell'ambito delle loro organizzazioni è il progetto SAO (FEINA AMB COR) della CARITAS di Barcellona, finalizzato all'accompagnamento al lavoro delle persone (regolarmente presenti) in situazioni di vulnerabilità sociale. Il progetto, avviato nel 2013, prevede un periodo di accompagnamento di 6/8 mesi intensivo e personalizzato, indirizzato in ultima analisi a fornire alla persona gli strumenti adeguati per cercare lavoro in modo autonomo. La metodologia utilizzata prevede che a ciascun utente venga assegnato un tutor con il compito di accompagnarlo per tutto il processo di selezione delle offerte ed empowerment; tenendo conto della situazione complessiva della persona, il tutor svolge un ruolo importante di sostegno nello sviluppo/riscoperta delle competenze personali. Oltre agli incontri settimanali con il tutor, sono previste sessioni di gruppo con altri formatori per sviluppare abilità trasversali utili alla ricerca autonoma del lavoro (ad esempio: uso del pc, linkedin, HCCP, corsi di autostima ma non corsi di formazione professionale). Una parte significativa del progetto riguarda la raccolta le offerte di lavoro delle aziende e il matching con gli utenti: circa 300 imprese utilizzano il servizio e ad esse viene garantito l'impegno a trovare in 48 ore (e a titolo gratuito) il profilo più idoneo alla loro richiesta.

L'idea di una sorta di agenzia di collocamento privata non è originale, ma alcuni elementi specifici potrebbero essere efficacemente esportati in esperienze preesistenti di integrazione lavorativa (o addirittura sperimentate anche nel servizio pubblico). Tra gli elementi emersi:

- Focus su un target specifico costituito da persone vulnerabili;
- Centralità della relazione con il tutor;
- Ricostruzione di un quadro "olistico" della persona e rimando ad altri servizi;
- Metodologia basata su un intervento intensivo e sull'attivazione dell'utente, fornendo gli strumenti necessari affinché cerchi autonomamente il lavoro una volta usciti dal programma (sostenibilità);
- Stretta collaborazione tra tutori, formatori e coloro che gestiscono le offerte delle imprese (lavoro di squadra).
- Monitoraggio delle condizioni contrattuali e dell'andamento del rapporto di lavoro;
- Fornire alle imprese un servizio gratuito, professionale e rapido.

Una micro-iniziativa della Generalitat (Regione), in corso di attuazione, che potrebbe essere replicata dalle amministrazioni comunali, a cui si è fatto solo un rapido cenno nel corso della study visit a Girona, è la collaborazione con l'università per il tutoraggio di un ragazzo straniero non accompagnato da parte di uno studente universitario in cambio di crediti formativi. È una formula semplice, a costo zero ma di forte impatto sociale.

Iniziative interessanti e potenzialmente replicabili nel contesto italiano

Un'iniziativa che su piccola scala potrebbe essere replicata a livello nazionale è il progetto di housing OIKOS realizzato dalla Fundación Foment de l'Habitatge Social della Caritas di Barcellona, che gestisce un

patrimonio immobiliare pari a 470 appartamenti. La fondazione, sovvenzionata principalmente dalla Generalitat, è costituita da tre aree: area sociale (con il compito di seguire i beneficiari in base alle loro necessità specifiche e promuovere la loro autonomia); area patrimoniale (comprende tutto ciò che riguarda il mantenimento e la ristrutturazione degli edifici, nonché la ricerca di nuovi alloggi); area amministrativa (include le pratiche per l'ottenimento di altri sussidi sociali, la gestione dei contratti di affitto e la ripartizione delle spese delle utenze).

I beneficiari del progetto sono persone o nuclei familiari già seguiti dalla Caritas che non hanno risorse economiche sufficienti per accedere al mercato abitativo "ordinario" e che necessitano di accompagnamento per sviluppare le competenze necessarie per vivere autonomamente (inclusi gli immigrati irregolari poiché la normativa spagnola non vieta alle persone prive di permesso di soggiorno di stipulare contratti di affitto). La domanda di ingresso nel programma viene valutata da una Commissione formata da Caritas e Fondazione e, nel caso in cui venga accolta, si procede ad assegnare al richiedente un "hogar" adeguato, tenendo conto anche della zona geografica di residenza in modo da mantenere i legami sociali nel territorio. Laddove vi siano resistenze, il contratto di affitto, della durata di un anno (rinnovabile), viene sottoscritto con l'intermediazione della Fondazione. Le famiglie a reddito zero vengono assistite dalla Caritas nell'ottenimento di un sussidio. Al momento dell'accettazione dell'alloggio, viene assegnato un operatore sociale che accompagna l'utente per tutto il percorso.

Elementi di replicabilità. Considerando le enormi difficoltà nel trovare alloggi da destinare ad interventi di housing sociale riscontrate nelle grandi città italiane, l'aspetto più interessante di tale progetto in termini di replicabilità è il reperimento degli alloggi, di competenza di un'equipe afferente all'area patrimoniale della Fondazione. Si tratta di appartamenti di proprietà delle parrocchie o della Caritas, ceduti da privati (ad esempio in eredità), dati in gestione dalle amministrazioni pubbliche (Comune o Regione) per progetti di affitto sociale oppure pignorati dalle banche per il mancato pagamento del mutuo e rimasti invenduti all'asta, che le stesse mettono a disposizione per periodi temporanei ricevendo in cambio un affitto calmierato. Sarebbe pertanto utile utilizzare, per i progetti di housing, edifici dismessi di proprietà delle amministrazioni pubbliche o delle banche che restano spesso abbandonati al degrado o inutilizzate, chiedendo ai beneficiari un affitto sociale.

Altro aspetto interessante da replicare è l'approccio educativo di cui si fa carico l'equipe "sociale", che accompagna la famiglia una volta inserita in casa (ad esempio la sensibilizzazione ad un uso corretto delle utenze). Fin dal primo giorno l'educatore stabilisce insieme ai beneficiari un "piano di lavoro" personalizzato annale con obiettivi definiti. Ogni trimestre o semestre si verifica lo stato di raggiungimento di tali obiettivi ed eventualmente vengono riformulati o riadattati. Uno di questi obiettivi può anche essere la regolarizzazione della situazione giuridica.

Rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore

Nel complesso, il rapporto tra istituzioni pubbliche e terzo settore sembra proficuo e collaborativo sia nell'attuazione dei programmi, sia nella condivisione degli obiettivi. Colpisce in particolare da parte dei referenti del Comune di Barcellona e della Generalitat, la capacità di "visione" in tema di inclusione dei migranti e il ruolo propulsore attivo svolto dalle amministrazioni pubbliche incontrate. Vale la pena menzionare:

- In tema di regolarizzazione, lo stanziamento da parte della Regione catalana (attraverso il Fondo Sociale europeo) di una sovvenzione per piani di impiego di un anno per regolarizzare le persone attraverso gli enti del privato sociale (tra cui la stessa Caritas);
- La creazione di una rete da parte del Comune di Barcellona composta da più di 150 associazioni grandi e piccole (tra cui Caritas) per i servizi di accoglienza e integrazione. Il Comune dispone di un fondo di 500.000 euro per sovvenzionare i progetti di tali enti (per assistenza legale, accoglienza, orientamento sociale, corsi di lingue, conoscenza del territorio, ecc.). Lo stesso "servizio di accoglienza di immigrati e rifugiati del Comune di Barcellona" (*Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados - SAIER*) è uno sportello unico gestito insieme ad altri enti (quali Asociación de Auyda Mutua de Inmigrantes, Cruz Roja, Consorcio para la Normalización Lingüística, Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona, Asociación

para la Orientación, Formación e Inserción de Trabajadores Extranjeros).

- Un altro ottimo esempio di collaborazione tra settore pubblico/privato è rappresentato dal *Consejo de Cohesión y Servicios Sociales de Girona,* organo di partecipazione istituito il 20 ottobre 2010 che comprende tutto il tessuto associativo del territorio e le amministrazioni pubbliche. Il Consiglio è un organo progettato per promuovere la partecipazione dei cittadini e il dibattito sulla coesione sociale a Girona. E' previsto dalla normativa per tutti i Comuni ma qui assume un ruolo effettivo, non formale nella realizzazione di programmi concreti (anche a favore di cittadini stranieri). I membri sono: Comune di Girona, altri Comuni, Regione, salute, provincia (diputación), servizi sanitari, associazioni del terzo settore locali, associazioni di cittadini, attivisti, CPIA, imprese, sindacati, Camera commercio, ecc. Obiettivi: creare una piattaforma per il dibattito e il coordinamento delle politiche di inclusione sociale nella città; promuovere relazioni di partenariato e azioni concrete.

Tutti i programmi di azione della Regione sono realizzati attraverso le associazioni del Terzo Settore o i Comuni mentre il Comune di Barcellona eroga direttamente alcuni servizi (esempio, servizi di prima accoglienza). Forte interdipendenza tra i due settori: capacità organizzativa e d'interazione sembrano evitare sovrapposizioni.

3.6.2 Resoconto analitico

CARITas Barcellona (ente ospitante)

Caritas Barcellona è un'organizzazione no profit della Chiesa cattolica, la cui missione è aiutare le persone vulnerabili offrendo strumenti e risorse in modo che possano condurre da soli il loro progetto di vita (missione ben rappresentata dalla campagna pubblicitaria natalizia intitolata "*Todos tenemos un angel*"). **Assi strategici**: 1) accoglienza e accompagnamento; 2) sensibilizzazione; 3) denuncia di situazioni di ingiustizia sociale.

Territorio della diocesi: comprende 6 zone pastorali e quasi 200 parrocchie

Staff: oltre 170 persone contrattualizzate; 170 persone che lavorano in progetti Caritas ma hanno contratti con altri enti; 2320 volontari. Il direttore generale (Busquet Di Salvador) è un laico.

Sono presenti 5 equipe territoriali (formate da uno psicologo, un educatore, un assistente sociale, un operatore per l'inserimento lavorativo); inoltre ci sono equipe dedicate a programmi o servizi specifici.

Aree di organizzazione interna:

1) Area sociale (attenzione diretta alle persone) divisa sia per zone territoriali sia per programmi; assorbe la maggioranza del personale

2) Comunicazione e relazioni istituzionali (sensibilizzazione, advocacy, analisi dei dati)

3) Servizi amministrativi e logistici (incluso gestione dei volontari e ricerca fondi).

Caritas ha creato due grandi fondazioni distinte che lavorano stretto contatto: nel luglio del 1990 **Fundación Foment de l'Habitatge Social,** con il compito di gestire tutto il patrimonio di immobili della Caritas; **Fondazione Formació i Treball** (formazione lavorativa, riciclo degli abiti usati, ecc.)

Catalogo dei programmi di azione sociale (Acción social):

AYUDA A NECESIDADES BÁSICAS

Con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas, se atienden sus necesidades más básicas y/o urgentes (alimentación, pago de recibos, alquileres, transporte, escolarización infantil, etc.).

- Ayuda en especie.
- Ayuda económica.

FORMACIÓN E INSERCIÓN LABORAL

Ofrecemos a las personas en situación de paro orientación, formación y acompañamiento dentro de un itinerario personalizado para mejorar sus posibilidades de reincorporarse al mercado de trabajo. El itinerario está compuesto por las siguientes fases:

- Orientación laboral.
- Aprendizaje de la lengua.
- Habilidades personales y sociales.
- Competencias laborales.
- Formación de oficios básicos.
- Formación de oficios profesionales.
- Espacios de búsqueda de trabajo.
- Servicio de ocupación-Feina amb Cor.
- Apoyo en la contratación.
- Bolsa de trabajo-APROP.

FAMILIAS E INFANCIA

Cáritas apoya a las familias, especialmente a los niños, adolescentes y jóvenes, para que puedan atender sus necesidades desde una visión integral y con una dimensión comunitaria.

- Ayuda en el hogar.
- Casas de acogida.
- Centros abiertos.
- Zona de guarda infantil.
- Apoyo a la crianza.
- Centros de ocio.
- Centros Paidós.
- Refuerzo educativo.
- Casales para jóvenes.
- Servicio de acogida y atención integral a menores extranjeros

ACOGIDA Y ACOMPAÑAMIENTO

La acogida es el eje central de la actuación de Cáritas. Supone el primer contacto que todas las personas de la institución, contratadas o voluntarias, tenemos con la persona que pide ayuda. Se hace con discreción y desde la confianza.

- Acogida individualizada.
- Apoyo en grupo.
- Asesoría jurídica.
- Atención psicológica.
- Atención a personas con transtornos mentales severos

MIGRACIÓN

Cáritas apoya a las personas extranjeras que viven entre nosotros y les facilita la acogida en nuestra sociedad. También apoya proyectos de las comunidades de origen de los inmigrantes.

- Asesoría jurídica.
- Retorno voluntario.
- Proyectos en las comunidades de origen.
- Ayuda a los refugiados.

SIN HOGAR Y VIVIENDA

Conscientes que la vivienda es un derecho que tiene que ser adecuado, asequible y seguro, desde el programa se trabaja para fortalecer y restablecer los vínculos y la red social, laboral, familiar y comunitaria de las personas en situación de sin hogar.

También trabajamos para evitar que más gente caiga en la exclusión social residencial debido al impago de la vivienda por carencia de recursos económicos o sobreendeudamiento.

- Acompañamiento en derechos.
- Centros diurnos.
- Pisos compartidos.
- Pisos unifamiliares.
- Servicio de mediación en vivienda (SMH).
- Casa para mujeres en reinserción.

PERSONAS MAYORES

Cáritas cuida de aquellas personas mayores más vulnerables, aquellas que disponen de escasos medios económicos, tienen dependencia física y/o social y/o no cuentan con una red relacional de apoyo.

- Ayuda en el hogar.
- Unidades de convivencia (pisos compartidos).
- Apoyo en grupo.
- Apartamentos con apoyo.
- Vacaciones de verano.
- Acompañamiento voluntario a domicilio.
- Acompañamiento voluntario a residencias.

a. **Accoglienza e accompagnamento**:

Si offrono servizi individualizzati o di sostegno in gruppo. Gli utenti possono accedere direttamente o essere rinviati da altre parrocchie o servizi. Tra i servizi: consulenza giuridica da parte di avvocati (che non seguono però casi individuali), sostegno psicologico, equipe specializzata per persone con problemi di salute mentale (per invio alla sanità pubblica).

b. **Sostegno per necessità di base**

Comprende aiuti economici diretti per le necessità di base; la richiesta viene valutata (in tempi rapidi) dalle equipe territoriali, non viene gestita da singoli individui. Dopo tre mesi si rivaluta la situazione di bisogno. Talvolta proviene anche da altri enti pubblici o privati. Per quanto riguarda gli aiuti materiali (es. "pacco alimentare" o vestiti) si sta faticosamente operando un cambio di modalità e mentalità, evitando la consegna diretta ed assegnando una card specifica ricaricabile (come un voucher) da spendere autonomamente nei supermercati (per il momento solo per i beni alimentari). Tuttavia, da parte delle parrocchie c'è molta resistenza a tale cambiamento da parte dei volontari (da consegna diretta a → accompagnamento nell'uso del denaro). C'è comunque l'idea di progetto sulle eccedenze alimentari, in attesa della promulgazione di una legge in merito.

c. **Famiglia e infanzia**

Servizi offerti: assistenza domiciliare, case di accoglienza per donne vulnerabili o vittime di violenza (anche di emergenza per massimo tre mesi), centri diurni, baby parking, centri di aggregazione per il tempo libero, Centri Paidos (progetti speciali di accompagnamento dedicati a famiglie problematiche con almeno un membro al di sotto dei 6 anni, in base all'applicazione del modello sistemico – circa 20 famiglie seguite in totale, rinviate dai servizi pubblici o dalla Caritas, purché abbiano esplicitato la richiesta di aiuto), assistenza ai compiti, attività per giovani, e, infine, accoglienza di MSNS (minori in attesa dei documenti e del riconoscimento "de ser tutelados", minori dai 16-18 anni riconosciuti e ragazzi con più di 18 anni in due

condizioni: sia che hanno ottenuto il riconoscimento di minore - quindi la tutela – e che sono stati dimessi da un centro appena maggiorenni, sia che sono usciti dal centro al compimento del 18 anno senza aver ottenuto la tutela).

NOTA: essendo tale competenza decentralizzata, se il ragazzo straniero viene riconosciuto minorenne attraverso appositi esami medici (radiografia del polso) passa sotto la tutela della Generalitat (Regione) che in questo caso ha un accordo con Caritas per l'accoglienza. Per i ragazzi che arrivano senza documenti, il primo passo è ottenere un passaporto (e quindi risalire all'atto di nascita) ma tra il rilascio di quest'ultimo e il riconoscimento della minore età passa un tempo tale che, nel frattempo, i ragazzi diventano maggiorenni.

d. Programma "Sin hogar"

In Barcellona il problema della casa è di grande rilevanza per mancanza di appartamenti disponibili (che vengono destinati a b&b) e per il costo degli affitti. Prolifera il mercato delle stanze (normalmente rivolto agli studenti) anche per le famiglie. In Catalogna per l'accesso all'edilizia pubblica si deve avere un reddito minimo (oltre ad altri requisiti).

Housing: comprende servizi per persone senza fissa dimora (mense, centri diurni, dormitori, **progetto OIKOS**, ecc.) ma anche consulenza legale per coloro che hanno un contenzioso con le banche o con i proprietari di casa o per gli stessi homeless per consentirgli di accedere ai loro diritti (esempio: pensione). L'accoglienza viene fatta in appartamento (circa 20); è presente solo un centro di medie dimensioni per le donne. Gli appartamenti sono di proprietà della Caritas o delle Caritas parrocchiali oppure sono stati donati; ospitano 3/4 persone ciascuno. L'accoglienza dura al massimo un anno 1/2. E' previsto l'accompagnamento abitativo e lavorativo attraverso l'inserimento di un operatore. Al momento dell'assegnazione, viene sottoscritto un accordo che stabilisce norme e comportamenti da tenere; se l'inquilino ha un lavoro contribuisce alle spese dell'appartamento, in base alle sue entrate.

PROGETTO OIKOS (traducibile con hogar/home = "focolare")

Negli anni Novanta, quando con la crisi il problema della mancanza della casa inizia ad assumere dimensioni rilevanti, viene creata la **Fundación Foment de l'Habitatge Social** (FHS) con il compito di gestire tutto il patrimonio di immobili della Caritas[18]. Il patrimonio comprende circa 470 appartamenti, di cui l'80% in Barcellona. Si tratta di appartamenti di proprietà delle parrocchie o della Caritas, ceduti da privati oppure dati in gestione dalle amministrazioni pubbliche (Comune o Regione) per progetti di affitto sociale. L'aumento degli appartamenti si è avuto nel momento in cui le banche hanno iniziato a mettere a disposizione gli appartamenti acquisiti dai proprietari che non riuscivano a pagare il mutuo (ma al termine del contratto le banche vogliono riprenderseli).

La Fondazione Foment (che ha un'entità giuridica diversa dalla Caritas) è costituita da tre aree:

- Area sociale: con il compito di seguire i beneficiari in base alle loro necessità specifiche e promuovere la loro autonomia
- Area patrimonio: tutto ciò che riguarda il mantenimento e la ristrutturazione degli edifici, nonché la ricerca di nuovi alloggi
- Area amministrativa: include le pratiche per l'ottenimento di altri sussidi sociali (statali o locali) per l'affitto, la gestione dei contratti di affitto e la ripartizione delle spese delle utenze - poiché in generale è la Fondazione a farsi carico delle spese di acqua e luce per poi ripartirle tra gli affittuari. Ciò consente di evitare il distacco per morosità ma anche di controllare i consumi per poi fare interventi di

[18] Negli anni Novanta la diocesi di Barcellona è stata divisa in tre territori; la Fundación Foment de l'Habitatge Social gestisce gli immobili in tutte e tre le diocesi.

"consumo responsabile". Per gli irregolari (che non posso accedere ai sussidi pubblici) c'è un accordo tra Fondazione e Caritas per il quale quest'ultima si fa carico del 70% dell'affitto.

Fonti di finanziamento: sovvenzione della Generalitat (Regione) per ciascun alloggio, sovvenzioni statali o locali per le spese di manutenzione, affitti dei beneficiari.

Obiettivo: la Fondazione Foment nasce nel 1990 per dare appoggio e accompagnamento alle famiglie in situazione di vulnerabilità abitativa (già seguite dalla Caritas o inserite in progetti Caritas anche se provengono dai servizi sociali). L'obiettivo principale è combattere l'esclusione abitativa attraverso l'offerta di un alloggio (temporaneo) e, a partire da questo, lavorare sull'empowerment della famiglia per fare in modo che ottengano un alloggio autonomo.

Beneficiari: persone o nuclei familiari che non hanno risorse economiche sufficienti per accedere al mercato abitativo "ordinario" ma che hanno bisogno di un accompagnamento o appoggio specifico per sviluppare le competenze necessarie per vivere autonomamente. Sono **inclusi anche gli immigrati irregolari** – in Spagna l'affitto è consentito dalla legge purché le persone abbiano le risorse economiche e ovviamente documenti).

Nel 2018: **1.392 beneficiari** (45% nuclei familiari; 56% donne; 42% minori), la maggior parte dei quali al di sotto della soglia di povertà.

Accesso al progetto. Si tratta di utenti (famiglie o singoli) già seguiti dalla Caritas che dichiarano di essere in condizione di vulnerabilità residenziale. Da ciò parte la richiesta di ingresso nel programma che viene aggiunta ad una lista e valutata da una Commissione formata da Caritas e Fondazione, a seconda del caso e delle necessità. In caso di valutazione positiva, si assegna al richiedente il tipo di hogar adeguato ("se casa una vivienda con la familia" come un "matrimonio"), tenendo conto anche della zona geografica di residenza per mantenere i suoi legami sociali nel territorio. Se la famiglia accetta l'alloggio e le condizioni proposte viene inserita nel progetto OIKOS e le viene assegnato un operatore sociale (educatore) di riferimento che l'accompagnerà per tutto il percorso. Viene firmato un contratto d'affitto "normale" della durata di un anno, rinnovabile a seconda della situazione e se gli obiettivi stabiliti nel processo vengono raggiunti. Le reticenze dei proprietari verso utenti che hanno situazione di irregolarità vengono superate con l'intermediazione della Fondazione. Nel caso di un nucleo familiare si preferisce che sia la donna la firmataria del contratto. La maggior parte dei contratti della Fondazione sono stati firmati da donne. Il contratto prevede un affitto sociale che va dalle 150-280 euro mensili. Le famiglie a reddito zero vengono assistite dalla Caritas nell'ottenimento di un sussidio.

Metodologia. Fin dal primo giorno l'educatore stabilisce insieme ai beneficiari un "piano di lavoro" personalizzato annale con obiettivi definiti (anche se si dà per scontato che un anno non è un periodo sufficiente). Ogni trimestre o semestre si verifica lo stato di raggiungimento di tali obiettivi ed eventualmente vengono riformulati o riadattati (caso di una famiglia ospitata per 8 anni). Uno degli obiettivi è la regolarizzazione. Talvolta l'uscita dal progetto è l'accompagnamento al rimpatrio volontario (affrontare il fallimento del progetto migratorio con la famiglia di origine). Ogni educatore in media segue 40 famiglie.

e. Area anziani

Servizi offerti: assistenza domiciliare, aiuti diretti, centri estivi, appartamenti autonomi condivisi, centri aggregativi.

f. Formazione lavorativa

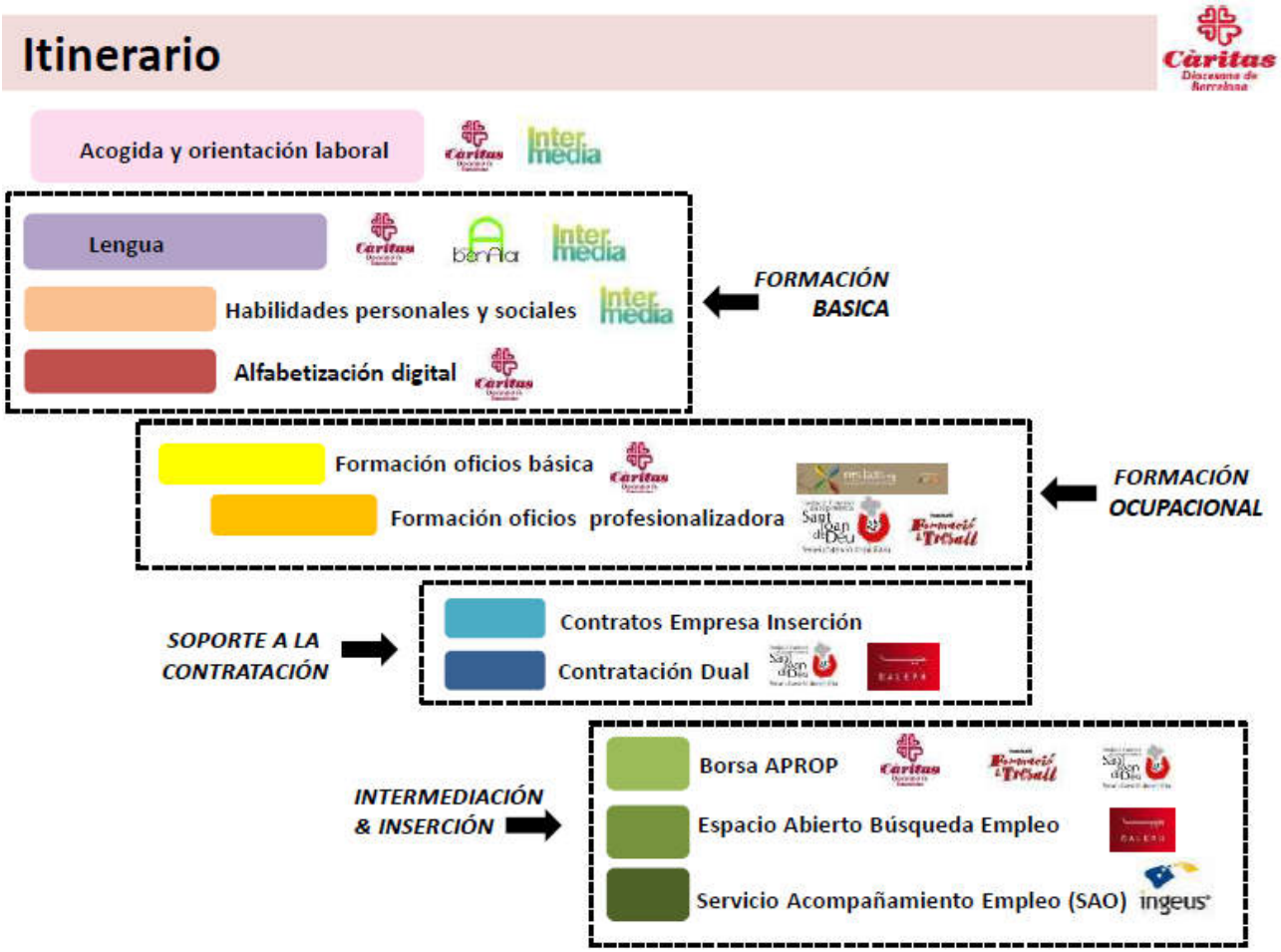
Servizi offerti: si segue un processo che parte da sessioni di gruppo per il primo orientamento, formazione linguistica, sviluppo di competenze professionali, personali e relazionali, corsi di formazione, piani di

inserimento lavorativo individualizzato, fino all'accesso al servizio SAO (equipe specializzata di intermediazione con le aziende). Inoltre, borse di lavoro e tirocini pagati.

g. Servizi di inserimento lavorativo

Nel 2008 una crisi economica senza precedenti ha portato ad un aumento esponenziale delle richieste di aiuto alla Caritas da parte di disoccupati. Da qui la necessità di fare un'analisi accurata sia del mercato del lavoro (nella convinzione che era fondamentale far entrare nel mercato del lavoro i disoccupati di lungo periodo anche sapendo che avrebbero perso il lavoro) sia delle politiche sul lavoro (per esempio, ci si rese conto che gli incentivi alle imprese erano inefficaci perché i lavoratori che ne usufruivano poi avevano più difficoltà a trovare un altro lavoro mentre ciò che funzionava davvero era l'accompagnamento intensivo alla ricerca del lavoro – da ciò il progetto FEINA AMBO COR).

Modellizzazione del processo seguito: significativo esempio di lavoro di rete



Nel 2018 le persone che sono entrate in questo processo sono circa 7.500 per un totale di 14.500 prestazioni erogate, in collaborazione con altri enti (vedi loghi). Il primo passo è l'accoglienza e l'orientamento attraverso un colloquio finalizzato a comprendere le caratteristiche della persona e le sue necessità. Il secondo riguarda la conoscenza di entrambe le lingue (anche se non sono accreditati per l'insegnamento del catalano, che è di competenza della Regione), il riconoscimento delle abilità personali e sociali e l'alfabetizzazione digitale. Rispetto alla formazione, Caritas si occupa attraverso i formatori della **Fondazione Formació i Treball** di una parte della **formazione destinata alle persone irregolari (sin papelas)** utilizzando fondi propri derivanti dalle donazioni (poiché questa non è sovvenzionata dall'amministrazione locale), soprattutto nell'ottica di loro

una possibile regolarizzazione. A monte vi è la scelta di muoversi in una zona grigia (tra l'economia sommersa e la legalità), partendo dalla constatazione che l'immigrazione irregolare è una realtà e non può essere ignorata. Caritas paga (con fondi privati e non pubblici) un altro ente privato (Fondazione) per tale formazione… da qui la possibilità di fare ciò. La Fondazione Formació i Treball è anche una "**empresa de inserción"** ossia genera lavoro; le persone possono lavorare presso di loro un massimo di tre anni (poi c'è rotazione) ma Caritas chiede che siano 6 mesi, a meno che non si tratti di un caso di regolarizzazione per il quale serve un contratto di 12 mesi. In questo caso Caritas paga solo una parte di quel contratto.

In Barcellona vi è un settore di lavoro informale di cura e pulizia (ma anche turismo e edilizia) molto ampio che impiega immigrati irregolari, in situazioni molto precarie (working poor).

Due progetti chiave di regolarizzazione:

1. **Servicio di empleo della Regione catalana con Fondo Sociale europeo** ha stanziato una sovvenzione per piani di impiego di un anno per regolarizzare le persone attraverso gli enti del privato sociale (della Cataloña). Caritas in gennaio applicherà tale piano a 6 utenti che devono essere regolarizzati (in possesso degli altri requisiti necessari) che lavoreranno per un anno in Caritas, pagati al 100% dall'amministrazione pubblica. Si calcola che nella Regione saranno 180 le persone che entreranno in questo programma. La Caritas ha già programmato il rinnovo di tali contratti prima della fine dell'anno di regolarizzazione, con l'invio al servizio di impiego, per ricevere un permesso di lavoro per due anni (in questo caso è sufficiente aver lavorato almeno un anno per procedere al terzo rinnovo – "sumar un año en dos años"). Lo stesso per il terzo rinnovo di due anni. Dopo 5 anni, si ottiene il permesso permanente (carta di soggiorno).

2. Il secondo **servizio** è più o meno come il precedente però è **privato**. Si tratta di uno spazio della Caritas destinato a persone irregolari (circa 1.000 all'anno), in cui vengono realizzati laboratori di orientamento lavorativo (cv, preparazione al colloquio, come riconoscere le offerte di lavoro false, ecc.) e vengono date informazioni su come chiedere a un datore di lavoro la regolarizzazione (assunzione per un anno). Il progetto "Fuente de oportunidad" prevede, con l'intermediazione di un volontario della Caritas che contatta le varie aziende, la concessione all'impresa di un **incentivo di 4.500 euro** (il Comune di Barcellona offre però fino a 7.000) per sottoscrivere un contratto di lavoro di un anno a un irregolare (si tratta di un meccanismo "copiato" dalla Fondazione La Caixa). Il principio è cercare un'azienda per una specifica persona e non viceversa. Con questo sistema sono state fatte 38 regolarizzazioni nel 2019.

FEINA AMB COR: *Progetto CARITAS di accompagnamento al lavoro per persone (regolarmente presenti) con più di un anno di disoccupazione (soprattutto in situazioni di vulnerabilità sociale).*

Il progetto, avviato nel 2013, prevede un periodo di accompagnamento di 6/8 mesi intensivo e personalizzato, finalizzato ad attivare la persona. La metodologia è basata su una visione olistica della persona (raccogliendo tutte le informazioni personali, familiari, abitative, di salute e inserendole in un database) e sulla "vicinanza". A ciascun utente viene assegnato un tutor che lo accompagna per tutto il processo e con cui si stabilisce una relazione forte di fiducia (incontri settimanali); sono inoltre previste sessioni di gruppo con formatori per sviluppare abilità e competenze trasversali utili per la ricerca autonoma del lavoro (esempio, uso del pc, linkedin, HCCP, corsi di autostima ma non corsi di formazione professionale). Oltre al tutor vi sono altre figure, con formazione specifica nella selezione delle risorse umane, che curano i contatti con le imprese e si occupano di fare il matching selezionando il profilo di utente che può essere più adatto a una certa offerta di lavoro.

Il servizio offre solo intermediazione, non interviene nel contratto; effettua tuttavia un controllo delle condizioni contrattuali. Il servizio è ubicato in una sala unica in modalità *open space* priva di barriere

architettoniche che prevede una disposizione specifica delle scrivanie. L'utente si siede al lato del tutor e non di fronte, proprio a rimarcare l'idea di un accompagnamento che si adatta alle esigenze della persona. Ogni tutor segue circa 70/80 utenti. Il servizio ha adottato parametri di misura che mostrano l'efficacia dell'intervento intensivo (14 azioni in 4 mesi) nel moltiplicare le possibilità di trovare lavoro e nell'abbassare il livello di esclusione sociale.

Strategia: recupero della motivazione, fiducia, autostima (*empowerment*); miglioramento della conoscenza delle proprie capacità; acquisizione di una strategia per la ricerca del lavoro e autodeterminazione.

Accesso: L'utente può essere inviato da altri servizi della Caritas (sia lavorativi, sia di altro tipo), dai servizi sociali di altri enti (anche pubblici) oppure arrivare attraverso il passaparola. Il requisito di base è che si trovi in situazione di vulnerabilità sociale e sia in condizione di regolarità giuridica (se straniero).

Punti di forza:

- Nel momento in cui un'impresa presenta un'offerta di lavoro, il servizio si impegna a cercare in 48 ore il profilo più idoneo. Circa 300 imprese utilizzano il servizio, che risulta gratuito, professionale e rapido.
- Lavoro di squadra tra operatori: stretta collaborazione tra tutori, formatori e coloro che gestiscono le offerte delle imprese.
- Cura della relazione con l'utente; sostegno costante.
- Attivazione della persona; fornire gli strumenti necessari che permettono di cercare autonomamente una volta usciti dal programma (sostenibilità).
- Avendo un quadro olistico della persona, il tutor può rendersi conto di altre necessità e rinviarla a servizi territoriali specifici (pubblici, della Caritas, ecc.).

Dati sul progetto. Da dicembre 2013 a ottobre 2019 le persone che hanno trovato un lavoro sono **4.336**, su un totale di circa 7.000 che si sono rivolte al servizio. Il 70% ha trovato lavoro durante il programma [La cifra 4.336 segnata in una grande lavagna spesso viene aggiornata dagli stessi utenti nel momento in cui trovano un lavoro, come documentato anche dalle foto affisse]. I settori principali di inserimento sono: servizi, turismo, commercio, edilizia. Il 60% degli impieghi è stato trovato non tramite il matching con le imprese, ma frutto di ricerca autonomo del lavoro; questo è uno dei risultati più positivi del progetto.

Profilo degli utenti "di difficile inserimento lavorativo": 5.980 (a dicembre 2018), il 46% ha più di 45 anni; il 43% di nazionalità non EU; il 67% ha un livello di istruzione basso o non ha conseguito l'obbligo scolastico; il 38% è disoccupato da più di 3 anni; 86% non riceve alcun tipo di sussidio. La maggior parte sono contratti a breve termine; tuttavia facendo il monitoraggio dei casi, si nota che la situazione lavorativa migliora nel tempo, le offerte diventano sempre meno precarie.

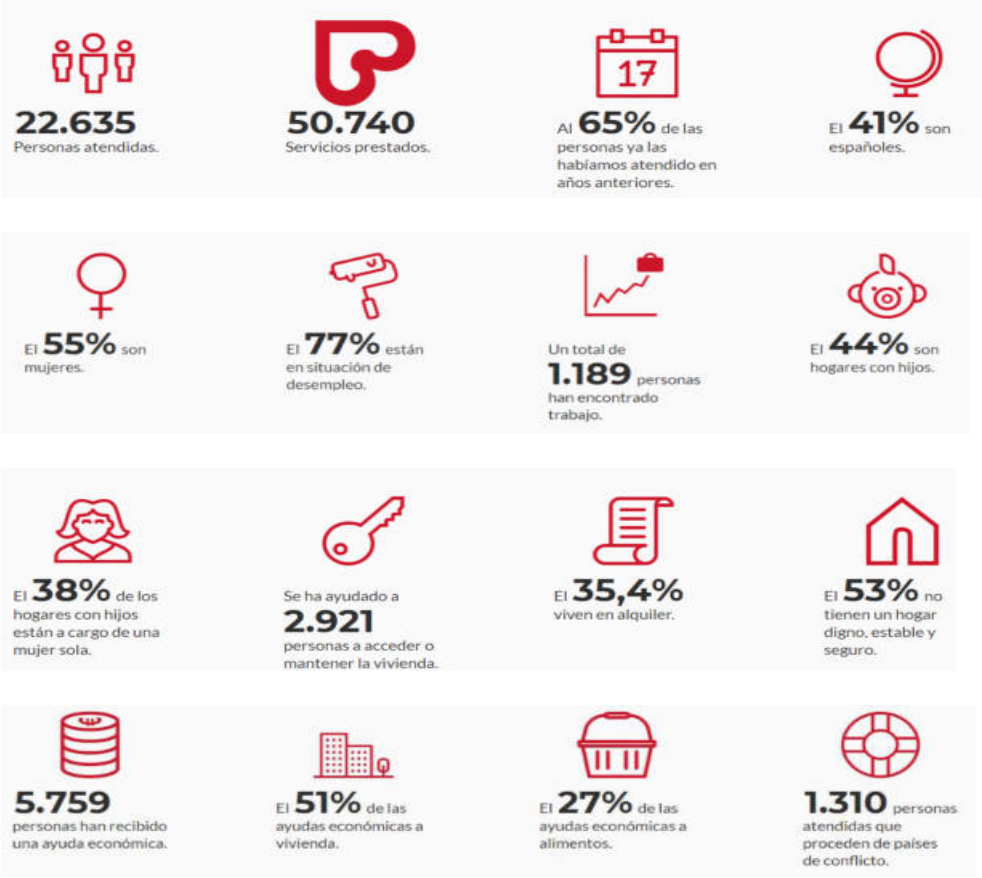
Secondo un'analisi probabilistica, i fattori che facilitano la ricerca di lavoro sono l'età, il tempo trascorso in stato di disoccupazione e il genere (non la nazionalità o il livello di istruzione). Gli uomini con meno di 29 anni che sono stati disoccupati per meno di un anno hanno il 90% di possibilità di trovare un impiego durante il programma; al contrario, le donne tra i 50-65 anni che sono fuori dal mercato del lavoro da più di 5 anni solo il 50-60%.

h. Area migrazione

Caritas offre: consulenza legale specialistica (4 avvocati assunti da Caritas che prendono in carico casi inviati da altri servizi); rimpatri assistiti; sostegno a progetti di sviluppo nei paesi di origine; progetti per rifugiati.

Azioni collaterali: promozione del volontariato; animazione sociale nelle parrocchie; lavoro di rete con altri enti; attività di sensibilizzazione e campagne pubbliche.

Dati di riferimento relativi al 2018: Caritas Barcellona dispone di un sistema proprio di raccolta dati; inoltre è collegato ad un database nazionale delle Caritas diocesane[19]. Ogni beneficiario ha un codice che consente di consultare tutto il suo percorso di servizi usufruiti nell'ambito della Caritas diocesana; anche i singoli progetti hanno un codice univoco che permette la consultazione delle persone impiegate, dei beneficiari, ecc.



Nel 2019 è aumentata la quota di beneficiari stranieri (da 41% a circa 30%).

Dati economici 2018:

Da tenere presente che la Diocesi di Barcellona conta quasi 3 milioni di abitanti; l'83% delle risorse è destinato ai programmi di azione sociale. A differenza del sistema italiano (dove i servizi sono più esternalizzati), la quota di finanziamento pubblico è bassa (15%).

Dati sull'utenza straniera (in totale 14.145 persone, di cui 57% vive nella città di Barcellona): 93% sono extracomunitari; il gruppo maggioritario proviene dal Sud America (29%), seguito da America Centro/Nord (21%) e Magreb (20%); i paesi principali sono Marocco (18%) e Honduras (14%). L'ultima onda viene da paesi dell'America Latina in conflitto (tra cui Salvador e Venezuela).

[19] In Spagna le Caritas diocesane sono 70 contro le 200 in Italia. La Diocesi di Milano è la più grande al mondo; segue Barcellona.

Lavoro in rete (area migrazione):

- Nivel Técnico Mixto de Càritas Espanyola. Hecho Migratorio.
- Comisión de Inmigración de Caritas Catalunya.
- Plataforma d'Entitats Cristianes amb els Immigrants.
- Xarxa Entitats Socials que realizan Asesoramiento Jurídico de Extranjería (XESAJE).
- Consell Municipal d'Immigració del Ayuntamiento de Barcelona.
- Grupo de trabajo de retorno voluntario de la Dirección General de Inmigración de la Generalitat de Catalunya.
- Red antirumores y estereotipos Ayuntamiento de Barcelona.
- Comisión de Extranjería del Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB).
- Comisión Permanente de la Mesa de Ciudadanía e Inmigración (Secretaria Migración Generalitat de Catalunya)
- PICUM (platform for international cooperation on undocumented migrants).
- Taula d'Entitats Pla Assentaments Irregulars de l'Ajuntament de Barcelona
- Grup de treball sobre el Top Manta (Síndic de Greuges).

Comune di Barcellona - Settore Migrazione (Responsabile Ramon Sanausa)

Contesto. La popolazione di Barcellona ammonta a circa 1.650.000 abitanti, di cui 330.000 stranieri (circa 20%) ma sono 400.000 gli abitanti nati all'estero (26%), considerando che vi sono procedure fast-track di naturalizzazione per i latino-americani. Recente aumento di immigrati in posizione di irregolarità che chiedono accesso ai servizi. La Catalogna è comunque una zona di passaggio per gli altri Paesi europei.

Servizi offerti. Non esistono servizi dedicati (a parte la prima accoglienza).

Barcellona attiva. Agenzia locale di collocamento (pubblica) aperta anche alle persone irregolari per usufruire di corsi di formazione. Servizi pubblici di accoglienza: Il Comune di Barcellona dispone di servizi di prima accoglienza di buona qualità (a differenza dei Comuni adiacenti soprattutto per la questione del *empadronamiento*) ma attualmente sono al collasso e i tempi di attesa per i colloqui sono lunghi. In mancanza di posti, si cerca di dare priorità a famiglie con minori.[20]

Vicino Piazza di Spagna si trova "Il servizio di accoglienza di immigrati e rifugiati del Comune di Barcellona" (**Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados - SAIER**), uno sportello unico (gestito insieme ad altri enti quali Asociación de Auyda Mutua de Inmigrantes, Cruz Roja, Consorcio para la Normalización Lingüística, Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona, Asociación para la Orientación, Formación e Inserción de Trabajadores Extranjeros)[21] che rilascia informazioni e consulenze (accesso ai servizi, info su Barcellona, lavoro, housing, rilascio tessera sanitaria regionale[22], rimpatrio assistito, protezione internazionale, formazione, riconoscimento dei titoli, ecc.) a più di 20.000 persone all'anno e impiega circa quaranta persone. Inoltre, sono presenti punti informativi in ogni distretto della città (per un totale di 10 punti informativi).

I cosiddetti "migranti economici" vanno in carico ai servizi locali mentre per i rifugiati il circuito di protezione internazionale è centralizzato e gestito direttamente a livello statale, attraverso (grandi) enti di accoglienza individuati attraverso bando. Caritas ha deciso di non partecipare a tali bandi poiché il circuito di gestione dei

[20] Si riferisce che in media 133 nuclei familiari al giorno sono ospitati in albergo in attesa di essere trasferiti in una struttura più idonea.

[21] https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania/es/servicio-de-atencion-inmigrantes-emigrantes-y-refugiados-saier

[22] La tessera sanitaria regionale è rilasciata a tutti (anche agli irregolari). Nel 2011 il governo del partito popolare ha cancellato l'accesso alla sanità per gli irregolari ma alcune regioni hanno legiferato per consentire tale accesso. In seguito il governo socialista ha ripristinato la sanità universale.

rifugiati viene definito non chiaro e trasparente, anche per quanto concerne il numero di persone accolte. L'apertura dei centri di accoglienza per rifugiati non viene condivisa con il Comune (come in Italia con i CAS)[23]. Il vero problema in realtà è rappresentato dai diniegati[24], perché anche se in attesa di ricorso non possono permanere nell'accoglienza e il loro status giuridico è di irregolari.

Bilancio totale: 10 milioni (ma solo per alloggio di immigrati in alberghi sono stati spesi 2,2 milioni); non ricevono nessun finanziamento da parte dello Stato o dalla Regione.

Idea di fondo: consentire immediatamente l'accesso ai servizi per favorire l'integrazione ed evitare fenomeni di segregazione, indipendentemente dalla situazione giuridica (*as soon as possible*). Gli irregolari sono la quota più vulnerabili e non possono essere "invisibili".

Idea della **trasversalità**: tutti i servizi del Comune devono essere preparati per i cambiamenti che stanno avvenendo nella società dovuti alla presenza di stranieri; devono adottare una visione più ampia sull'integrazione (es. inserimento del gioco del cricket nelle scuole).

Questi i passi necessari:

1) Punto fondamentale della strategia: **iscrizione all'anagrafe locale (padrón)** per tutti coloro che abitano sul territorio

Empadronamiento

L'**empadronamiento** è l'iscrizione al **padrón municipal** ovvero all'anagrafe municipale dei residenti, dove figurano tutti gli abitanti di un municipio (una sorte di censo). Tutte le persone presenti sono obbligate a iscriversi nel registro del municipio (padrón – esiste per TUTTI i municipi della Spagna) dove risiedono (se decidono di vivere in Spagna per un periodo superiore ai 3 mesi).

Si deve dimostrare di essere domiciliati/abitare in un certo luogo, anche in subaffitto. Tale iscrizione dà diritto dopo due anni ad accedere ad alcuni servizi e, in determinate circostanze, anche all'ottenimento del permesso di soggiorno (per *arraigo*). Quindi anche gli irregolari devono iscriversi: gli uffici non procedono ad alcun controllo sullo status giuridico delle persone. L'idea di fondo è che quando ci si iscrive si acquisisce lo status legale di "vicini" e ciò dà accesso ai servizi di salute, sport, educazione (esempio corsi di lingua catalana o castigliana), cultura, (alcuni) servizi sociali, quindi all'inizio del processo di integrazione.

A cosa serve: per l'accesso all'assistenza sanitaria o al medico di famiglia; per l'iscrizione alle scuole pubbliche; **per richiedere la regolarizzazione del permesso di soggiorno e di lavoro per i cittadini extracomunitari**; per l'accesso ai servizi sociali comunali (esempio: aiuto sociale); per l'ottenimento di documenti amministrativi (esempio: seguridad social); per poter ottenere il N.I.E (Número de Identidad de Extranjero); per ottenere o regolarizzare la licenza di guida, a seconda del paese d'origine; per usufruire degli sconti, agevolazioni, riduzioni di costo previsti per i residenti alle Canarie.

Per l'iscrizione è necessario esibire un documento e un contratto di affitto (oppure l'autorizzazione di chi ospita con fotocopia dei suoi documenti o presentarsi direttamente con l'ospitante). Il certificato viene rilasciato in giornata e non implica l'ottenimento della residenza. Chi rimane escluso: senza fissa dimora e coloro che non possono dimostrare di vivere in un certo luogo.

2) **Orientamento e assistenza legale per ottenimento del permesso di soggiorno**

Analizzare la situazione legale della persona e cercare il percorso per ottenere i documenti. La legge spagnola prevede un processo permanentemente aperto di regolarizzazione basato su tre condizioni:

- Vivere in Spagna da più di tre anni. Ciò si dimostra attraverso l'iscrizione al padrón.

[23] In Spagna un sistema tipo lo SPRAR non esiste. I richiedenti asilo possono lavorare dopo 6 mesi.

[24] In questo caso le possibilità di regolarizzazione possono essere attraverso l'arraigo. Attualmente c'è il problema della regolarizzazione di 50 mila venezuelani: il governo per ragioni politiche ha deciso di consentire loro l'accesso alla procedura d'asilo in modo da ottenere un diniego e poi automaticamente un permesso per ragioni umanitaria.

- Avere un'offerta di lavoro di almeno un anno.
- Non avere condanne o pendenze penali.

Circostanze eccezionali di regolarizzazione secondo la normativa spagnola

- *Arraigo* (radicamento).
- Protezione internazionale
- Motivi umanitari
- Collaborazione con autorità amministrative, giudiziarie, fiscali o di polizia

Tre tipi di Arraigo:

1) Arraigo social.
2) Arraigo laboral.
3) Arraigo familiar.

1) Arraigo Social

- Dimostrare la permanenza continuativa sul territorio per un minimo di tre anni
- Non avere precedenti penali in Spagna o nel paese di origine
- Avere un'offerta di lavoro di almeno un anno
- Certificato di empadronamiento (anche recente)
- Non aver ricevuto decreto di espulsione
- Dimostrare l'esistenza di vincoli familiari con altri stranieri residenti irregolari
- Dimostrare l'inserimento lavorativo con la presentazione di un rapporto redatto dal Comune di domicilio (Informe de Inserción Social o Informe de Arraigo)

2) Arraigo laboral

- Permanenza continuativa in Spagna per un minimo di 2 anni
- Non avere precedenti penali
- Dimostrare di aver lavorato con la stessa impresa almeno per un anno
- Certificato di empadronamiento
- Non avere ricevuto decreto di espulsione

3) Arraigo familiar

- Dimostrare di essere figli di genitori originariamente spagnoli
- Non avere precedenti penali

L'ufficio stesso è preposto al rilascio del "informe de arraigo" (rapporto di radicamento); ogni anno sono 4/5.000 persone che arrivano con offerte di lavoro (soprattutto badanti, pulizie, ecc.).

3) Strategia di collaborazione con gli enti di accoglienza

Rete composta da più di 150 associazioni grandi e piccole (tra cui la Caritas) per i servizi di accoglienza e integrazione di immigrati e rifugiati. Nel complesso, il punto debole resta l'alloggio. Il Comune dispone di un fondo di 500.000 di euro per sovvenzionare i progetti di tali enti (per assistenza legale, accoglienza, orientamento sociale, corsi di lingue, conoscenza del territorio, ecc.). Con la Caritas è in vigore un accordo globale che riguarda diversi servizi; rispetto al tema dell'immigrazione, vi è un accordo speciale per la formazione di persone in situazione irregolare (con offerte di formazione dedicate a tale target che normalmente non ha diritto di accedere, che vengono poi realizzate dalla Caritas) e uno per l'alloggio di rifugiati che sono fuori dal circuito statale.

Caritas di Girona

Qualche dato di base: 22mila utenti; 15 programmi d'azione sociale; 52 progetti; 1 empresa de inserción ECOSOL; 433 punti di servizio; 135 impiegati e 2.741 volontari; bilancio totale 8milioni (di cui quasi 2 ECOSOL); approccio "comunitario" trasversale; lavoro intenso di sensibilizzazione della comunità nei confronti del tema migratorio.

Non esiste un'area specifica "migranti" con servizi dedicati (prospettiva dell'inclusione totale), ad eccezione dei progetti di accoglienza per i minori stranieri (tra cui Som Refugi). Importanza del lavoro di rete, in particolare stretta collaborazione con gli enti locali (Comune e Regione) sia formale (protocolli, accordi firmati, sovvenzioni) sia informale, favorita dal fatto che il territorio provinciale è di piccole dimensioni.

SOM REFUGI

Struttura di accoglienza della Caritas donata dalle suore (aperta nel febbraio 2019) che ospita 20 ragazzi (solo maschi) con più di 18 anni che non sono entrati nel programma di accompagnamento della Regione.

Ente inviante e finanziatore: Regione (Generalitat). La Regione versa 83 euro al giorno per ogni ospite (per i minori è di circa 120 euro).

Le nazionalità di provenienza presenti sono: Marocco, Algeria, Guinea, Gambia. La permanenza nella struttura è volontaria. Dei 20 ragazzi ospitati dal momento dell'apertura, 15 sono usciti in autonomia in appartamento. Il presupposto del programma è la partecipazione attiva del ragazzo al progetto. Sono presenti 2 educatori al mattino, 2 nel pomeriggio e 2 la sera. Alcuni ospiti lavorano nell'officina della biciclette della impresa di inserimento ECOSOL.

Pocket money: 60 euro mensili. Il periodo di permanenza dovrebbe essere di un anno ma in alcuni casi è necessario prorogare l'accoglienza; il fine è il raggiungimento dell'autonomia ma poiché è un processo lungo si cerca di tenere il ragazzo all'interno del circuito di accoglienza (anche cercando di riagganciare il caso ai programmi della Regione pisos a 50 euros).

Programma di tutela per Msna:

Accoglienza della durata di 3 anni in centri specifici fino al compimento della maggiore età. Dopo la tutela, la Regione prevede programmi di accompagnamento fino a 21 anni, con un aiuto economico; (in alcuni casi) se hanno avuto un percorso educativo e formativo positivo è previsto l'inserimento in appartamenti con educatori pagando 50 euro al mese.

Poiché nei recenti flussi migratori arrivano ragazzi ormai prossimi alla maggiore età (quindi non possono avere i 3 anni di tutela), la Regione catalana ha previsto che coloro che restano nel programma di tutela per un minimo di 3 mesi ricevano 600 euro per sei mesi. Tuttavia, vedendo che senza un supporto educativo e un controllo i ragazzi impiegavano male il denaro e finivano in strada, è stato istituito un tipo specifico di alloggio sovvenzionato dalla Regione ma senza un bando o una linea specifica di finanziamento (come Som Refugi – una sorta di progetto pilota in risposta a una necessità) per maggiorenni che non sono entrati nel programma di accompagnamento fino a 21 anni (per mancanza dei requisiti).

La Generalitat della Catalogna accompagna gli (ex)MSNA fino a 21 anni purché abbiano i seguenti requisiti: essere stati in regime di tutela per almeno 3 di mesi; adeguata conoscenza della lingua; documenti in regola (perché nonostante un MSNA sia stato sotto la tutela della Regione può accadere che non abbia ottenuto i documenti in regola).

Formazione: progetto di "formación en alternanza"

Progetto di formazione di Caritas di Girona nella fabbrica delle biciclette (in catena di montaggio)

Accoglienza → Orientamento lavorativo → Formazione → Empresa de inserción/mercado laboral

Target: il 95-98% del target è costituito da giovani (quasi tutti africani giunti dall'Andalusia o dall'Italia) ai quali è stata riconosciuta la tutela per minore età dalla Regione (Generalitat – ente preposto) che quando perdono tale tutela perché diventano maggiorenni pur continuando a mantenere un alloggio, ricevono un permesso di soggiorno che non consente di lavorare. Il progetto nasce proprio per rispondere all'esigenza di consentire a tali ragazzi di lavorare regolarmente.

Canali di invio dei beneficiari: la Regione e la stessa Caritas. E' previsto un colloquio iniziale motivazionale, prova teorica di catalano e matematica/informatica (solo per valutare il livello e le competenza) e una settimana di prova pratica.

Funzionamento: Il programma è molto intenso e prevede:

- 2 ore di formazione (catalano, castigliano, matematica, geografia…) dalle 8 del mattino;
- 4 ore di lavoro in una delle due linee di formazione: catena di montaggio delle biciclette (tute vedi) oppure "attenzione al cliente" nei negozi della Caritas di vestiti di seconda mano/punti di ristorazione COSOL (più che altro destinata alle ragazze);
- formazione esterna in una scuola per adulti corrispondente alla "primaria" per conseguire un titolo di base a seconda del livello (obbligatoria). La frequenza deve essere comprovata.

Se necessario, i beneficiari usufruiscono di corsi di formazione complementari mirati, come ad esempio cucito, cucina, sicurezza sul lavoro, conservazione degli alimenti, ecc. Si organizzano riunioni interne di monitoraggio del processo di apprendimento (con cadenza mensile) e riunioni (trimestrali) con gli enti invianti Regione e Caritas.

Risultati: in genere, il progetto dura un anno. A termine del periodo, se la valutazione è positiva rispetto all'itinerario seguito dal beneficiario, **ECOSOL** (*empresa de inserción* della Càritas Diocesana di Girona creata nel 2006 per facilitare l'inserimento lavorativo di persone che si trovano in situazioni di vulnerabilità sociale e lavorativa) presenta un'offerta di lavoro per un anno (tenendo che al di fuori del mercato protetto è difficile ottenere un'offerta di lavoro fulltime di 40 ore per questo target perché è molto costosa per le aziende).

Empresa de inserción ECOSOL

Quando i beneficiari ottengono questa offerta di lavoro, possono **cambiare il loro permesso di soggiorno** con uno che consenta loro di lavorare concludendo così il processo di emancipazione. Il compito dell'empresa de inserción è dunque di fare un'offerta di lavoro di (almeno) un anno per consentire la trasformazione del permesso di soggiorno (oppure in altri casi la regolarizzazione).

Funziona come impresa di transito, una sorta di "ponte" e di "ruota": nel caso di ECOSOL il 30% del personale è strutturato con contratto a tempo indeterminato (nel caso della fabbrica delle bici indossa una tuta blu) e il 70% a rotazione (alunni in tuta verde). Le offerte di lavoro per l'inserción sono comunque limitate: 20 posti all'anno. Quando finisce il periodo di un anno, la persona non può comunque essere assunta da ECOSOL (anche se è valida dal punto di vista lavorativo). E' previsto un accompagnamento lavorativo di 6/8 mesi, anche se la maggior parte dei ragazzi che finisce il periodo trova subito lavoro, magari in aziende in qualche modo collegate (su 223 alunni che hanno avuto in totale, l'85% ha ottenuto un contratto). Nel momento in cui trova impiego i suoi documenti vengono cambiati e ottiene un secondo permesso di lavoro di due anni

(alla successiva scadenza un terzo permesso per altri due anni e poi il permesso diventa permanente). Ovviamente il programma prevede sanzioni per chi non rispetta le regole fino all'espulsione.

Le imprese de inserción hanno lo stesso regime fiscale delle imprese commerciali e molti altri vincoli. Ad esempio, i sevizi sociali pubblici devono rilasciare un visto al lavoratore e verificare ogni singolo contratto stipulato; eventuali modifiche del contratto devono essere negoziate con i servizi stessi.

Approfondimento

Le società di inserimento (*empresas de inserción*) sono nate come strumento per combattere la povertà e l'esclusione sociale. Sono iniziative commerciali che combinano la logica di business con le metodologie di inserimento lavorativo. Sono aziende che non sono al di fuori dei processi convenzionali dell'economia, poiché producono beni e servizi, migliorano l'ambiente, migliorano i servizi alle persone e favoriscono la qualità della vita, essendo redditizie e competitive. Oltre a valutare la loro redditività economica, è molto importante evidenziare la redditività negli aspetti sociali, poiché i beneficiari cessano di essere persone passive e dipendenti.

I **destinatari** dell'inserimento socio-lavorativo sono:
- Persone in situazione o grave rischio di esclusione sociale, disoccupate e con difficoltà significative a integrarsi nel normale mercato del lavoro
- Destinatari del reddito minimo di inserimento
- Disoccupati da molto tempo
- Giovani che non hanno completato il periodo di istruzione obbligatoria e sono disoccupati
- Ex tossicodipendenti in procinto di riabilitazione e reinserimento sociale
- Detenuti dei centri penitenziari ed ex detenuti in disoccupazione
- Altri gruppi come: minoranze etniche, immigrati, ecc. in una situazione di esclusione.

La società di inserzione fornisce loro un **itinerario di inserimento** personalizzato che comprende:
1.- Servizio di accoglienza e consulenza
2.- Piano di lavoro individualizzato
3.- Pretalleres di lavoro: recupero delle competenze già acquisite.
4.- Workshop di specializzazione del lavoro: perfezione di conoscenze e abilità.
5.- Società di inserimento: le lezioni apprese nelle fasi precedenti vengono messe in pratica.
6.- Ingresso nel mercato del lavoro ordinario.
La permanenza di queste persone nelle società di inserimento è temporanea, poiché non ha lo scopo di creare posizioni a tempo indeterminato ma di formare le persone per poter trovare un lavoro autonomamente.

Alcuni dei requisiti sono:
- Almeno il 51% del capitale deve essere di un'organizzazione senza scopo di lucro;
- Una quota compresa tra il 30% e il 60% dei lavoratori deve essere costituita da destinatati sopra descritti;
- Almeno l'80% dei ricavi conseguiti nell'anno fiscale deve essere destinato al miglioramento o all'incremento delle strutture produttive e di inserimento.

Possono essere destinatarie di sovvenzioni pubbliche.

NORME STATALI
- Legge 44/2007, del 13 dicembre, per la regolamentazione del regime delle società di inserzione

"Aquella sociedad mercantil o sociedad cooperativa legalmente constituida que, debidamente calificada por los organismos autonómicos competentes en la materia, realice cualquier actividad económica de producción de bienes y servicios, cuyo objeto social tenga como fin la integración y formación sociolaboral

de personas en situación de exclusión social como tránsito al empleo ordinario. A estos efectos deberán proporcionar a los trabajadores procedentes de situaciones contempladas en el artículo 2, como parte de sus itinerarios de inserción, procesos personalizados y asistidos de trabajo remunerado, formación en el puesto de trabajo, habituación laboral y social. Asimismo, estas empresas deberán tener servicios de intervención o acompañamiento para la inserción sociolaboral que faciliten su posterior incorporación al mercado de trabajo ordinario"

CATALUÑA
- Legge 27/2002, del 20 dicembre, sulle misure legislative per regolamentare le società di inserzione socio-lavorativa in Catalogna

Generalitat di Girona – Settore immigrazione

Qualche informazione sul contesto migratorio regionale (Catalogna in totale 7,5 milioni di abitanti, di cui 1,5 milioni di origine straniera).

- Incremento quantitativo e qualitativo: aumento di più di un milione di stranieri a partire dagli anni 2000. Si tratta di uno dei più importanti incrementi registrati in una regione europea, nonostante il precario sistema di welfare. Attualmente sono rappresentate quasi tutte le nazionalità.
- Distribuzione omogenea della popolazione straniera su tutto il territorio
- Rispetto ai 3 indicatori di integrazione chiave (mercato del lavoro, conoscenza della lingua, livello di istruzione): il tasso di disoccupazione della popolazione straniera è doppio rispetto a quello del resto della popolazione; la conoscenza della lingua è precaria per l'inadeguata offerta di corsi; la maggior parte della popolazione straniera (80%) non ha titoli di studio riconosciuti e presenta un basso livello formativo.

Tutti i programmi di azione della Regione sono realizzati attraverso le associazioni del Terzo Settore o i Comuni. Tre attuali priorità: MSNA, rifugiati e migranti economici:

a) Servizi di protezione dell'infanzia (MSNA)
b) Prima accoglienza per rifugiati
c) Accoglienza "normale" e accoglienza di emergenza per coloro che arrivano dall'Italia dopo essere passati dalla Libia (sia regolari, sia irregolari)

Temi delle politiche sociali: alloggio, educazione, lavoro, ottenimento dei documenti, salute, protezione sociale, riconoscimento della diversità e lotta al razzismo e alle discriminazioni (anche istituzionali).

Cenno ad alcuni programmi della Generalitat:

- Apertura di un centro di prima accoglienza a Barcellona
- Programma di scambio con studenti libanesi (30/40 all'anno)
- Progetto di mentoring (tutori) da parte di migranti presenti da più tempo per favorire l'integrazione sociale di rifugiati e MSNA
- Progetti di orientamento giuridico (anche con Caritas) anche per evitare situazioni di irregolarità
- Tema politico: apertura di un ufficio antidiscriminazioni
- Servizi rivolti a tutti che comprendono corsi di lingua e corsi di orientamento al mercato del lavoro e conoscenza del contesto (quest'ultimo in particolare attraverso il Comune di Girona)
- Nell'ambito della questione chiave delle regolarizzazioni, un intervento specifico della Regione è una sovvenzione destinata ad associazioni senza scopo di lucro per offrire un lavoro a persone straniere.
- Programma di prevenzione "dell'estremismo violento che utilizza la religione come scusa" rivolto ai giovani, evitando le stigmatizzazioni verso gli islamici e al tempo stesso lavorando sul senso di rifiuto che alcuni possono percepire. Dove: funzionari pubblici del comune, polizia locale.

Ottimo esempio di collaborazione tra settore pubblico/privato:

Consejo de Cohesión y Servicios Sociales de Girona (organo di partecipazione che comprende tutto il tessuto associativo del territorio e le amministrazioni pubbliche)[25]. Il Consiglio è un organo progettato per promuovere la partecipazione dei cittadini e il dibattito sulla coesione sociale a Girona, istituito il 20 ottobre 2010 e previsto dalla normativa (per tutti i Comuni). Qui il suo ruolo però non è formale, ma effettivo (realizzazione di programmi).

Membri: Comune di Girona, altri Comuni, Regione, provincia (diputación), servizi sanitari, associazioni del terzo settore, associazioni di cittadini, attivisti, CPIA, imprese, sindacati, Camera commercio, ecc[26].

Obiettivi: creare una piattaforma per il dibattito e il coordinamento delle politiche di inclusione sociale nella città; promuovere relazioni di partenariato e azioni concrete. Ad esempio, di fronte alla crisi economica degli anni passati sono stati realizzati congiuntamente diversi interventi, tra cui "GIRONA ACTUA" rivolto a disoccupati con più di 45 anni e giovani (progetto che ora è di competenza dell'amministrazione comunale); lo stesso per un progetto di sostegno psicologico.

Nel corso dell'ultima riunione plenaria è stato adottato un piano strategico di due anni.

Il Consiglio è organizzato in due Commissioni o gruppi di lavoro: Lavoro e Ciudadanía (rivolta ai migranti). In questo momento i progetti in corso di attuazione sono 3: uno sul lavoro domestico, uno sui primi contratti e uno rivolto ai giovani migranti soli (con più di 18 anni).

Progetto per giovani migranti soli (18-25 anni) senza casa, lavoro e mezzi di sostentamento. Nel 2020 si prevede che 1.700 giovani stranieri avranno più di 18 anni e l'offerta di servizi di protezione (aiuti economici e alloggio) risulta del tutto insufficiente.

Collaborazione tra vari enti, a seconda dell'ambito di intervento.

Il progetto, che ancora non ha un nome (però si pensa a "Jovenes migrantes NO-SOLOS"), si concentra su tre ambiti:

- Copertura dei bisogni di base (cibo, possibilità di lavarsi e lavare vestiti, ma ahimè mancano le possibilità di alloggio) in collaborazione con una Fondazione;
- Accompagnamento socio-educativo e legale (con Caritas e Croce Rossa, centri linguistici e di formazione professionale, anche collaborazione con un centro per la salute dei giovani)
- Creazione di legami e relazioni sociali (con associazioni sportive, culturali, di giovani; con l'Università di Girona per un'attività di accompagnamento "tra pari" 1:1 in cui alcuni studenti dopo una formazione specifica fanno da "mentore" per 50 ore che valgono come crediti formativi; un lavoro con Caritas di emersione e denuncia degli episodi di discriminazione e abuso; inoltre, varie azioni di sensibilizzazione).

[25] http://ccss.entitatsgi.cat

[26] http://ccss.entitatsgi.cat/galeries_2/_H4QS29qxa71TjSga5KKLOc8lVPoeeqMJSWixz1Z5TjlDHnBxAW_EVQ

CAP. 4 - L'analisi delle 13 Buone Pratiche

A cura di: Emiliana Baldoni, Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

4.1. Pratiche di inclusione abitativa

4.1.1 Progetto di Housing First di Sininauha Oy

In Finlandia l'approccio *Housing First* è stato introdotto nel 2007 da un gruppo di lavoro composto da "*Four Wise Experts*" per supportare i senzatetto più vulnerabili fornendo loro un alloggio permanente basato su un contratto di locazione a prezzi accessibili e una serie di servizi personalizzati. L'idea di fondo è che la casa sia un punto di *partenza* (e non di arrivo) e non si esige che le persone senza dimora guadagnino il diritto all'abitare o intraprendano un programma di trattamento affinché venga loro assegnato un alloggio; esse sono incoraggiate attivamente a ridurre la dipendenza da droghe o alcool, ma non sono obbligate a farlo.

Sininauha Oy è un organismo privato di proprietà della Fondazione Sininauhas (Blue Ribbon Foundation), fondata nel 1957 per fornire assistenza e sostegno ai senzatetto e alle persone con problemi di alcol e salute mentale, attraverso l'intermediazione dei servizi sociali locali. Di ispirazione cristiana, si basa sul principio che tutti abbiano diritto ad un alloggio e ad una vita dignitosa. Nel corso dei decenni, l'ambito di attività si è ampliato e la gamma di servizi offerti si è diversificata; attualmente Sininauha Oy fornisce servizi di housing orientati sulla persona, unità abitative (prese in affitto o acquistate) assegnate secondo un modello "temporaneo", consulenza a domicilio, trattamenti di disintossicazione in caso di abuso di sostanze, orientamento lavorativo e sociale. La società dispone di circa 420 unità abitative per 500 utenti nei Comuni di Helsinki, Espoo, Vantaa, Tuusula e Kuuma e nella regione di Turku; impiega circa 90 professionisti socio-sanitari.

L'unità alloggiativa oggetto di study visit, situata in Ruusulankatu 10, è stata inaugurata nel marzo 2018, tra le iniziali proteste dei residenti. L'edificio comprende unità abitative indipendenti per circa novanta utenti (inclusa una minoranza di nuclei familiari); si tratta di persone con forti vulnerabilità, finlandesi e straniere (in particolare di origine somala e russa), mediamente piuttosto giovani, spesso prive di rete familiare o sociale e con problemi di dipendenza da sostanze. Da quanto riferito dalla coordinatrice della struttura, che si è soffermata a fondo sulle modalità di applicazione del principio dell'housing first e sulla metodologia di intervento, l'affitto degli alloggi è coperto dal Servizio Sociale Nazionale fino al raggiungimento dell'autonomia mentre lo staff (costituito da 18 persone tra infermieri, operatori sociali e tirocinanti) è stipendiato dal Comune di Helsinki. Gli operatori sono presenti nella struttura 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno offrendo un supporto costante agli ospiti, senza però esercitare alcuna attività di controllo negli alloggi, che rimangono spazi privati.

Nel corso del primo anno di avvio, l'insorgere di numerosi problemi di gestione del progetto e di convivenza tra i "customers" ha determinato la decisione di adottare una nuova metodologia di lavoro, alla cui definizione ha contribuito anche la collaborazione con l'Università di Tampere, fondata sull'idea che la struttura debba essere considerata "casa" sia dagli utenti, sia dagli operatori (il cui compito è prendersi cura dei primi affinché possano "sentirsi bene"). Oltre a fornire le unità abitative, i servizi di supporto offerti comprendono attività interne di socializzazione (come gli incontri del venerdì), attività di orientamento sociale (accompagnamento a palestre, piscine, visite a musei, ecc.) e lavorativo (svolte sia dal personale interno sia da operatori sociali dagli uffici dell'impiego che vengono nella struttura una volta al mese), sostegno nelle relazioni con il vicinato e la comunità circostante, nonché supporto alla disintossicazione per coloro che decidono di intraprendere il percorso.

Punti di forza ed elementi di trasferibilità

I principi e la metodologia di fondo dell'*housing first*, ancora poco diffusi in Italia[27], sono sembrati innovativi ed efficaci, soprattutto in un contesto in cui il solido sistema di welfare permette di sostenere

[27] In Italia è presente il Network Housing First Italia (NHFI), fondato da fio.PSD, che consiste in una rete di organizzazioni pubbliche e private che lavorano nel settore della Homelessness. Sono 35 le progettualità avviate dai membri del network dal 2014, perlopiù finanziate da fondi ministeriali, fondi comunali, fondi europei, 8×1000 della Chiesa, bandi pubblici, donazioni di multinazionali, fondo della CEI, risorse proprie dell'ente. Gli enti coinvolti nei territori sono: Comune/Assessorato Politiche Sociali, uffici anagrafe urbano, Asl/Aus, ATER, consultori, agenzie immobiliari, servizi

economicamente progettualità di ampie dimensioni. L'idea di considerare la casa, nelle situazioni di disagio multifattoriale estremo, come un diritto umano primario e che disporre di un alloggio non solo restituisca piena dignità alla persona ma la incoraggi attivamente a riprendere in mano la propria vita e a ridurre le dipendenze (senza essere obbligata a farlo) appare molto convincente.

Considerando le peculiarità del contesto italiano (evidente la distanza con il modello di welfare finlandese), l'assenza di solidi finanziamenti pubblici dedicati e lo stato attuale dell'edilizia pubblica, l'esportazione *tout court* nel nostro Paese di un progetto di *housing first* sul modello di quello Ruusulankatu 10 di Sininauha Oy non è fattibile; cionostante quest'ultimo presenta dal punto di vista metodologico numerosi punti di forza suscettibili di essere riprodotti (una volta risolto il problema di fondo del reperimento di alloggi a prezzi accessibili)[28], anche in progettualità che riguardano strutture di dimensioni più ridotte.

Il valore aggiunto del progetto è costituito dalle modalità di accompagnamento della persona alla vita in alloggio che prevedono:

- la decisione di fondo di ricostruire un luogo "normale", confortevole, che possa essere percepito come "casa" da tutti coloro che vi abitino o lavorino, che quindi preveda ambienti comuni funzionali alla costruzione di relazioni, in cui semplicemente stare insieme, giocare, prendere un caffè, parlare del più e del meno o svolgere attività informali;
- la presenza e il supporto H24 di un'equipe formata e motivata; a tal fine, nel corso del primo anno di avvio del progetto la maggior parte degli operatori che gestiva la struttura "come fosse un albergo" sono stati sostituiti con professionisti dalla preparazione specifica. Come ribadito dalla coordinatrice: "*il mio compito è prendermi cura delle persone che lavorano qui affinché loro si prendano molta cura dei customers… Prima era solo un posto in cui passare del tempo ed essere pagati*";
- L'attenzione alla relazione che parte dall'ascolto "senza giudizio" dei bisogni degli utenti (anche in situazioni di disagio psichico), coniugando alta professionalità e profonda umanità. L'operatore non è chiamato a risolvere problemi per conto dell'utente ma a supportarlo affinché giunga a una scelta o si attivi autonomamente, stimolando il senso di responsabilità riguardo al proprio futuro. Dalle parole della coordinatrice: "*Questa non è una casa qualsiasi… qui gli operatori ci sono sempre e ovunque… 24 ore su 24 per 7 giorni a settimana… il beneficiario può telefonare o scendere le scale e dire: "sto male e non so cosa fare", "ho bisogno di aiuto", "non so di cosa ho bisogno ma per favore ascoltatemi!" E noi lo ascoltiamo… e ascoltiamo ancora… di quale aiuto hai bisogno? Parliamone.. Come ti senti? Quali sono i tuoi sogni? Quali sono i tuoi piani per il futuro? Come vedi te stesso tra cinque anni? Noi ascoltiamo i loro sogni, grandi e piccoli, e cerchiamo di dare aiuto nel pieno rispetto della persona*";

Un altro elemento replicabile esportabile dell'approccio HF è l'applicazione del principio della riduzione del danno alla base dell'intervento, che comporta la scelta di intervenire a sostegno dei casi estremi di marginalità senza modalità a *step* o premiali e un collegamento diretto con i servizi sociali per l'emersione. Nella struttura analizzata non si vieta il consumo (e la vendita) di sostanze stupefacenti o alcool nello spazio del proprio appartamento ma si impedisce che ciò avvenga in strada, in condizioni di maggiore pericolosità per la persona e per la collettività: "*Partire da tale realismo getta le basi per la creazione di una relazione di fiducia da cui possa partire il cambiamento"*. I primi risultati di tale metodologia sono ritenuti incoraggianti. In un anno sono state 22 le persone dimesse: alcune si sono disintossicate e hanno ripreso a lavorare, altre invece sono finite in carcere ma, come sottolinea la responsabile, "*nessuno è morto in strada*".

Infine, un ulteriore punto di forza che può essere replicato è l'organizzazione all'interno della struttura di attività di socializzazione e di condivisione di diverso tipo, che aiutino non soltanto gli ospiti a costruire relazioni sociali ma a prevenire e gestire le (numerose) conflittualità. Ad esempio, si riferisce che in occasione del Natale è stata organizzata per la prima volta una cena collettiva, che ha comportato la decisione condivisa

all'impiego, parrocchie, centri antiviolenza, proprietari di immobili, rete sanitaria, Caritas Diocesane, centri distribuzione viveri e farmaci, avvocati, centri di ascolto Caritas, volontariato. https://www.housingfirstitalia.org/

[28] Per mettere a disposizione gli alloggi necessari, in generale, l'housing first ricorre a tre meccanismi: uso del mercato privato delle case; uso dell'edilizia pubblica o sociale; messa a disposizione diretta di case, attraverso l'acquisto, mettendo a regime nuovi alloggi e utilizzando lo stock esistente.

del menù, della spesa, della preparazione dei pasti, nonché la gestione collettiva dei tentativi di boicottaggio da parte di alcuni ospiti.

4.1.2 Servizio Gerico della Fondazione Casa della Carità di Lecce

Il Servizio Gerico nasce dall'esperienza che la Caritas Diocesana di Lecce ha maturato nel campo dell'accoglienza, in particolar modo negli ultimi tre anni con la "Casa della Carità". Sebbene si tratti di un'esperienza pilota ("un'opera segno", come viene definita), il progetto assicura un posto letto a persone che escono da un ricovero ospedaliero in condizioni temporanee di non autosufficienza e non hanno altre possibilità di alloggio dignitoso per trascorrere la loro convalescenza (perché senza fissa dimora, indigenti o prive di legami familiari).

L'idea nasce da un gruppo informale di lavoro, costituito in via sperimentale e composto da persone con differente specializzazione professionale, che ha funzionato come una sorta di osservatorio della "sofferenza urbana", intercettando i reali bisogni del territorio (anche negli ospedali). In particolare ci si è resi conto che a Lecce mancava un servizio di dimissione ospedaliera protetta (DOP), soprattutto per i senza fissa dimora (anche stranieri), che nel Salento hanno subito un significativo aumento anche a motivo della sua posizione geografica[29]**.** Da qui il progetto di una struttura di emergenza di secondo tipo, ossia di DOP, nella zona più a rischio di Lecce (la 167C).

Giunta al secondo anno di sperimentazione, il progetto si sostiene economicamente grazie ad un finanziamento della Caritas Italiana (fino al 2020) che consente di avvalersi di una piccola equipe di professionisti (psicoterapeuta, coach, mediatrice, contabile, diacono) con una forte identità evangelica. Ovviamente il passaggio più complesso, ancora da valutare considerando i tempi di sperimentazione, riguarda le dimissioni e l'avvio dell'autonomia abitativa degli utenti in accoglienza, che al momento della study visit erano 8.

Il servizio Gerico si pone come esperienza totalizzante per le persone supportate, offrendo supporto sociale, prossimità, vicinanza umana. Un punto di forza è l'attenzione totale alla persona, anche nei suoi aspetti spirituali, che in questo caso trae forza dall'ispirazione religiosa della struttura, mentre, nella fase attuale, il punto di maggiore debolezza è nella sostenibilità, essendo il progetto legato a un finanziamento della Caritas Italiana fino al 2020. La possibilità di disporre di maggiori risorse economiche consentirebbe altresì di rafforzare l'equipe con professionalità specifiche (adeguatamente retribuite). Le attività collaterali svolte con gli utenti sono: laboratorio teatrale, percorso psicofisico (gruppo benessere), percorso Cinefilo, scuola di poesia, convegni a temi, incontri-testimonianze nelle scuole, laboratori interattivi con volontariato giovanile.

Elementi di forza/esportabilità

Il Servizio Gerico costituisce in sé un'esperienza replicabile soprattutto nei contesti in cui la carenza dell'ente pubblico nel garantire un posto letto a coloro che escono da un ricovero ospedaliero e non hanno un alloggio alternativo raggiunge le dimensioni di un'emergenza. Pertanto, sarebbe rilevante progettare e sperimentare servizi di accoglienza post-ricovero ospedaliero, magari con una compartecipazione sanità pubblica/terzo settore, direttamente collegati a progetti di housing sociale esistenti.

Pur con tutti i rischi di assistenzialismo (problema esplicitamente affrontato nella gestione di casi molto complessi, in cui il raggiungimento della piena autonomia appare molto difficoltoso), il progetto non risponde soltanto all'esigenza alloggiativa ma garantisce anche la necessità di ricevere assistenza sanitaria adeguata, grazie all'attivazione della rete di volontariato. Inoltre il collegamento con il progetto Gerico 2.0 (estensione del Servizio Gerico in sperimentazione che più in generale prevede l'elaborazione di progetti di vita "su misura" per gli indigenti del territorio), consente di offrire assistenza legale, linguistica, psicologica, spirituale e culturale.

Elementi di forza emergenti:

- Il Protocollo di accoglienza dall'approccio educativo offerto. Come sottolineato dagli operatori, il disordine sociale di un indigente necessita di una risposta "libera" e "ordinata". L'ospite

[29] Si ricorda che negli anni Novanta il Salento è stato meta di ingenti flussi migratori, provenienti in particolar modo dall'Albania.

consapevolmente deve accettare, mediante l'adesione libera al patto di accompagnamento, di lavorare, supportato dalla equipe di professionisti, sulla propria motivazione, per una ripresa responsabile della progettualità della propria vita. Il periodo della convalescenza è adatto a lavorare sull'aspetto motivazionale dell'esistenza.

- L'adesione al Patto consente di riconferire all'ospite piena dignità di sentirsi persona e non il solo problema fisico di cui potrebbe sentirsi vittima. Gli step con gli operatori danno all'ospite ordine psico-fisico, atto ad agevolare il desiderio di uscir fuori dal disagio sociale della povertà che rischia di cronicizzarsi.
- I programmi di supporto culturale per il contenimento della devianza, l'interazione sociale, e la relazione funzionale all'osservazione della sofferenza urbana.

4.1.3 Progetto di housing sociale H-Kemay

Anche il progetto di housing sociale della cooperativa Kemay "H-Kemay", esperienza di micro-accoglienza in coabitazione per soggetti vulnerabili (titolari di protezione internazionale con situazioni lavorative fragili, richiedenti asilo, titolari di protezione umanitaria o di permesso di soggiorno per casi speciali che non vengono inseriti nel sistema SIPROIMI), presenta elementi di potenziale trasferibilità in altre realtà presenti sul territorio italiano. Il progetto nasce principalmente per far fronte alle difficoltà di uscita dalle strutture CAS, che non prevedono forme di accompagnamento abitativo alla stregua dei centri SIPROIMI. La Prefettura, con cui la cooperativa ha buone relazioni di collaborazione, riveste un ruolo importante; come riferito da un operatore:

La prefettura "spinge" affinché vengano costruiti percorsi di autonomia, evitando così la revoca dell'accoglienza… si tratta di "governare" il processo attraverso trattative. Inoltre per i nuclei familiari c'è un accordo [con la Prefettura] per prorogare di altri 6 mesi l'accoglienza e accompagnarli verso l'uscita, come se fossero uno SPRAR… in sostanza la Prefettura dice: "entro quando mi garantisci che questo nucleo esce?".

Il progetto intende evitare che coloro che escono dai circuiti di accoglienza possano incappare in una serie di situazioni negative quali sovraffollamento, caduta nell'irregolarità, isolamento e creazione di ghetti, insorgenza di sentimenti di intolleranza nella popolazione residente, seconda migrazione verso i ghetti delle agro-mafie (baraccopoli). Il canale di invio può anche essere costituito da altre associazioni o soggetti collegati in rete. Gli obiettivi specifici sono pertanto:

- Soddisfare l'emergenza abitativa di target diversi di persone
- Favorire l'inclusione sociale e l'inserimento lavorativo
- Offrire assistenza legale e supporto nello svolgimento di pratiche burocratiche
- Diffondere la cultura dei diritti e dell'inclusione sociale
- Sostegno alla persona
- Promuovere la crescita dei territori e delle comunità.

La sperimentazione, partita a giugno 2019 dopo un percorso interno di co-progettazione, ha visto l'attivazione di due appartamenti: il primo ubicato in località Travagliato (per 4 utenti), l'altro nel centro di Brescia (per 2 utenti). Il contratto di affitto viene stipulato con la cooperativa; quest'ultima redige a sua volta un contratto di housing (accordo privato) con il singolo beneficiario che stabilisce tempi (6+6+6 mesi per creare una rotazione) e modalità di accoglienza. Gli affittuari sono tenuti al pagamento di un contributo fisso (pari a 220 euro per il primo e 100 euro per il secondo) per coprire le spese dei servizi offerti e le bollette.

La scommessa è tutta lì: se alla fine del periodo i beneficiari non escono c'è un problema!

Non disponendo di un finanziamento ad hoc, in questa prima fase H-Kemay si sostiene con risorse interne relative a servizi già attivi. Ciò riguarda anche le risorse umane impegnate (una coordinatrice, due operatrici sociali, una operatrice legale, una figura per il monitoraggio). Il progetto prevede l'attivazione di altri due appartamenti nel momento in cui sarà a regime, cioè si raggiungerà la soglia di sostenibilità attraverso il contributo fisso.

Elementi di forza/esportabilità

Come già emerso, il primo aspetto problematico dei progetti di housing è il reperimento di alloggi a costi

sostenibili. Nel progetto H-Kemay entrambi gli appartamenti sono stati messi a disposizione dalle parrocchie. L'idea di fondo per far fronte al problema di base del reperimento degli appartamenti risiede dunque nella costruzione/utilizzo di una rete capillare di comunità parrocchiali in grado mettere a disposizione locali propri non utilizzati o di attivare privati cittadini facendo da garanti. Il ruolo chiave delle comunità parrocchiali nell'implementazione del modello di riferimento della "microaccoglienza", approccio di riferimento adottato nel territorio bresciano, è stato sottolineato da più parti[30]. Del resto:

L'animazione delle comunità fa cultura e contro-narrativa.

L'investimento nella formazione delle comunità parrocchiali (e nel sollecitare la presa in carico delle attività della Fondazione Opera Caritas San Martino, strumento attraverso il quale la Caritas Diocesana di Brescia promuove e gestisce attività a favore di persone in stato di bisogno) risulta proficua perché esse mettono a disposizione le loro risorse in termini di volontari e spazi per attività di accoglienza e integrazione, consentendo così un circolo virtuoso di risparmi su alcuni costi. Come sottolinea un operatore:

Sul lungo periodo ciò diventa investimento per una comunità accogliente (e non mera risposta di emergenza).

Altro elemento replicabile è costituito dai servizi di supporto abitativo offerti dalla cooperativa, che non consistono solo nel sostegno per la gestione della casa, nei corsi di italiano, nell'orientamento lavorativo e legale, nell'accompagnamento psicologico e alla genitorialità, ma insistono sulla necessità di sensibilizzare la comunità circostante. Da qui le iniziative di collaborazione tra ospiti e residenti per lo svolgimento di attività condivise e le proposte di animazione formativa rivolte alle comunità, che intendono replicare azioni già sperimentate in altri contesti, tra cui lo strumento "Oka! È in gioco la vita", "Teatro dell'oppresso" e "Pillole di geopolitica soggettiva" (presentazioni sui paesi di origine e di accoglienza direttamente dalla prospettiva delle persone che si raccontano, con la condivisione di alcune fotografie personali).

4.1.4 Sussidiarietà e partnership nelle iniziative di inclusione abitativa considerate

L'esperienza di Sininauha Oy si inserisce nell'ambito di una politica nazionale che vede un investimento importante di risorse economiche nella lotta contro il fenomeno della povertà e dei senza fissa dimora. Le politiche governative per i senzatetto (vedi scheda AUNE - Action Plan for Preventing Homelessness in Finland 2016/2019) sono basate sull'approccio Housing First fin dal 2008; dati i risultati empirici ottenuti in termini di riduzione del fenomeno, la Finlandia è considerata uno dei migliori modelli di applicazione di tale principio[31].

I programmi governativi finlandesi di lotta alla povertà rappresentano un esempio eloquente della sinergia tra pubblico e privato e hanno il loro punto di forza proprio nella collaborazione intergovernativa e intersettoriale; coordinati dal Ministero dell'Ambiente, coinvolgono attivamente sia altre istituzioni nazionali e locali, sia il terzo settore (Chiesa, varie ONG, ecc.) e il mondo delle imprese private (per la fornitura dei servizi abitativi). Il ruolo dell'associazionismo è fondamentale per l'intercettazione e l'emersione del bisogno rispetto a tutti quei soggetti più emarginati che non si rivolgono ai servizi sociali di zona; per tale ragione Sininauha Oy ha stipulato accordi quadro con i Comuni di Helsinki, Espoo, Vantaa, Järvenpää, Tuusula, Kerava, Hyvinkää, Regione di Turku.

[30] Si ricorda che la Cooperativa Kemay, ente gestore di una struttura CAS per conto della Fondazione Opera Caritas San Martino, garantisce l'erogazione di servizi di accoglienza e accompagnamento sociale secondo i parametri SPRAR a favore di circa 90 beneficiari. Da rilevare che 20/25 posti sono in appartamenti di proprietà della Fondazione mentre i restanti appartamenti sono stati reperiti dalle parrocchie tramite l'attivazione di comunità.

[31] I principi di applicazione dell'Housing First in Finlandia *(Housing first but not housing only!) sono: a*bitare in un ambiente normale/in case permanenti; avere un appartamento in affitto per sé (non in dormitori o shelters); avere un proprio contratto di affitto (a tempo limitato); avere supporto adeguato se richiesto e se necessario. Cfr. https://ysaatio.fi/en/housing-first-finland/a-home-of-your-own-handbook

In estrema sintesi, ciò che rende il progetto di Sininauha Oy una pratica di successo è l'essere parte di un ampio programma nazionale (non privato e limitato come in Italia), fortemente voluto a livello nazionale, che coinvolge attivamente le municipalità, con *guidelines* univoche e rilevanti risorse economiche.

Di tutt'altra portata, sia in termini di dimensioni/risorse impiegate, sia di scopo prefissato, risultano essere le altre due iniziative di *housing sociale* sopra menzionate, sperimentate in due territori italiani completamente diversi. Il servizio Gerico, teso ad assicurare un posto letto temporaneo a persone indigenti che escono da un ricovero ospedaliero, nasce proprio per far fronte alla totale assenza di servizi pubblici di dimissione ospedaliera protetta (DOP) in un territorio, quello del Sud d'Italia, segnato dalla carenza di interventi pubblici anche in altri settori di base. Il servizio, che trae forza dall'ispirazione religiosa della struttura promotrice, usufruisce di un finanziamento limitato che ne mina la sostenibilità. La rete di sostegno è costituita soprattutto da volontariato non professionalizzato. La collaborazione con le istituzioni pubbliche è minima e caratterizzata perlopiù da relazioni informali. Nel contesto analizzato (territorio di Lecce), la funzione di lobbying da parte del terzo settore appare comunque complessivamente debole, così come risulta carente la capacità degli enti locali di recuperare e mettere a disposizione dell'associazionismo i fondi pubblici necessari per avviare iniziative di lungo corso.

Rispetto al progetto di housing sociale H-Kemay, va innanzitutto rilevato che in tema di accoglienza dei migranti il territorio bresciano è caratterizzato da una consolidata rete locale di collaborazione tra istituzioni (tra cui la prefettura, che svolge un ruolo preminente) e diverse realtà associative esistenti. La cooperazione tra la Caritas diocesana di Brescia e il piccolo Comune di Barbariga non rappresenta certo la regola ma può sicuramente fungere da ottimo modello di alleanza trasversale tra pubblico/privato per una gestione proficua e strategica dell'accoglienza. Contestualmente si è lavorato molto per informare correttamente e sensibilizzare la cittadinanza con interventi mirati, attraverso attività culturali, sociali, sportive finalizzate a promuovere il modello della micro-accoglienza (o accoglienza diffusa) adottato negli ultimi anni da molti Comuni della zona, tra alterne vicende politiche. Del resto, nel bresciano la cultura del volontariato solidale, e in particolare quello di matrice cattolica, riveste una grande importanza e coinvolge numerosi individui e comunità. Ciò premesso, nel caso del progetto H-Kemay l'elemento più qualificante di tale intervento di sussidiarietà orizzontale, nell'interesse collettivo, sembra consistere proprio nell'attivazione di quella rete capillare di comunità parrocchiali in grado di far fronte al principale problema dei progetti di housing sociale, ossia reperire gli immobili da destinare a tale uso.

4.2. Pratiche di inclusione lavorativa

4.2.1. Magdas Hotel di Vienna

Uno dei progetti più interessanti per il suo impatto sull'integrazione lavorativa, linguistica e sociale dei rifugiati è costituito dal Magdas Hotel (Magdas che in tedesco significa "I like that")[32]. Il progetto dell'Hotel Magdas, che ha valorizzato un edificio di proprietà della Caritas situato nella zona del Prater (in Laufbergergasse 12), rappresenta un efficace tentativo di coniugare le esigenze del mercato con quelle di tutela e integrazione nel tessuto sociale dei rifugiati, valorizzando le competenze da essi possedute. L'hotel funziona come qualsiasi altra azienda; tuttavia, il principio ispiratore non è la massimizzazione del profitto, ma la massimizzazione dell'inclusione e dei benefici per soggetti vulnerabili esclusi dal mercato del lavoro. Altresì interessante è il concetto legato alla realizzazione degli spazi, nel pieno rispetto dell'idea di sostenibilità (principio dell'upcycling): l'arredamento, curato dal noto architetto viennese Daniel Büchel, si compone quasi interamente di mobili recuperati e ristrutturati, che conferiscono un interessante effetto retrostyle.

La struttura, sorta nel 2015, era una ex casa di riposo di tre piani, ristrutturata grazie a un prestito concesso alla Caritas pari a 1,5 milioni di euro (più una quota minore raccolta attraverso il crowdfunding). L'edificio, che dopo la sua chiusura aveva funzionato per un inverno anche come centro di emergenza per senza fissa

[32] Il gruppo Magdas, nato dalla Caritas di Vienna, è formato da due enti, una società a responsabilità limitata e un'associazione (a cui fa capo la struttura dell'hotel). La Caritas è nel Consiglio di Amministrazione ma resta un'entità distinta.

dimora, possedeva i requisiti necessari richiesti dal business plan: dimensioni adeguate (circa un centinaio di stanze) e ottima ubicazione (nei pressi di una stazione ferroviaria non secondaria e del parco pubblico più importante della città). Magdas non ha mai usufruito di finanziamenti pubblici; i primi tre anni di attività sono stati finanziariamente difficili (in perdita) e solo nell'ultimo anno si è avuto il primo bilancio in attivo. L'impulso iniziale della Caritas di Vienna era quello di promuovere l'inserimento lavorativo di molti rifugiati che, nonostante le loro competenze e la loro motivazione, non riuscivano a trovare lavoro a causa di forti pregiudizi nei loro confronti. Come illustrato dalla direttrice:

Anziché guardare ai loro deficit si trattava di chiedersi: "cosa possono portare queste persone al nostro Paese?", valutando le loro potenzialità… forte motivazione al lavoro, conoscenza di più lingue, competenze già acquisite, ecc. Inizialmente l'idea era di collaborare con altri hotel ma nessuno voleva accollarsi il rischio con questo speciale "target group".

Il punto di forza del progetto è costituito dalla gestione imprenditoriale dell'hotel, che permette di ottenere profitti che vengono reinvestiti sul personale e sulla formazione. La strategia adottata si basa sulla definizione a monte di tre aspetti fondamentali: adeguato reclutamento e selezione del personale; programma efficace di formazione adatto al target; bilanciamento tra trained staff and non trained staff.

Lo staff si compone di una ventina di persone (people with refugee background officially allowed to work – status riconosciuto), 15 professionisti del settore alberghiero, due direttori con divisione dei compiti e una responsabile del marketing.

I rifugiati vengono reclutati tramite una "open call" aperta a tutti coloro che hanno "a refugee background". Tuttavia per non incorrere in accuse di discriminazione verso gli altri cittadini, tale requisito non è specificato nel bando, ma si cerca di farlo circolare nei circuiti frequentati dai rifugiati. Per questo i giovani che frequentano i corsi della Caritas hanno una sorta di vantaggio, potendo vedere prima le offerte e i bandi.

I candidati sono sottoposti a due colloqui; segue un periodo di prova (in genere un mese) a stretto contatto con il trainer e, in caso di esito positivo, la stipula di un contratto di apprendistato di due o tre anni. Il training attraverso il programma di apprendistato, che si conclude con un attestato, sembra dare buoni risultati, considerando le prime sperimentazioni concluse al momento della SV. Al termine del percorso, il rifugiato può andare a lavorare in un'altra struttura o rimanere al Magdas come "esperto" ma chiaramente, vista la difficoltà a reperire *professional*, il proposito è quello di assumere queste persone già formate.

La sfida era creare un team di persone "giuste" e motivate per questo tipo di business e formarle adeguatamente, sempre nella logica di favorire la loro integrazione. Il primo staff era formato da 20 rifugiati e 5 professionals del settore, che però non avevano dimestichezza con le problematiche sociali relative all'inserimento lavorativo dei gruppi svantaggiati; sono stati poi aggiunti altri 5 professionals in modo tale che ogni gruppo di 4 trainees/rifugiati venisse seguito da un leader professional e da un assistente. Questo sistema è stato poi cambiato con l'inserimento del programma di apprenticeship.

Elementi di trasferibilità/forza

Il progetto del Magdas Hotel risponde efficacemente all'esigenza di coniugare il mondo del sociale con quello del profit o, più in generale, di sperimentare nuove forme di impresa sociale quale modalità più incisiva di integrazione lavorativa dei soggetti più svantaggiati. Se quindi da un lato sarebbe auspicabile cambiare il raggio di azione nell'ambito dell'integrazione in termini di occupazione attraverso la realizzazione di azioni innovative come quello del social business, dall'altro senza un finanziamento ad hoc il progetto del Magdas non sembra poter essere agevolmente praticabile dagli enti del terzo settore (perlomeno allo stato attuale relativamente a quelli che hanno partecipato alla study visit) per l'entità di risorse economiche che comporta. Tuttavia, alcuni spunti operativi del Magdas potrebbero stimolare proficue sperimentazioni, magari utilizzando strutture più modeste in gestione o di proprietà degli enti del terzo settore, soprattutto in territori a forte vocazione turistica.

Ciò premesso, uno degli aspetti più interessanti con riferimento alla trasferibilità riguarda le modalità di training adottate. Nello specifico, gli elementi qualificanti sembrano essere:

- Investimento nelle persone con programmi formativi efficaci, anche dal punto di vista linguistico: da qui la scelta di adottare contratti di apprendistato di lunga durata e programmi specifici di insegnamento

della lingua soprattutto della "lingua per il lavoro" (expert terms). Oltre all'inglese come lingua veicolare, per il lavoro nella reception si richiede infatti un livello B1 di lingua tedesca mentre per la cucina il livello A2. Ciò suggerisce anche l'opportunità di un collegamento diretto tra i CPIA e sperimentazioni similari, nel senso che i primi potrebbero allargare l'offerta formativa e organizzare corsi d'italiano settoriale per l'ambito alberghiero e ristorativo

- Attenzione riservata alla selezione del gruppo di esperti valutando le loro capacità di guidare un team all'interno della compagnia
- L'inserimento di due operatori sociali (*social workers*) nel team, che partecipano anche alla fase di reclutamento, con compiti di monitoraggio dei lavoratori, dovuta alla difficoltà di trovare di trovare esperti del settore alberghiero/ristorativo che abbiano anche preparazione e sensibilità "sociale". Come evidenziato dalla direttrice: "*E' faticoso affrontare le problematiche e gli aspetti interculturali all'interno del team. E' necessario insistere molto sull'ascolto, sulla comprensione, sull'imparare l'uno dall'altro. Pertanto anche le tematiche interculturali sono diventate argomento del percorso di formazione"*
- Introduzione di un meccanismo di "*feedback talks*" (3 durante il primo anno e 1 nel secondo anno) per discutere "cosa la persona ha fatto bene e cosa ha fatto male" al fine di migliorare le sue modalità di lavoro
- Stabilire regole chiare su cosa è permesso e cosa non è permesso e farle rispettare.

4.2.2. ECOSOL

Una visita particolarmente interessante è stata quella relativa ad un progetto di formazione/inserimento lavorativo della ECOSOL ("empresa de inserción" della Caritas di Girona), che riguarda un servizio di manutenzione, riparazione, recupero e montaggio industriale di biciclette, rivolto principalmente a giovani migranti usciti dal percorso di "tutela" al compimento dei 18 anni[33]. Un'operatrice sottolinea che:

Il target è costituito quasi interamente da giovani - quasi tutti africani giunti dall'Andalusia o dall'Italia - ai quali è stata riconosciuta la tutela per minore età dalla Regione… che quando perdono tale tutela perché diventano maggiorenni pur continuando a mantenere un alloggio, ricevono un permesso di soggiorno che non consente di lavorare. Il progetto nasce proprio per rispondere all'esigenza di consentire a tali ragazzi di lavorare regolarmente.

Le imprese di inserimento (*empresas de inserción*)[34] sono aziende con uno status giuridico speciale - non presenti in Italia - che, pur sottostando ad una logica di mercato, sono finalizzate a combattere l'esclusione sociale di categorie vulnerabili (disoccupati di lungo periodo, giovani dropout, ex tossicodipendenti, ex detenuti, migranti, ecc.). In sostanza sono iniziative commerciali che combinano la logica di business con le metodologie di inserimento lavorativo. Alcuni dei requisiti previsti sono:

- almeno il 51% del capitale deve essere di un'organizzazione senza scopo di lucro;
- una quota compresa tra il 30% e il 60% dei lavoratori deve essere costituita da destinatati appartenenti a categorie vulnerabili;
- almeno l'80% dei ricavi conseguiti nell'anno fiscale deve essere destinato al miglioramento o all'incremento delle strutture produttive e di inserimento.

[33] Ecosol facilita l'impiego di persone che si trovano in situazione di vulnerabilità sociale e lavorativa proponendo quattro ambiti di attività: servizi di pulizia professionale degli edifici, gestione magazzino, raccolta e rivendita dell'usato e servizio biciclette.

[34] Il quadro normativo di riferimento per le EI in Spagna si è sviluppato esclusivamente a livello regionale fino al 2007, anno in cui è stata approvata la *Ley 44/2007* del 13 dicembre. Attualmente la maggior parte delle Regioni dispone di una propria regolamentazione, dando luogo a differenze a seconda delle zone geografiche. Per la Catalogna, si ricorda la Legge 27/2002 del 20 dicembre sulle "misure legislative per regolamentare le società di inserzione socio-lavorativa in Catalogna".

Le imprese de inserción hanno lo stesso regime fiscale delle imprese commerciali e molti altri vincoli. Ad esempio, i sevizi sociali pubblici devono rilasciare un visto al lavoratore e verificare ogni singolo contratto stipulato; eventuali modifiche del contratto devono essere negoziate con i servizi stessi.

Il progetto della fabbrica delle biciclette di ECOSOL prevede un programma molto intenso per i giovani migranti selezionati strutturato in due ore di formazione in loco (su catalano, castigliano, matematica, geografia…) dalle 8 del mattino; quattro ore di lavoro nella catena di montaggio delle biciclette; obbligo di formazione esterna in una scuola per adulti al fine di conseguire un titolo di base. Sono previste riunioni interne di monitoraggio del processo di apprendimento (a cadenza mensile) e riunioni (trimestrali) con gli enti invianti Regione e Caritas.

Il suddetto percorso, in genere, ha durata di un anno; al termine, se la valutazione rispetto all'itinerario seguito dal beneficiario è positiva, ECOSOL presenta un'offerta di lavoro full-time di 40 ore per un anno. Come sottolinea un'operatrice:

Bisogna tener conto che al di fuori del mercato protetto è difficile ottenere un'offerta di lavoro full-time per questo target fragile, anche perché è molto costosa per le aziende.

Una volta che i beneficiari ottengono questa offerta di lavoro, possono cambiare il loro permesso di soggiorno con uno che consenta loro di lavorare concludendo così il processo di emancipazione. Il compito della "*empresa de inserción"* è dunque di fare un'offerta di lavoro di (almeno) un anno per consentire la trasformazione del permesso di soggiorno (oppure in altri casi la regolarizzazione).

Funziona dunque come impresa di transito, una sorta di "ponte" e di "ruota": nel caso di ECOSOL il 30% del personale è strutturato con contratto a tempo indeterminato (nel caso della fabbrica delle bici indossa una tuta blu) e il 70% a rotazione (alunni in tuta verde). Le offerte di lavoro per l'inserción sono comunque limitate a 20 posti all'anno.

Quando finisce il periodo di un anno, la persona non può comunque essere assunta da ECOSOL (anche se è valida dal punto di vista lavorativo). È previsto un accompagnamento lavorativo di 6/8 mesi, anche se la maggior parte dei ragazzi che finisce il periodo trova subito lavoro, soprattutto in aziende in qualche modo collegate (su 223 alunni che hanno avuto in totale, l'85% ha ottenuto un contratto).

Nel momento in cui trovano impiego, i loro documenti vengono cambiati e ottengono un secondo permesso di lavoro di due anni… Alla successiva scadenza un terzo permesso per altri due anni e poi il permesso diventa permanente.

Elementi di forza/replicabilità

Non essendo previste dall'ordinamento giuridico italiano, l'esperienza delle "empresas de inserción", che sono solo parzialmente paragonabili alle "imprese sociali", non risulta esportabile *tout court* nel contesto italiano. Il nodo principale, che ovviamente rimanda alle politiche nazionali in tema di immigrazione, riguarda la possibile funzione di strumento di regolarizzazione, in un contesto in cui ciò è consentito a livello normativo attraverso il cosiddetto *arraigo*[35], seppure con vincoli stringenti. Il progetto ECOSOL della Caritas di Girona rappresenta infatti una possibilità concreta di regolarizzazione per i giovani migranti usciti dai programmi di "tutela" al compimento dei 18 anni e per coloro che sono privi di permesso di soggiorno, attraverso l'offerta di un contratto lavorativo di 12 mesi.

A prescindere da ciò, un punto di forza potenzialmente esportabile consiste nel programma di formazione e inserimento lavorativo adottato, basato su una metodologia *learning by doing*. La coniugazione tra una fase formativa/teorica e una "pratica" in affiancamento con lavoratori più esperti permette infatti di acquisire competenze direttamente spendibili sul mercato del lavoro, come mostrano le alte percentuali di successive assunzioni (dovute anche alla rete di partner commerciali).

[35] Come altrove illustrato, la legge spagnola prevede infatti un processo permanentemente aperto di regolarizzazione basato su tre condizioni: essere "radicati" (da qui l'*arraigo*) ossia vivere in Spagna da più di tre anni (dimostrabile attraverso l'iscrizione al padrón); avere un'offerta di lavoro di almeno un anno; non avere condanne o pendenze penali.

4.1.5 FEINA AMB COR

Il progetto FEINA AMB COR (Lavora con il cuore) della CARITAS di Barcellona è finalizzato all'accompagnamento al lavoro delle persone (regolarmente presenti) in situazioni di vulnerabilità sociale. Avviato nel 2013, prevede un periodo di accompagnamento di 6/8 mesi intensivo e personalizzato, indirizzato in ultima analisi a fornire alla persona gli strumenti adeguati per cercare lavoro in modo autonomo. Come riferito da un operatore:

La metodologia è basata su una visione olistica della persona, raccogliendo tutte le informazioni personali, familiari, abitative, di salute e inserendole in un database… e sulla "vicinanza".

In altri termini, la metodologia utilizzata prevede che a ciascun utente venga assegnato un tutor con il compito di accompagnarlo per tutto il processo di valutazione e selezione delle offerte di lavoro; tenendo conto della situazione complessiva della persona, il tutor svolge un ruolo importante di sostegno nello sviluppo/riscoperta delle competenze personali (empowerment). Oltre agli incontri settimanali con il tutor, sono previste sessioni di gruppo con altri formatori per sviluppare abilità trasversali utili alla ricerca autonoma del lavoro (ad esempio uso del pc, linkedin, HCCP, corsi di autostima ma non corsi di formazione professionale).

Per quanto concerne l'accesso**,** l'utente può essere inviato da altri servizi della Caritas (sia lavorativi, sia di altro tipo), dai servizi sociali di altri enti (anche pubblici) oppure arrivare attraverso il passaparola. Il requisito di base è che si trovi in situazione di vulnerabilità sociale e sia in condizione di regolarità giuridica (se straniero). Ogni tutor segue circa 70/80 utenti. Il servizio ha adottato parametri di misura che mostrano l'efficacia dell'intervento intensivo (14 azioni in 4 mesi) nel moltiplicare le possibilità di trovare lavoro e nell'abbassare il livello di esclusione sociale.

FEINA AMB COR è ubicato in una sala unica in modalità *open space* priva di barriere architettoniche che prevede una disposizione specifica delle scrivanie. L'utente si siede al lato del tutor e non di fronte, proprio a rimarcare l'idea di un accompagnamento che si adatta alle esigenze della persona.

Una parte significativa del servizio riguarda la raccolta le offerte di lavoro delle aziende; altre figure professionali, con formazione specifica nella selezione delle risorse umane, curano i contatti con le imprese e si occupano di fare il matching, selezionando il profilo di utente che può essere più adatto a una certa offerta di lavoro. Il servizio offre solo intermediazione e non è partner contrattuale; effettua tuttavia un controllo delle condizioni contrattuali. Da quanto riferito, circa 300 imprese utilizzano il servizio e ad esse viene garantito l'impegno a trovare in 48 ore (e a titolo gratuito) il profilo più idoneo alla loro richiesta.

Da dicembre 2013 a ottobre 2019 le persone che hanno trovato un lavoro sono 4.336, su un totale di circa 7.000 che si sono rivolte al servizio. Il 70% ha trovato lavoro durante il programma. I settori principali di inserimento sono: servizi, turismo, commercio, edilizia. Il 60% degli impieghi è stato trovato non tramite il *matching* con le imprese, ma è frutto di ricerca autonomo del lavoro; questo è uno dei risultati più positivi del progetto.

Elementi di trasferibilità/forza

L'idea di una sorta di agenzia di collocamento privata non è innovativa, ma alcuni elementi specifici potrebbero essere efficacemente esportati in esperienze preesistenti di integrazione lavorativa (o addirittura sperimentate anche nel servizio pubblico). Del resto, la ristrutturazione degli uffici del lavoro in corso in Italia e l'introduzione della figura dei "navigator" (che ricorda in parte il "tutor" del progetto) potrebbero andare in tale direzione. Tra gli elementi emersi:

- Metodologia basata su un intervento intensivo e sull'attivazione dell'utente, fornendo gli strumenti necessari affinché cerchi autonomamente il lavoro una volta usciti dal programma (sostenibilità). Viene sottolineato come elemento di successo che la percentuale di utenti riesce a trovare un'occupazione in maniera autonoma è consistente;
- Focus su un target specifico costituito da persone vulnerabili utilizzando una strategia basata su tre parametri: recupero della motivazione, fiducia, autostima (*empowerment*); miglioramento della conoscenza delle proprie capacità; acquisizione di una strategia per la ricerca del lavoro e autodeterminazione;

- Centralità della relazione con il tutor. La stessa organizzazione degli spazi e delle scrivanie (l'utente si siede al lato del tutor e non di fronte) ribadisce l'idea dell'affiancamento e dell'accompagnamento;
- Ricostruzione di un quadro "olistico" della persona e nel caso in cui sorgano altre necessità, rimando ad altri servizi specifici (servizi sociali, della Caritas, ecc.);
- Stretta collaborazione tra tutori, formatori e coloro che gestiscono le offerte delle imprese (lavoro di squadra).
- Fornire alle imprese un servizio gratuito, professionale e rapido.
- Monitoraggio delle condizioni contrattuali e dell'andamento del rapporto di lavoro;
- Monitoraggio dell'andamento del servizio attraverso la produzione periodica di dati statistici e di analisi finalizzate ad individuare, i fattori che facilitano la ricerca di lavoro[36].

4.2.4 Sussidiarietà e partnership nelle iniziative di inclusione lavorativa

In un paese in cui negli ultimi anni le politiche di accoglienza hanno subito una svolta decisamente più restrittiva, Magdas Hotel nasce per iniziativa di un soggetto privato (Caritas di Vienna) con l'intento di creare opportunità di lavoro a favore di un target straniero particolarmente fragile. Difatti, in Austria i richiedenti asilo possono ottenere un permesso di lavoro dopo tre mesi dalla richiesta ma (oltre alla possibilità di tirocinio) sono autorizzati a lavorare solo per un periodo di tempo limitato come lavoratori stagionali (ossia per un massimo di sei mesi) nel settore turistico e agricolo, e solo se nessun austriaco nativo o di un paese UE registrato presso le agenzie per l'impiego sia disposto ad accettare la posizione. Dopo i tre mesi del lavoro stagionale i richiedenti asilo al di sotto dei 24 anni, tuttavia, possono iniziare una formazione in apprendistato in occupazioni nelle quali vi sia carenza di manodopera. I rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria hanno invece pieno accesso al mercato del lavoro, al pari degli altri cittadini. Come sopra evidenziato, la particolarità del Magda Hotel è il fatto di coniugare il mondo del sociale con il mondo del business, a partire dalla messa a disposizione di un immobile di proprietà e dall'investimento di una somma ingente, senza possibilità di ricevere alcun tipo di finanziamento pubblico (gli unici fondi pubblici ottenuti sono stati quelli dei programmi di *apprenticeship*, nell'ambito di bandi rivolti a tutte le "normali" strutture alberghiere).

Anche nelle altre due iniziative di inserimento lavorativo analizzate emerge il protagonismo del privato sociale (rispettivamente, Caritas di Girona e Caritas di Barcellona) in un contesto generale (Regione della Catalogna) in cui in materia di immigrazione sembra esserci una buona convergenza tra l'ente regionale, le amministrazioni locali, l'associazionismo e il mondo produttivo. Si riscontra infatti una forte interdipendenza tra i due settori: capacità organizzativa e d'interazione sembrano evitare sovrapposizioni. A titolo di esempio, nel corso della study visit è stato sottolineato che nel territorio di Girona tutti i programmi di azione della Regione sono realizzati attraverso le associazioni del terzo settore o i Comuni; nel 2010 è stato inoltre istituito il *Consejo de Cohesión y Servicios Sociales de Girona*, organo di partecipazione che comprende l'intero tessuto associativo del territorio e le amministrazioni pubbliche, con il fine di promuovere le politiche di inclusione e la partecipazione dei cittadini. Si tratta di un istituto previsto dalla normativa per tutti i Comuni ma che qui assume un ruolo effettivo, non formale nella realizzazione di programmi concreti, anche a favore di cittadini stranieri.

In entrambe le iniziative realizzate in Spagna, oltre ad un forte legale con il mondo produttivo e le imprese, è ravvisabile un rapporto diretto con le istituzioni pubbliche: nel caso della "empresas de inserción" ECOSOL, la Regione invia gli utenti (giovani migranti usciti dai programmi di "tutela" al compimento dei 18 anni e persone che cercano di regolarizzarsi attraverso l'istituto dell'*arraigo*) mentre i servizi sociali monitorano il rapporto di lavoro da punto di vista contrattuale; nel progetto FEINA AMB COR questi ultimi possono essere soggetto inviante (purché via sia il requisito del possesso del permesso di soggiorno).

[36] In base ai dati forniti e alle analisi realizzate dal servizio, i fattori che facilitano la ricerca di lavoro sono l'età, il tempo trascorso in stato di disoccupazione e il genere (non la nazionalità o il livello di istruzione). Gli uomini con meno di 29 anni che sono stati disoccupati per meno di un anno hanno il 90% di possibilità di trovare un impiego durante il programma; al contrario, le donne tra i 50-65 anni che sono fuori dal mercato del lavoro da più di 5 anni solo il 50-60%.

4.3. Pratiche di inclusione sociale

4.3.1 Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes (CNAIM) di Lisbona

Il *Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes* (CNAIM), coordinato dall'Alto Commissariato per le Migrazioni (ACM), rappresenta un esempio significativo di "one stop shop" e, oltre a diverse attestazioni, ha ottenuto nel 2005 un riconoscimento come buona prassi nel settore pubblico. L'idea di fondo è quella di riunire in un unico "sportello" i principali servizi della pubblica amministrazione dedicati all'accoglienza e all'integrazione dei cittadini migranti**,** in collaborazione con le associazioni: dagli sportelli corrispondenti all'ufficio stranieri della questura ai servizi di sostegno all'istruzione, lavoro, imprenditorialità sanità, assistenza legale, previdenza sociale, fino a programmi più specifici (es. *mentorship programme*) o a tutela delle fasce della popolazione più vulnerabili (es. Rom). Concentrati fisicamente in un solo edificio, i vari uffici e servizi lavorano a stretto contatto in maniera integrata, in modo da fornire supporto specializzato, informazione, referral, consulenza e mediazione agli utenti stranieri, in un costante adattamento di procedure e metodi operativi.

Il CLAIM visitato a Lisbona[37], è collocato in un edificio di quattro piani; al piano terra comprende (oltre allo spazio dell'accoglienza - GAT) un locale espositivo gratuito per mostre artistiche, una piccola ludoteca per intrattenere i bimbi degli utenti, uno spazio per l'allattamento e un centro studi che funziona come Osservatorio (in collaborazione con l'Università) per l'elaborazione di dati, statistiche ufficiali e ricerche. Al momento dell'ingresso il migrante viene accolto dai mediatori culturali, che coprono un totale di 40 lingue diverse (tra cui arabo, romeno, mandarino, russo, ucraino, ecc.); una volta identificata la richiesta, l'utente viene indirizzato verso lo specifico servizio ai piani superiori (il cui accesso è consentito solo con autorizzazione). Il piano terra funziona come "free space"; agenti di polizia sono presenti solo per garantire la sicurezza poiché l'affluenza è normalmente molto sostenuta.

Nel dettaglio, i principali servizi/uffici/sportelli offerti da CNAIM sono:

- *Reception and Screening Office* (GAT): ufficio di supporto per il funzionamento generale del CNAIM, che fornisce informazioni generali ed effettua una valutazione della situazione presentata dall'utente, che viene supportato e indirizzato con un appuntamento presso le istituzioni e gli uffici specifici presenti, se la situazione lo richiede;
- *Servizio di informazioni* (attraverso il quale si possono anche prendere appuntamenti con gli uffici tecnici) e traduzioni telefoniche (gratuite) in 60 lingue (ad esempio: si può richiedere una triangolazione telefonica con utente e ospedale per una traduzione ufficiale);
- S*ervizio stranieri e frontiere* (SEF) del Ministero degli Interni, per tutto ciò che concerne il rinnovo dei permessi di soggiorno, ecc.;
- *Servizio di assistenza legale* (GAJ): un ufficio di assistenza specializzato che fornisce su appuntamento informazioni, consulenza, mediazione e supporto alle persone migranti (incluso ricongiungimenti e regolarizzazioni);
- *Social Security Service* (sportelli di Previdenza Sociale);
- *Office for the Support of Migrant Entrepreneurs* (GAEM): dal 2006 offre iniziative a sostegno dell'imprenditorialità, a partire dal business plan. A questo proposito, si sottolinea che in Portogallo la percentuale di imprese create da donne è alta rispetto ad altri Paesi (più del 60%), anche per la femminilizzazione dei flussi migratori;
- *Ministero della Pubblica Istruzione* (ME): fornisce informazioni e servizi di diversa natura, come l'inserimento degli studenti nelle scuole primarie e secondarie, la concessione di borse di studio, la mediazione con i vari istituti scolastici, ecc.;
- *GAIPESQ*: servizio specializzato che mira a facilitare l'accesso al mercato del lavoro;
- Ministero della Salute: l'attività principale della Gabinete da Saúde è quella di fornire informazioni sull'accesso alla salute;
- Programma di mentorship;

[37] In Portogallo vi sono tre centri CLAIM: a Lisbona, Norte e Algarve.

- Ufficio per l'integrazione dei rifugiati;
- Ufficio Affari Sociali e Inclusione (GASI): Ufficio di sostegno sociale (in un apposito spazio riservato) ai casi più vulnerabili o che, per motivi diversi, vivono situazioni difficili, tentando una mediazione con gli enti preposti a fornire specifici servizi di sostegno (es. mancanza di mezzi di sostentamento, ecc.).

Punti di forza ed elementi di trasferibilità

I servizi e le modalità operative di CNAIM, che appaiono particolarmente efficaci, potrebbero essere replicati nel contesto italiano a fronte di una grande riorganizzazione generale sia in termini di sedi ed uffici sia di risorse umane e finanziarie. A livello economico, infatti, si tratta di un'iniziativa indubbiamente molto onerosa che necessita di grandi investimenti, quindi ipotizzabile solo in presenza di una progettazione molto ampia e complessa. Inoltre, ciò non può prescindere da una visione politica adeguata a questo tipo di investimento: in Portogallo le politiche di integrazione e accoglienza, che mostrano aperture anche verso gli immigrati irregolari (prevedendo possibilità di regolarizzazione e accessi meno tortuosi all'acquisizione di cittadinanza), hanno decorrenza ormai decennale e hanno permesso di giungere ad una sinergia tra i vari Ministeri.

Ciò premesso, è opportuno evidenziare almeno tre elementi di successo teoricamente esportabili:

- il modello stesso di "one stop shop": i diversi servizi non sono meramente giustapposti gli uni agli altri in uno spazio unico ma risultano organizzati in un sistema integrato in grado di raccordare i vari passaggi; tali uffici collaborano e dialogano tra di loro (rimandi), favorendo la condivisione di linee guida e buone prassi. Con l'ausilio dei mediatori culturali, un processo collaudato di accompagnamento *accoglie* l'utente straniero, *ne intercetta* bisogni e richieste e lo *indirizza* verso l'ufficio preposto (autorizzandolo a salire ai piani superiori). Dal punto di vista dei migranti, tale modello facilita l'accesso e l'orientamento, rendendo facilmente fruibili e raggiungibili tutti i servizi essenziali erogati dagli enti pubblici (che normalmente risultano dispersi sul territorio);
- l'organizzazione logistica del piano terra, che funziona come "free space" e, come sopra descritto, comprende (oltre all'accoglienza GAT) anche "servizi accessori" (quali lo spazio espositivo per mostre, la ludoteca, lo spazio per l'allattamento) che restituiscono una connotazione e una funzione completamente diversi all'ambiente;
- il CNAIM, come già evidenziato, comprende anche un centro studi che funziona come Osservatorio sulle migrazioni (in collaborazione con l'Università) per l'elaborazione di ricerche e statistiche ufficiali. Il fatto di utilizzare tale punto di osservazione privilegiato per monitorare le caratteristiche qualitative del fenomeno migratorio, spostando la prospettiva dal punto di vista dei bisogni dei migranti, appare particolarmente funzionale all'elaborazione di politiche efficaci di integrazione.

4.3.2 Settore migrazione del Comune di Barcellona

In un contesto interessato da un forte incremento quantitativo e qualitativo dei flussi migratori (Regione autonoma della Catalogna), molti dei quali diretti verso altri paesi del Nord Europa, risulta particolarmente significativa l'adozione di un approccio pragmatico che, partendo dalla constatazione della presenza di una quota rilevante di migranti privi di permesso di soggiorno, tenda ad offrire occasioni di regolarizzazione, anziché puntare esclusivamente su espulsioni difficili da realizzare.

Per quanto concerne il settore immigrazione del Comune di Barcellona, se da un lato i servizi di prima accoglienza (definiti dal responsabile "notoriamente di buona qualità") risentono di un momento di grossa sofferenza dovuto all'aumento esponenziale degli arrivi[38], dall'altro quelli di orientamento sembrano essere particolarmente attivi. Ci si riferisce in particolare allo sportello unico SAIER (*Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados),* che il Comune gestisce in collaborazione con altri enti del terzo settore *(quali Asociación de Auyda Mutua de Inmigrantes, Cruz Roja, Consorcio para la Normalización Lingüística, Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona, Asociación para la Orientación, Formación e Inserción*

[38] Come riferito dal responsabile, in mancanza di strutture di accoglienza la spesa per l'alloggio di immigrati in strutture alberghiere è stata pari a 2,2, milioni di euro su un totale di bilancio di circa 10 milioni.

de Trabajadores Extranjeros) che rilascia informazioni e consulenze (su accesso ai servizi, lavoro, housing, rilascio tessera sanitaria regionale[39], rimpatrio assistito, protezione internazionale, formazione, riconoscimento dei titoli, ecc.) a più di 20.000 persone all'anno e impiega circa quaranta persone. Inoltre sono presenti punti informativi in ogni distretto della città (per un totale di 10 punti informativi).

Tuttavia, ciò che appare particolarmente significativo, è l'idea di fondo che orienta l'amministrazione: per promuovere l'integrazione e prevenire situazioni di disagio che inevitabilmente si ripercuotono sulla popolazione autoctona è necessario garantire l'accesso ai servizi a tutti i migranti presenti, anche a quelli senza titolo di soggiorno:

Gli irregolari sono la quota più vulnerabili e non possono essere "invisibili"

Inoltre, tutti i servizi del Comune devono "attrezzarsi" per affrontare i cambiamenti che stanno avvenendo nella società dovuti alla presenza di stranieri e adottare una visione più ampia sull'integrazione. L'esempio riportato è quello dell'introduzione del gioco del cricket nelle scuole, che ha consentito a molti giovani di origine straniera di riavvicinarsi alla pratica sportiva.

Elementi di forza/trasferibilità

Sul versante dei servizi pubblici di orientamento rivolti ai migranti, si ritiene l'attività del Comune di Barcellona particolarmente significativa, soprattutto in comparazione con il contesto italiano. Come illustrato dal responsabile, l'idea di fondo dell'Ente locale è quella di consentire immediatamente l'accesso ai servizi per evitare fenomeni di segregazione della popolazione più vulnerabile, indipendentemente dalla situazione giuridica (*as soon as possible*). La strategia dell'Amministrazione prevede pertanto:

- Iscrizione all'anagrafe locale (*padrón*) obbligatoria per tutti coloro che abitano sul territorio, in linea con la normativa nazionale. Per ottenere *l'empadronamiento* si deve dimostrare di essere domiciliati/abitare in un certo luogo, anche in subaffitto. Tale iscrizione dà diritto dopo due anni ad accedere ad alcuni servizi e, in determinate circostanze, anche all'ottenimento del permesso di soggiorno (per *arraigo*). Quindi anche gli irregolari devono iscriversi: gli uffici non procedono ad alcun controllo sullo status giuridico delle persone. L'idea di fondo è che quando ci si iscrive si acquisisce lo status legale di "abitanti" e ciò dà accesso ai servizi di salute, sport, educazione (esempio corsi di lingua catalana o castigliana), cultura, (alcuni) servizi sociali, quindi all'inizio del processo di integrazione.
- Attività di orientamento e assistenza legale per ottenimento del permesso di soggiorno, che comprende l'analisi della situazione (il)legale della persona per cercare canali di regolarizzazione in base al principio del radicamento (*arraigo*). La legge spagnola prevede infatti un processo permanentemente aperto di regolarizzazione basato su tre condizioni: vivere in Spagna da più di tre anni (dimostrabile attraverso l'iscrizione al *padrón*); avere un'offerta di lavoro di almeno un anno; non avere condanne o pendenze penali. L'ufficio comunale stesso è preposto al rilascio del "*informe de arraigo*" (rapporto di radicamento) necessario per avviare la pratica legale.
- Stretta collaborazione con una rete composta da più di 150 associazioni grandi e piccole (tra cui la Caritas di Barcellona) per i servizi di accoglienza e integrazione di immigrati e rifugiati. Il Comune dispone di un fondo di 500.000 di euro per sovvenzionare i progetti di tali enti (per assistenza legale, accoglienza, orientamento sociale, corsi di lingue, conoscenza del territorio, ecc.).

Ciò che colpisce, per concludere, è che seppure inquadrato in un quadro normativo nazionale e regionale che consente ampi spazi di manovra, l'approccio di fondo è comunque quello di sostenere le persone in condizioni di irregolarità (persone che in Italia non hanno alcuna possibilità di contatto con le amministrazioni pubbliche, fatta eccezione per le cure sanitarie STP).

[39] La tessera sanitaria regionale è rilasciata a tutti (anche agli irregolari). Nel 2011 il governo del partito popolare ha cancellato l'accesso alla sanità per gli irregolari ma alcune regioni hanno legiferato per consentire tale accesso. In seguito il governo socialista ha ripristinato la sanità universale.

4.1.6 Progetto CORE

Un'altra iniziativa che meriterebbe di essere replicata a livello nazionale è il progetto europeo triennale CORE, realizzato da una partnership di sei soggetti pubblici (Municipal Department 17 Integration and Diversity della città di Vienna; Vienna Social Fund; Vienna Employment Promotion Fund; Vienna Business Agency; European Office/Vienna board of Education), per un budget totale di quasi 6 milioni di euro (cofinanziato all'80% da FESR). Si tratta di un'iniziativa molto complessa e ambiziosa, che mira sostanzialmente a riunire l'insieme di approcci e progetti innovativi per l'integrazione dei rifugiati a Vienna, offrendo non soltanto uno spazio fisico, ma anche un'infrastruttura fisica di 1200m² necessaria a far sì che organizzazioni, associazioni, iniziative della società civile e, soprattutto, i rifugiati stessi possano implementare servizi di integrazione. Il progetto CORE, che si è concluso a ottobre 2019, rappresenta dunque una piattaforma di iniziative di diverso tipo utilizzata e gestita congiuntamente da istituzioni pubbliche, ONG, iniziative della società civile e rifugiati; al contempo è un *think tank* che monitora, analizza e valuta le politiche correnti e le azioni realizzate per lo sviluppo di nuove soluzioni di integrazione. Nello specifico, gli obiettivi sono:

- promuovere il principio dell'"integrazione fin dal primo giorno" dando prospettive concrete;
- creare opportunità di co-progettazione di iniziative e responsabilizzazione dei rifugiati;
- rafforzare il sistema di integrazione;
- sviluppare offerte di integrazione innovative per/con i rifugiati;
- contrastare pregiudizi e stereotipi.

In totale, secondo quanto riferito dalla coordinatrice, sono 54 i progetti/iniziative/ONG finanziati, di vario ordine. In base al modello dei servizi sociali viennesi, i soggetti pubblici hanno il ruolo di pianificazione delle strategie e la responsabilità legale di fornire i servizi (ma non li erogano); il terzo settore invece attua concretamente gli interventi in virtù del proprio *expertise*.

Tra le azioni realizzate più rilevanti:

- Programma di mentoring tra pari (peer mentoring): utilizzo dei peer mentors, formati attraverso corsi organizzati dal Vienna Employment Promotion Fund, per convogliare ad altri rifugiati appena arrivati informazioni e conoscenze fondamentali su come vivere a Vienna nella loro lingua madre, attraverso moduli informativi, workshop o gruppi di discussione.

  Come evidenziato dalla coordinatrice:
  In virtù sia del loro background migratorio, sia delle loro conoscenze acquisite in campi specifici, essi rappresentano degli "esperti" in grado di supportare efficacemente altri rifugiati, contrastando anche le false informazioni che talvolta circolano all'interno delle comunità straniere.
  Il programma di mentoring tra pari prevede l'implementazione di moduli relativi ad argomenti di base (sistema legale, casa, lavoro, vita sociale, assistenza sanitaria, istruzione) ma anche l'orientamento su temi più specifici, spesso richiesti dagli stessi rifugiati.
  In tale contesto sono state ad esempio selezionate e formate donne con background sanitario per orientare altre donne rifugiate in gravidanza ad utilizzare correttamente i servizi sanitari per i controlli necessari, i corsi preparatori, ecc.
- Promozione della salute: con un focus sull'implementazione dei servizi che offrono terapie psicologiche e psichiatriche alle vittime di tortura e a coloro che sono fuggiti da guerre o hanno avuto un percorso migratorio traumatico.

- Supporto e spazio per volontariato: il progetto CORE fornisce gratuitamente spazio, materiali e supporto organizzativo ai volontari (associazioni, società civile, rifugiati stessi) che vogliono mettere a disposizione le loro competenze e il loro tempo in attività/servizi di sostegno o integrazione ma non dispongono di un luogo spazio fisico in cui far ciò. Alla data di chiusura del progetto erano presenti 86 differenti iniziative per un totale di circa 160 attività (corsi di cucina, preparazione di esami, corsi di lingua, arti grafiche, disegno, gruppi di supporto linguistico per ogni tipo di target, German Cafè, ecc. ecc.)

  Importante anche l'apporto di altri richiedenti, che hanno bisogno di impiegare il tempo di attesa della procedura di asilo in qualcosa di utile, non potendo svolgere attività lavorativa, per esempio, insegnanti di arabo per bambini, attori, fotografi, ecc.

- Rafforzamento delle competenze dei rifugiati. Le stanze dell'edificio CORE vengono utilizzate anche dai partner del progetto. In particolare, Vienna Business Agency organizza workshops mirati ai richiedenti finalizzati a comprendere, durante il lungo periodo di attesa della procedura, come le loro skills possono essere valorizzate e utilizzate in attività di self-employment (ad esempio, panificazione, carpenteria, gastronomia, sartoria, ecc.) e a fornire tutte le informazioni necessarie per avviare un'attività (tasse, insurance, normativa, burocrazia, rischio d'impresa, accesso al credito e usura, ecc.). Programmi speciali sono previsti ad esempio per donne non scolarizzate, così come per persone altamente qualificate che non si vedono riconosciute le loro competenze

  Ad esempio gli avvocati: un progetto li utilizza come support staff per l'attività dei giudici, in virtù della conoscenza dei sistemi legali di alcuni paesi di origine e dei relativi aspetti culturali, per esempio rispetto al divorzio, alla custodia dei figli, ecc.

- Programmi specifici di training sono previsti da European Office/Vienna board of Education per coloro che erano insegnanti nei paesi di origine in primo luogo per utilizzarli nelle scuole viennesi a scopo di volontariato in attività di supporto; poi, se questi conseguono lo status, in cooperazione con l'Università di Vienna sono indirizzati a frequentare un corso di due semestri (più tirocinio) di didattica al termine del quale sono abilitati all'insegnamento nelle scuole.

- Implementazione del website www.refugees.wien che offre tutte le informazioni fondamentali su come vivere a Vienna in quattro lingue, oltre ad una panoramica completa delle iniziative di integrazione del progetto CORE.

- Housing first: il progetto ha selezionato sei ONG e finanziato altrettanti diversi progetti che fornissero un alloggio a rifugiati (e relativa assistenza *home-based mobile care*) nell'ambito però di azioni più ampie di integrazione sociale (che includessero anche il rafforzamento delle competenze linguistiche o genitoriali, l'inserimento lavorativo, o workshops sulle modalità di coabitazione, ecc.). Un progetto, ad esempio, è dedicato alle donne sole e madri single; un altro gestito da Caritas è invece rivolto a famiglie numerose con sei o più figli.

Elementi di forza/replicabilità

Più che promuoverne l'esportazione tout court nel contesto italiano, appare utile "scomporre" tale progetto nelle sue dimensioni più innovative. In tal senso, al di là delle singole azioni intraprese, gli elementi particolarmente significativi in un'ottica di trasferibilità appaiono essere i seguenti:

- Idea di fondo di istituire uno spazio in cui non solo raggruppare tutte le iniziative di integrazione e collegarle tra di loro ma anche creare opportunità di co-progettazione di iniziative innovative per/con i rifugiati. Il progetto funziona da punto di raccordo tra tante attività che interagiscono tra di loro; le supporta con specifici workshops formativi (format "freiwillig-info"), favorendo lo scambio di idee e il rafforzamento delle competenze. Come sopra evidenziato, il progetto CORE fornisce gratuitamente spazio, materiali e supporto organizzativo anche a svariate iniziative di volontariato (da parte di associazioni o singoli - alcune continuative, altre più estemporanee), che spaziano dai corsi di cucina a quelli di lingue, dalle attività artistiche ai "German Cafè", ecc. Si sottolinea la necessità di istituire forme di controllo rispetto a quest'ultime al di là dei contenuti: nel progetto CORE le associazioni che utilizzano gli spazi devono essere in linea con la sua mission, non devono avere fini religiosi o politici e non devono ricevere finanziamenti pubblici;

- L'efficacia delle attività non va disgiunta dagli spazi fisici offerti in un edificio interamente dedicato, ubicato in una posizione centrale, ricco di laboratori attrezzati in modo specifico, dove si svolgono corsi di lingua tedesca, doposcuola, attività artistiche, cucito, cucina etc.

- L'idea del *think tank*, ossia di luogo di monitoraggio, riflessione teorica e analisi (come una sorta di Osservatorio) di ciò che viene realizzato al fine della ricerca di nuove soluzioni per orientare le politiche (es. Revisione e implementazione dei moduli formativi).

- La formazione e l'utilizzo di persone con background migratorio valorizzando sia la loro esperienza personale di integrazione, sia le loro competenze e talenti (in particolare nei programmi di *mentoring* tra pari). Ad esempio, nel campo della promozione della salute, CORE si affida ai rifugiati come esperti.
- Rafforzamento delle competenze dei rifugiati. Il progetto implementa numerose misure per preparare i rifugiati al mercato del lavoro in Austria già durante la procedura di asilo, sviluppando un database per la valutazione delle competenze. Inoltre, i rifugiati sono accompagnati nella pianificazione della carriera e preparati per il lavoro autonomo in settori selezionati.

4.1.7 Progetto DUUNI (Helsinki)

DUUNI è un progetto triennale finanziato dall'UE - al primo anno di avvio - che mira a rafforzare le competenze lavorative dei giovani genitori di età compresa tra 16 e 29 anni, nonché quelle di operatori e professionisti che lavorano con tale gruppo target. L'idea del progetto è "*incoraggiare le persone ad utilizzare nello studio o nel lavoro la ricchezza della vita familiare, la ricchezza di ciò che hanno appreso nel proprio essere padre o madre*".

La partnership è formata da Caritas Finlandia, tre università finlandesi (Università delle Scienze Applicate di Turku in qualità di capofila; Università di Lapland; Università delle Scienze Applicate di Lahti) e associazioni locali di tipo sportivo. Per la Caritas, è la prima esperienza di partecipazione ad un progetto europeo e il ruolo previsto riguarda l'organizzazione di seminari locali di formazione con i gruppi target e la partecipazione alla creazione di un modello di intervento basato sui seminari stessi.

Il progetto si propone di identificare e utilizzare le capacità genitoriali (sia di giovani padri sia di giovani madri) e metterle in atto con finalità di occupazione e formazione. Il metodo di coaching è frutto del know-how maturato in altri progetti e dalla cooperazione tra i partner.

Insieme al gruppo target e agli operatori del terzo settore, vengono pianificati, testati e documentati metodi diversi per riconoscere la competenza dalle capacità genitoriali. Il progetto intende altresì migliorare la competenza dei professionisti che lavorano con il mondo giovanile e incrementare la cooperazione tra diversi settori attraverso la formazione professionale orientata alla consulenza professionale.

Nello specifico, le attività previste sono le seguenti:

- Organizzazione di seminari di formazione locali e creazione di un modello di intervento comune basato su tali seminari, destinato all'utilizzo da parte di diversi operatori che lavorano con giovani genitori;
- Creazione di una cassetta degli attrezzi (toolbox), ossia di un manuale di metodi e tipi di intervento utilizzati durante il lavoro con il gruppo target;
- Creazione di una piattaforma digitale (ad uso sia dei giovani genitori sia dei professionisti dei diversi settori) che comprenda tutti i materiali, modelli e toolbox prodotti nel progetto (nonché i digital portfolios relativi ai giovani genitori);
- Sperimentazione di un'attività di e-training per gli operatori che lavorano nel progetto al fine di aumentare le loro competenze, nonché di migliorare la collaborazione e il networking tra professionisti di diversi settori (ONG, attori pubblici, istituti di istruzione pubblici e privati).

DUUNI si rivolge a *young parents* tra i 16-29 anni residenti in Finlandia, inseriti in reti sociali deboli, la cui istruzione superiore è rimasta incompleta e/o che sono rimasti a casa con i bambini dopo che il figlio ha compiuto 3 anni, rischiando pertanto di rimanere esclusi dal mercato del lavoro e dalle opportunità di istruzione. Questa condizione riguarda dunque giovani genitori che non lavorano e non possono contare sul supporto dei genitori (o perché assenti o perché anch'essi in condizione di disagio). Tuttavia, tenendo presente che il sistema di welfare finlandese destina molte risorse economiche alle misure di sostegno della genitorialità dei giovani, la Caritas ha deciso di rivolgere l'attenzione soprattutto alla popolazione immigrata (che ha generalmente tassi di natalità più alti) ed in particolare alle madri straniere (specialmente laddove le culture di origine non incentivano il lavoro delle donne).

Come riferito dalla coordinatrice della Caritas, un primo gruppo pilota del progetto è costituito da 4 donne, di cui 3 immigrate, che però hanno più di trent'anni. Nella fase di reclutamento, avvenuto informalmente attraverso il canale delle parrocchie, ci si è resi conto che questa situazione di fragilità riguarda perlopiù genitori ultratrentenni e ciò ha comportato la necessità di una rimodulazione delle finalità progettuali. L'idea di rivolgersi ad un target così specifico valorizzando le competenze genitoriali dei beneficiari, e dunque tracciando una continuità e non una frattura tra il mondo del lavoro e l'esperienza di vita, rappresenta comunque un potenziale elemento di successo.

Punti di forza ed elementi di trasferibilità

L'aspetto più interessante di quanto realizzato dalla Caritas Finlandia nell'ambito del progetto DUUNI (al momento della study visit) sembra risiedere, nella sua semplicità, nelle modalità di orientamento allo studio e al lavoro adottate, suscettibili di essere esportate anche in progettualità con finalità differenti. La Caritas ha infatti organizzato una serie di incontri di gruppo con le beneficiarie in base ad uno schema specifico:

- Prima presentazione della persona con informazione di base (*chi sei, da dove vieni, cosa facevi, quanti figli hai, cosa sai del sistema finlandese,* ecc.), finalizzata anche a valutare le competenze linguistiche;

- Redazione di un piano individuale in base a quanto emerso e alle necessità della persona;

- Laboratorio di manifattura di bambole tradizionali: "Costruire insieme delle semplici bambole tradizionali" rappresenta un momento fondamentale per esplorare il percorso biografico e familiare della persona, nonché per individuarne bisogni, talenti e potenzialità. Come evidenziato dalla coordinatrice, "*le bambole rappresentano l'escamotage per raccontare il proprio vissuto familiare in maniera più spontanea e profonda. L'idea è che sia più facile parlare di sé quando si fa qualcosa, in modo divertente, condividere e discutere anche temi delicati"*. Tale attività costituisce dunque una sorta di "intervista informale" per sondare le competenze della persona. Inoltre, durante gli incontri è prevista la presenza di operatori che possano occuparsi dei figli delle beneficiarie, in modo da consentir loro di dedicare del tempo esclusivamente a se stesse;

- Redazione del CV e preparazione all'intervista di lavoro;

- Accompagnamento presso dei centri speciali di training in Helsinki chiamati UUSIX Workshops (sorta di agenzia comunale di formazione della città di Helsinki destinata ai disoccupati e finalizzata a "riabilitare" e promuovere il reinserimento dei clienti nel mercato del lavoro). Si tratta soprattutto di laboratori artigianali o di corsi di cucina o per operatori delle pulizie per coloro che sono poco scolarizzati e/o non parlano bene il finlandese. La frequenza prevista è di 4 ore per 2/3 volte alla settimana.

- Incontri informali (con torte e caffè) di confronto per discutere l'andamento del percorso e l'eventuale continuazione del percorso di studio**.** L'utilizzo di modalità "informali" - quali il laboratorio di manifattura delle bambole tradizionali e le riunioni con "torte e caffè" - consente l'aggancio, l'approfondimento del vissuto delle beneficiarie ma anche la redazione stessa del piano personalizzato di formazione e inserimento lavorativo, nonché il monitoraggio progressivo del percorso intrapreso. Inoltre, un ulteriore elemento che può essere agevolmente replicato nel contesto italiano, è il coinvolgimento nel network di istituzioni accademiche per la parte di formazione e costruzione della piattaforma, che garantisce prestigio e qualità scientifica ai prodotti realizzati.

4.3.4 Centro PEPPA

Il centro Peppa della Caritas di Vienna, dedicato a ragazze dai 10 ai 20 anni, rappresenta un'esperienza suscettibile di essere agevolmente replicata su scala locale. Sorto nel 2009 in Ottakring (16th District Vienna), uno dei quartieri di Vienna con più alta presenza di stranieri, si pone l'obiettivo di favorire l'autonomia, la partecipazione, le pari opportunità e il benessere psico-fisico. Rappresenta dunque una sorta di "safe space" per lo sviluppo delle potenzialità creative di bambine e ragazze straniere e austriache.

Il centro offre diversi servizi, che spaziano dalle attività ludico-ricreative al doposcuola, dal counselling (psicologico, sanitario, scolastico, lavorativo, sociale) alle attività sportive. In particolare, si organizzano workshops, escursioni, servizio biblioteca, corsi di computer, recitazione, autodifesa, cucina, ballo, attività

sportive (Girls café), nonché attività di consulenza su salute e sessualità, supporto individuale in situazioni di crisi (scuola, famiglia…) supporto psicologico, accompagnamento, orientamento formativo e lavorativo, ecc. (Peppamint girls counselling).

La fruizione è anonima, gratuita e facilmente accessibile. Le attività del centro sono aperte a tutte le utenti dal lunedì al venerdì ma sono anche previste attività dedicate alla fascia 10-14 e >14 in giorni distinti. Oltre agli operatori dello staff, sono presenti volontari, tirocinanti, ragazzi del servizio civile internazionale. Secondo quanto riferito dalle operatrici, in media le ragazze che frequentano in maniera più o meno continuativa il centro Peppa sono circa 420 utenti all'anno (circa di 30/40 al giorno). Per le straniere, le principali nazionalità sono: Siria, Afghanistan, Turchia e Somalia.

Elementi di forza/trasferibilità

Più che soffermarsi sulle modalità organizzative o sui servizi offerti, è interessante evidenziare alcuni punti di forza che possono essere trasferiti in altre esperienze simili d'integrazione dedicate ad un target femminile:

- l'idea di realizzare uno spazio esclusivamente dedicato alle ragazze, in cui poter trattare in un'ottica di genere anche tematiche complesse legate alla sessualità, alla famiglia, al ruolo delle donne, ai rapporti di genere, ecc. Il centro Peppa richiama l'idea dei consultori pubblici (che pur avendo spazi dedicati alle adolescenti prendono in carico solo gli aspetti socio-sanitari) e degli sportelli d'ascolto (nella loro funzione di counselling) ma principalmente si struttura come un luogo di gioco e di supporto allo studio, che lo rende più attraente rispetto a quella fascia d'età.
- Il fatto di non rivolgersi solamente al target straniero ma di aver puntato ad un'utenza mista offre occasioni preziose di dialogo interculturale e di confronto in un'età particolarmente complessa.
- Rispetto alle seconde generazioni, può costituire uno strumento importante di integrazione ed esercizio della cittadinanza, al di là della scuola che spesso non affronta direttamente tematiche di questo tipo.
- Aver curato l'aspetto dell'accessibilità sia dal punto di vista degli orari e dei giorni di apertura, sia della facilità di fruizione (ricordando che tutti i servizi offerti sono gratuiti).
- L'impiego di un gran numero di operatori (anche volontari) che allarga la dimensione relazionale e le possibilità di supporto di figure più adulte, dando un respiro internazionale all'ambiente.

4.3.4. OKA è in gioco la vita

Un'iniziativa in sé facilmente replicabile, realizzata e brevettata dalla Cooperativa Kemay, è il gioco "OKA è in gioco la vita". Ispirato al libro "Bilal. Viaggiare lavorare morire da clandestini" di Fabrizio Gatti, esso costituisce uno strumento efficace per favorire la conoscenza e il dialogo interculturale e funziona come una sorta di gioco dell'oca governato dai dadi basato sul viaggio dei richiedenti asilo. Per comprenderne l'utilità, è necessario ricollocarlo nell'ambito del progetto più ampio in cui è stato realizzato, ossia "Approdi", finalizzato alla formazione e sensibilizzazione sul tema immigrazione delle comunità accoglienti, parrocchie e scuole, a sua volta inserito nella cornice più vasta costituita dal "Progetto Giovani Protagonisti Attivi" (attivato grazie ai fondi CEI 8x1000 per sostenere le fragilità dei giovani nel mondo del lavoro).

Approdi, avviato nel 2018, si pone l'obiettivo di sensibilizzare i giovani sul tema dell'immigrazione e di stimolarli a interrogarsi sul proprio modo di pensare, a lavorare su stereotipi e resistenze, a rileggere le proprie esperienze di incontro. Nelle scuole, le proposte del progetto (a moduli) prevedono percorsi non standardizzati e vengono presentate con uno stile animativo-riflessivo (evitando quindi un approccio frontale) per offrire una visione poliedrica della realtà della migrazione, anche attraverso l'utilizzo di testimonianze dirette. Difatti, oltre ad alcuni giovani del Servizio Civile, sono stati coinvolti anche migranti ospitati nelle strutture di accoglienza, disponibili a raccontare la propria storia migratoria.

Elementi di forza/trasferibilità

"OKA è in gioco la vita" costituisce uno strumento semplice, versatile ed efficace per avviare un percorso di empatia, conoscenza e ragionamento con bambini e adolescenti sulle tematiche dell'immigrazione, che può essere agevolmente inserito in iniziative diverse di sensibilizzazione, sia con adulti sia con minori.

Inoltre, si presta ad essere replicabile anche nei corsi di lingua italiana dedicati agli stranieri per stimolare la produzione orale/scritta traendo spunto dalla narrazione del viaggio, seppure con dovuta cautela poiché se da un lato potrebbe valorizzare il loro passato, dall'altro potrebbe far riemergere ricorsi dolorosi o infastidire per l'aspetto apparentemente ludico.

Inoltre, poiché nel gioco il tabellone e le situazioni contingenti che vengono descritte riguardano l'Africa subsahariana, il deserto e i porti libici, sfruttando lo stesso format si potrebbe produrre un tabellone con altrettanti personaggi e accadimenti relativi alla rotta balcanica o ad altri canali di ingresso, utilizzando le testimonianze di altri migranti che hanno sperimentato quei percorsi.

4.3.5. "Orti Cultura": laboratorio Etno-Orto

Gli orti sociali non costituiscono di certo idee originali nel panorama delle iniziative di integrazione sociale rivolte a soggetti fragili. Tuttavia, la peculiarità del progetto della cooperativa Kemay "Orti Cultura" ha la peculiarità di ospitare il laboratorio Etno-Orto, che è parte del servizio di accompagnamento psicologico rivolte ai migranti in accoglienza.

Orti Cultura nasce dal desiderio delle suore missionarie della Società di Maria di destinare parte del terreno situato presso la loro sede nella zona di San Polo a Brescia ad attività di inclusione sociale per vivere una "missionarietà concreta" sul territorio. Ciò ha spinto a contattare l'allora vescovo di Brescia, mons. Luciano Monari, che ha coinvolto la Caritas. Kemay ha accolto nel 2016 questa opportunità con l'idea di mettere insieme giovani italiani e stranieri, iniziando a lavorare su una parte del terreno. Grazie ad un finanziamento della CEI nel 2018 è stato poi possibile rafforzare le potenzialità del progetto ed avviare un orto più esteso.

Nello specifico il progetto si propone di:

- creare occasioni di incontro tra i giovani locali e richiedenti protezione internazionale per favorire lo scambio interculturale capace di abbattere i pregiudizi;
- implementare le competenze professionali dei soggetti coinvolti per facilitare l'accesso al mondo del lavoro
- coltivare una mentalità sensibile ai temi ambientali e della sostenibilità;
- favorire l'incontro tra vecchie e nuove tecniche agricole nel rispetto dell'ecosistema locale;
- sperimentare colture diverse e, laddove possibile, anche provenienti dai paesi d'origine dei richiedenti coinvolti;
- creare percorsi didattici e socio-riabilitativi, formativi ed educativi rivolti a famiglie e associazioni, soggetti disabili, minori e scuole del territorio, a richiedenti protezione internazionale e a persone svantaggiate;
- avviare una produzione agricola orientata a offrire opportunità di integrazione e inclusione sociale

Le risorse umane impiegate comprendono una coordinatrice, due agronome, tre giovani del servizio civile coinvolti nel progetto Approdi che percepiscono una retribuzione nell'ambito di una collaborazione più ampia; due richiedenti asilo in part-time. L'orto coltivato al momento della rilevazione si estendeva su circa un ettaro e mezzo di terreno ma è prevista un'estensione fino a due ettari. L'azienda municipalizzata di Brescia si è resa disponibile a regalare il compost derivante dai rifiuti organici della città. A novembre e dicembre 2018 è stato tenuto un corso di otto incontri dedicato ai principi dell'agricoltura biologica, all'utilizzo delle attrezzature agricole, unitamente allo sviluppo di alcune attività creative legate alla natura, a cui hanno partecipato tre richiedenti e tre giovani italiani. La vendita diretta dei prodotti non è ancora stata autorizzata ma è in programma per garantire la sostenibilità del progetto. Al momento sono stati presi contatti con alcune realtà locali per la distribuzione degli ortaggi raccolti o delle erbe aromatiche (ad esempio con "Orto-ciclo" che consegna verdure nel centro storico in bicicletta). Parte dei prodotti vengono conferiti (da bando) ai progetti per i richiedenti asilo in carico a Kemay.

Elementi di forza/trasferibilità

Come illustrato, la peculiarità del progetto "Orti Cultura" è quella di ospitare il laboratorio Etno-Orto, che è parte del servizio di accompagnamento psicologico della cooperativa Kemay. Tale servizio si basa sul modello

Etno Sistemico Narrativo (ESN); la presa in carico può avvenire su richiesta del migrante rivolgendosi alle figure di riferimento (case manager, educatore) oppure su osservazione degli stessi operatori[40].

Alla base dell'ESN c'è l'approccio: "Non eroi traumatizzati, ma feriti" quindi la promozione del benessere passa curando e ricucendo tali ferite o strappi. Gli assi tematici sono: famiglia d'origine, genere M/F, potenti/umili, mondo visibile/non visibile, lavorando soprattutto sull'elaborazione dei lutti, sulle sepolture non fatte, sui rituali, sulle medicine tradizionali…

La duplicazione di tale laboratorio in altre esperienze di agricoltura sociale appare essere in sé proficua ed interessante, se inserita tra le attività di sostegno psicologico previste nelle strutture di accoglienza, che spesso ospitano migranti profondamente traumatizzati dalle deprivazioni subite durante il viaggio verso l'Europa. Difatti, l'idea di fondo del laboratorio "Etno-Orto" è che la coltivazione di un ortaggio consenta di ricollegarsi con la propria famiglia di origine, di "annaffiare e rigenerare le proprie radici" (attivando la narrazione), e, in ultima istanza, di "ricucire lo strappo".

"Etno" non tanto perché si coltivano anche ortaggi "etnici" (tipo un certo tipo di peperoncino molto piccante) ma perché questa attività fa sì che le emozioni negative legate all'abbandono o al distacco violento vengano sostituite dalla "nostalgia" (amara ma dolce, che implica riconnessione con i ricordi)

Inoltre, secondo il referente del progetto, tale attività alimenta l'autostima ("io so far crescere qualcosa, prendermi cura, generare"), educa al rispetto della vita (poiché, in base ai principi Caritas, nel seme c'è in potenza la vita) nonché alla costanza, pazienza, fiducia e progettualità (seminare ora per raccogliere domani). Infine, aiuta a riprendere contatto con il tempo, occupa la mente, genere un senso di stabilità, sviluppa la motricità. Sostanzialmente, dal punto di vista metodologico, l'attività di coltivazione è accompagnata da un percorso di riflessione, finalizzato al benessere della persona.

4.3.6. Sussidiarietà e partnership nelle iniziative di inclusione sociale

Da quanto sopra illustrato, le iniziative di inclusione sociale selezionate hanno portata, raggio d'azione e finalità ben differenti. Le prime due vedono come soggetto promotore un'istituzione pubblica e si inseriscono in politiche nazionali di lungo periodo che prevedono un investimento significativo di risorse finanziarie. Il CNAIM di Lisbona, come modello di "one stop shop", è progettato per superare le barriere di fruizione dei servizi e per fornire una risposta integrata ai vari aspetti dell'integrazione. Uno degli ostacoli più rilevanti, come mostra il caso italiano, è difatti la mancanza di comunicazione tra i vari uffici della pubblica amministrazione, che qui mostrano invece un ottimo livello di collaborazione. L'approccio del governo portoghese al fenomeno migratorio (che comunque si manifesta con numeri ben più contenuti rispetto ad altri Paesi europei) appare basato su un principio pragmatico e trasversale e mira a coinvolgere attivamente le realtà del terzo settore: piuttosto che affrontare la questione con risposte meramente emergenziali basate sulla temperatura politica contingente si è optato per la promulgazione di un piano quinquennale (*Plano Estratégico para as Migrações 2015-2020*), articolato su cinque assi prioritari e rivolto sia a immigrati sia a emigranti portoghesi che vivono all'estero, che comprende in totale 106 differenti progetti di integrazione distribuiti nel Paese e coinvolge una miriade di attori istituzionali e del privato sociale[41].

---

[40] A tal fine è stata predisposta una scheda che contiene una prima parte con i dati di base sul richiedente e sull'ente e una seconda che stimola l'operatore all'osservazione attiva e strutturata (sintomi, comportamenti, disagi, difficoltà nella convivenza, ecc.). Nello specifico, la seconda parte contiene le seguenti voci: *Per quali motivi si richiede l'intervento? Il beneficiario ha esplicitato il suo disagio e/o un bisogno di aiuto? Dove e quando? Chi ha osservato il disagio? Che cosa ha osservato? Dove e quando? Da quanto tempo il beneficiario dice di stare male e/o da quanto tempo è stato osservato il disagio? È stato proposto al beneficiario un supporto psicologico? Da chi? In che termini? Ha accettato la proposta oppure no? Perché?* Se il migrante non accetta la proposta, viene avviata una fase di counselling con l'operatore per avere un monitoraggio della situazione e condividere possibili strategie per creare il terreno per la presa in carico (cercare un gancio). Se il migrante accetta la proposta viene affidato all'operatore dell'equipe più idoneo.

[41] Ogni due anni l'Alto commissariato per le migrazioni (ACM) redige un rapporto di implementazione del Piano che viene sottoposto al Consiglio per la Migrazione. Il Consiglio, istituito con decreto legislativo nel 2014, è formato da un vasto numero di rappresentanti di istituzioni pubbliche e private, ONG, associazioni di immigrati, sindacati, società civile; pur avendo funzione meramente consultiva, supporta la definizione delle linee generali di azione dell'ACM, assicurando

Nel caso del Settore immigrazione del Comune di Barcellona, elementi qualificanti sono la capacità di visione in tema di inclusione dei migranti (con particolare riferimento a quelli in posizione di irregolarità) e il ruolo propulsore svolto dall'amministrazione pubblica nell'implementazione di iniziative concrete. Rispetto a quest'ultimo, il rapporto con il terzo settore appare proficuo e collaborativo sia nell'attuazione dei programmi, sia nella condivisione degli obiettivi: nonostante le difficoltà dovuta ad un aumento rilevante dei flussi in transito, il Comune di Barcellona ha creato una rete formata da più di 150 associazioni (tra cui la Caritas) per i servizi di accoglienza e integrazione e dispone di un fondo di 500.000 di euro per sovvenzionare i progetti di tali organizzazioni. Lo stesso sportello unico SAIER (*Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados)* è gestito insieme ad altri enti del privato sociale. Con riferimento invece al tema delle regolarizzazioni, particolarmente "sensibile" in Italia, vale la pena sottolineare che, nel quadro della normativa nazionale, il Comune non solo riveste un ruolo attivo di consulenza, ma, come sottolinea il responsabile, è ufficio preposto al rilascio del "*informe de arraigo*" (rapporto di radicamento) necessario per avviare la pratica legale[42].

Anche il progetto CORE visitato a Vienna, che si è avvalso di un finanziamento europeo pari a circa 6 milioni di euro, rappresenta un interessante esempio di sinergia tra settore pubblico e privato. Come puntualizzato dalla referente, il modello dei servizi sociali viennesi si basa su una distinzione netta di ruoli tra i due settori: i soggetti pubblici hanno il compito di pianificazione delle strategie ma non erogano direttamente i servizi mentre il terzo settore attua concretamente gli interventi, in virtù del proprio *expertise*. I presupposti del progetto rispondono in pieno al principio di base delle politiche austriache per l'integrazione dei migranti denominato "*integration from day one*", il cui intento è quello di offrire agli immigrati *fin dal primo giorno di arrivo* supporto, orientamento e servizi individualizzati in base alle specifiche necessità per fare in modo che si integrino il più presto possibile[43]. L'adozione di tale principio implica dunque da un lato la necessità di fornire fin da subito agli immigrati servizi personalizzati, dall'altro il coinvolgimento attivo del terzo settore nel fornire gli stessi. Del resto, un punto di svolta nelle politiche di integrazione dei migranti messe in atto dal Comune si era avuto nel 2008 con l'istituzione all'interno del Municipal Department 17 - Integration and diversity MA 17 del programma "Start Wien", che stabilisce una sorta di "one shop stop" all'interno della Città di Vienna.

Le restanti pratiche di inclusione prese in considerazione, realizzate dal privato sociale con risorse umane e finanziarie proprie, sono di dimensioni ben più ridotte e sorgono perlopiù per dare risposta ad esigenze della popolazione migrante che non vengono soddisfatte dai servizi istituzionali. Nel caso del progetto DUUNI della Caritas Finlandia, si tratta di microazioni, che seppure inserite in una progettazione più ampia, si riferiscono ad un target limitato, anche se specifico. Del resto, Caritas Finlandia è una piccola organizzazione non finanziata dalla Chiesa cattolica che dispone di risorse economiche esigue; il suo punto di forza è nell'appartenenza a diversi network (internazionali e locali) e nella capacità di interazione con altri enti laici o di diverse confessioni religiose. In ogni caso, l'impressione generale è che in Finlandia il terzo settore abbia un raggio d'azione limitato e un ruolo perlopiù di supporto al settore pubblico, soprattutto in comparazione con il contesto italiano, dove è proprio l'assenza di quest'ultimo in alcuni settori specifici a giustificare la preminenza del mondo del volontariato[44].

---

quindi la partecipazione degli enti privati alla definizione e implementazione delle politiche migratorie.

[42] Va comunque menzionato anche il ruolo della Regione catalana (*Generalitat*) nelle procedure di regolarizzazione in base al principio del radicamento (*arraigo*). In base a quanto riferito dagli operatori della Caritas durante la visita di studio, la Regione catalana ha stanziato una sovvenzione (attraverso il Fondo Sociale europeo) per piani di impiego di un anno per regolarizzare un totale di circa 180 persone per mezzo degli enti del privato sociale presenti nel territorio regionale. Secondo quanto programmato da Caritas Barcellona al momento della rilevazione, a gennaio 2020 sei utenti da regolarizzare (in possesso degli altri requisiti necessari) avrebbero ricevuto la proposta di lavorare per un anno in Caritas, ("*pagati al 100% dall'amministrazione pubblica*"); per tali utenti era già previsto il rinnovo dei contratti prima della fine dell'anno di regolarizzazione, con l'invio al servizio di impiego, per ricevere un permesso di lavoro per due anni. Dopo il terzo rinnovo di due anni, si ottiene il permesso permanente (carta di soggiorno).

[43] Come specificato dai referenti del Municipal Department 17 - Integration and diversity (MA 17) della città di Vienna, i cinque pilastri del concetto di integrazione sono: lingua tedesca e multilinguismo; istruzione e lavoro; partecipazione alla vita comunitaria; informazione e sensibilizzazione; rispetto dei diritti umani

[44] In Finlandia le istituzioni offrono strumenti utili al processo di integrazione dei migranti attraverso progetti di

Anche il centro Peppa, realizzato dalla Caritas di Vienna, sorge per supportare un target specifico, ossia ragazze dai 10 ai 20 anni straniere ed autoctone; in quanto emanazione di un'organizzazione ben più solida e strutturata rispetto al caso precedente e godendo in parte di risorse finanziarie pubbliche che ne garantiscono la sostenibilità, punta tuttavia alla creazione di un intervento educativo continuativo nel tempo, originale nella forma in quanto a metà strada tra un consultorio, uno sportello di counselling dedicato, una ludoteca e un doposcuola. Un punto di forza consiste nel fatto di avere a disposizione un gran numero di risorse umane (anche volontarie).

Le ultime due micro-pratiche analizzate, realizzate dalla Cooperativa Kemay, riguardano entrambe il territorio di Brescia. Come già illustrato, "OKA è in gioco la vita" non costituisce in realtà una vera e propria iniziativa ma uno strumento didattico utilizzato nell'ambito di un programma di attività di sensibilizzazione rivolto principalmente alle scuole. Il laboratorio Etno-Orto, che prevede appunto la coltivazione di un orto sociale, è invece parte del servizio di accompagnamento psicologico rivolto a migranti in accoglienza in condizioni di disagio. Ciò che vale la pena sottolineare, al di là dell'originalità dell'idea di fondo, è che entrambe si innestano in un territorio caratterizzato da una forte cultura del volontariato solidale di matrice cattolica e da un tessuto associativo molto sviluppato, confermando la dinamicità in Italia di attori non istituzionali nei percorsi di accoglienza e inclusione.

accompagnamento in campo sanitario, sociale e lavorativo, ma anche linguistico ed imprenditoriale (si pensi al progetto NewCO-Helsinki che dal 1992 ha offerto a circa 20.000 aziende servizi gratuiti di assistenza e consulenza aziendale, informazioni sulla creazione di impresa e business plan, servizi di incubatori di imprese e servizi alle imprese per gli immigrati). Purtuttavia le realtà incontrate hanno mostrato una certa dinamicità e desiderio di prendere parte alla discussione politica, di promuovere attività di advocacy e di mettere in campo sperimentazioni (basti pensare all'iniziativa di assistenza sanitaria agli irregolari svolta dal volontariato in luoghi ad indirizzo "segreto chiamati "Global clinic").

CAP. 5 - Il training come "peer to peer" coaching di pratiche professionali

A cura di: Erika Cellini e Giorgia Bulli, Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

Complementare all'approfondimento analitico effettuato nell'ambito delle study visits, è stato lo studio sul campo delle migliori pratiche in termini di integrazione dei soggetti migranti proposto da organizzazioni pubbliche e del privato sociale che operano in questo settore da oltre un decennio in Germania, Belgio e Grecia. Queste attività hanno preso il nome di **training sessions.** Obiettivo primario delle training sessions è stato il confronto attivo e partecipato tra soggetti istituzionali e delle reti Caritas e i responsabili dei servizi presentati, che hanno illustrato il funzionamento di questi ultimi attraverso visite guidate e interviste in profondità.
Qui di seguito si propone una rappresentazione schematica delle iniziative visitate nelle città di Monaco di Baviera, Bruxelles e Atene e che sono state oggetto di ampia discussione con i partner promotori in vista dell'individuazione di elementi di replicabilità nelle pratiche operative dei partner italiani coinvolti nel progetto e delle loro rappresentanze istituzionali.
La scheda è organizzata in modo da mettere in luce gli obiettivi, le azioni e i beneficiari di ciascuna iniziativa. È importante rilevare che fra i beneficiari, un'attenzione particolare è rivolta a richiedenti asilo e rifugiati.
Nonostante gli obiettivi del progetto MEET2IN riguardino l'inclusione di migranti con uno status di permanenza regolare sul territorio, si registra da almeno un quinquennio un crescente investimento a livello europeo di risorse nell'ambito della creazione di opportunità nei confronti delle popolazioni migranti maggiormente esposte a marginalità sociale.
Su questi aspetti gli operatori pubblici e del privato sociale si sono confrontati con un apprezzabile livello di continuità tra il Progetto Meet e il Progetto MEET2IN. Infatti, le study visits del Progetto Meet erano state organizzate coinvolgendo le organizzazioni nei paesi partner che hanno successivamente offerto le azioni di training nell'ambito del progetto MEET2IN. Il Progetto Meet infatti aveva svolto azioni di prima visita proprio in due delle tre delle città dove sono state organizzate le training sessions: Bruxelles e Atene. Questa continuità ha permesso di approfondire in senso operativo le riflessioni sull'integrabilità delle azioni promosse nei tre paesi all'interno del contesto italiano. La presenza in tutte le training sessions di rappresentanti delle istituzioni locali delle città italiane coinvolte ha contribuito alla verifica partecipata della sostenibilità e delle replicabilità dei progetti presentati.

MONACO

Nome progetto	***NUR – Neue UfeR***	***Infobus per i rifugiati***	***Accademia delle Nazioni di Monaco***	***BLEIB in Bayern***
Paese	Germania	Germania	Germania	Germania
Città	Monaco	Monaco	Monaco	Monaco
Responsabile progetto	Caritas di Monaco	Munich Refugee Council e Amnesty International a Monaco	Associazione Caritas dell'Arcidiocesi di Monaco e Frisinga	Bayerischer fluechtlingsrat
Ambito di applicazione del servizio	Supporto psicoterapeutico e consulenza per rifugiati traumatizzati	Consulenza sulla procedura di asilo	Integrazione interculturale	Integrazione lavorativa e istruzione
Luoghi di realizzazione	Germania	Germania	Germania	Baviera
Obiettivo	Dare ai rifugiati coraggio e speranza con una serie di offerte e sostegno.		Integrazione dei migranti, aumentare la consapevolezza della diversità culturale e sensibilizzare la società alle loro preoccupazioni,	Realizzare un miglioramento strutturale e individuale nell'accesso al mercato del

			riduzione dei pregiudizi, promuovere la convivenza pacifica.	lavoro e dell'istruzione dei rifugiati, in particolare nelle zone rurali della Baviera.
Azioni	Per rifugiati: • Consulenza e supporto psicologico diretto in madrelingua dei beneficiari • Posizionamento di specialisti locali • Gruppi di psicoeducazione (**NURmobil**)	• Consulenza dettagliata e individuale sulla procedura di asilo in Germania nella lingua madre del beneficiario. • Preparazione all'audizione nella lingua madre e, se necessario, sostegno all'audizione presso l'Ufficio federale della migrazione e dei rifugiati. • Preparazione degli interpreti nei rapporti con le autorità. • Traduzione di documenti importanti, e supporto nelle questioni ufficiali (accompagnamento se necessario). • Supporto per reclami in caso di decisione negativa (diniego) alla richiesta di protezione e rinvio ad avvocati • Orientamento e contatti utili per la vita quotidiana del rifugiato in Germania	• Formazione scolastica: corsi di lingua e di orientamento, dialoghi per l'apertura interculturale. • Corsi di lingua tedesca per adulti. • Integrazione attraverso la conoscenza: workshop di mobilità nella città, conoscenza interculturale, formazione e lavoro. Coaching personale. • Formazione interculturale: Incontro e scambio, eventi di discussione, serie di conferenze su altri paesi e culture, documentazione multilingue, circoli d'integrazione.	• Informazioni su questioni legali riguardanti l'accesso all'istruzione e al mercato del lavoro. • Consigli per la ricerca di opportunità di lavoro e di istruzione.
Beneficiari	Persone rifugiate traumatizzate o fortemente stressate dalla loro esperienza/ Volontari	Richiedenti asilo	Rifugiati	Rifugiati
Sito web	https://www.caritas-nah-am-naechsten.de/psychologischer-dienst-fuer-auslaender/cont/40509	http://muenchner-fluechtlingsrat.de/der-verein/projekte/infobus/	https://www.caritas-nah-am-naechsten.de/akademie-der-nationen	https://www.fluechtlingsrat-bayern.de/projekte/bleib-in-bayern/
Note	**NURmobil:** è un programma psicoeducativo di sensibilizzazione. Obiettivi: - dare Informazioni sul sistema sanitario e sugli			

elementi culturali legati alla salute - descrizione del panorama assistenziale tedesco - fornire punti di contatto per difficoltà psicologiche			

BRUXELLES

Nome progetto	***Housing Café***	***Integration through work***	***BON***	***Flemish Refugee Action***
Paese	Belgio	Belgio	Belgio	Belgio
Città	Bruxelles, Gent, Anversa, e Liège		Bruxelles, Gent, Anversa	
Responsabile progetto	Caritas Belgio	VDAB (servizio pubblico per l'impiego delle Fiandre)	Agenzia per l'integrazione e l'integrazione civica (AgII)	Vluchtelingenwerk Vlaanderen
Ambito di applicazione del servizio	Processi di integrazione abitativa del migrante/richiedente asilo	Integrazione lavorativa	integrazione sociale e civica, servizi di traduzione sociale e interpretariato, insegnamento di lingua olandese.	Difendere i diritti di richiedenti asilo e rifugiati, e aiutarli nella procedura della richiesta dell'asilo e nella costruzione di un percorso di vita e di integrazione
Luoghi di realizzazione	Belgio	Belgio	Belgio	Belgio
Obiettivo	Favorire la ricerca di alloggio attraverso contatti mediati con gli affittuari. Creazione di sensibilizzazione sociale sul tema dell'emergenza abitativa.	Aiutare i rifugiati ad inserirsi nel mercato del lavoro come processo di integrazione	Aiutare i partecipanti ad esplorare il loro pieno potenziale. L'obiettivo del processo di integrazione è consentire una piena e attiva partecipazione alla società, per contribuire a una maggiore coesione sociale.	Intensificare la pressione sulla politica e aumentare la consapevolezza del pubblico in generale. Monitorare l'accoglienza dei richiedenti asilo. Supporto a tutti coloro che assistono richiedenti asilo e rifugiati. Rimpatrio quando necessario.
Azioni	I team, composti da coach e volontari del servizio Housing Café, accompagnano i richiedenti asilo nella ricerca dell'alloggio dal primo contatto con i locatori – anche attraverso contatto telefonico – fino ai passi successivi come la registrazione al comune, alla scuola,	- interviste da parte dei mediatori. - valutazione iniziale per le capacità di chi cerca lavoro. - individuare le capacità scarse e scegliere il percorso adatto secondo le capacità di apprendimento individuali.	- corsi di orientamento sociale tenuto nella lingua del partecipante (disponibile in 18 lingue diverse) -corsi di lingua olandese, a seconda del livello e le esigenze del partecipante. - consulenza individuale; aiuto con i servizi sociali, procedure di	- Accoglienza e assistenza materiale ai richiedenti asilo dal primo giorno. -Integrazione tramite l'alloggio, l'occupazione, l'accesso alla formazione e il contatto sociale. -Profughi infoline e helpdesk legale; per rispondere a tutte le domande dei rifugiati e richiedenti asilo. -Formazione scolastica; sostegno ai giovani per pari opportunità educative/ e agli adulti e formulazione di proposte politiche.

	ecc. Gli incontri avvengono una volta alla settimana.	- azioni più veloci per preparare gli utenti al mercato di lavoro.	immigrazione, e pratiche burocratiche. - Orientamento alla carriera professionale; fornire assistenza in tutti gli aspetti professionali, educativi e sociali dell'integrazione. -certificato di integrazione.	- Attività socioculturali mirate al collegamento tra i nuovi arrivati e i residenti locali. - Monitoraggio degli sviluppi della politica di rimpatrio e formulazione di proposte concrete per una politica migliore e più umana, e supporto legale ai cittadini stranieri detenuti.
Beneficiari	Richiedenti asilo o rifugiati alla ricerca di alloggio.	Migranti e persone di origini straniere	Migranti (nuovi e vecchi arrivati)	Richiedenti asilo e rifugiati.
Sito web	https://www.caritasinternational.be/en/projects/asylum-migration-en/housing-cafe-finding-housing/	https://www.vdab.be/	https://bon.be/en	https://www.vluchtelingenwerk.be/
Note				-Progetto Ananas per i giovani rifugiati per raccontarsi. -Progetti per l'integrazione lavorativa: Jobcoaches e AZO.

ATENE

Nome progetto	***ESTIA***	***Livelihoods program***	***EDAL***	***CARITAS Employability Hub***
Paese	Grecia	Grecia	Grecia	Grecia
Città	Atene	Atene	Atene	Atene
Responsabile progetto	UNHCR, il governo Greco, le autorità locali e le ONG	CARITAS Hellas-CARITAS Athens-CRS	CARITAS-EPIKENTRO ACTIONAID-AstroLab ODYSSEA-SOLIDARITY NOW	CARITAS Hellas-CARITAS Athens-CRS
Ambito di applicazione del servizio	Integrazione abitativa	Integrazione economica	Istruzione	Integrazione socio-economica
Luoghi di realizzazione	Grecia	Grecia	Grecia	Grecia
Obiettivo	Fornire alloggi e sostegno economico ai rifugiati e richiedenti asilo	Sostenere i beneficiari affinché acquisiscano l'autosufficienza e vivano la loro vita in sicurezza e dignità	Aiutare i gruppi vulnerabili a realizzare un lavoro dignitoso secondo gli standard della legge greca tramite l'istruzione e la formazione professionale di alta qualità.	La creazione di una "rete di sicurezza temporanea" di aiuti finanziari o materiali. Rafforzare le competenze dei beneficiari e facilitare il loro accesso al mercato del lavoro

Azioni	-Servizi di alloggio in appartamenti attrezzati -sostegno economico attraverso carte di debito per soddisfare i bisogni delle famiglie -supporto psicosociale	-corsi di lingua greca per tutti i livelli - aiuto e preparazione per l'accesso al mercato di lavoro -collegamento con il mercato del lavoro locale, ricerca di opportunità di lavoro e contatto diretto con le aziende -seminari sulla gestione del budget familiare (informazioni sui costi della vita in Grecia) -formazione educativa personale e professionale per rifugiati e richiedenti asilo per acquisire o migliorare le loro capacità professionali.	- Identificazione dei beneficiari - intervistare i beneficiari - classificazione secondo le caratteristiche e le abilità - selezionare i partecipanti - corso di orientamento - valutazione e monitoraggio -impiego dei partecipanti - diffusione dei risultati	- corsi di lingua greca e inglese - consulenza sul lavoro e seminari sull'imprenditoria sociale - formazione sulle soft skills, formazione professionale e servizi legali relativi al lavoro - accompagnamento e supporto per l'accesso al mercato di lavoro, e integrazione sociale con la popolazione ospitante con l'attività (buddy system) - consulenza finanziaria
Beneficiari	Rifugiati e richiedenti asilo	Rifugiati e richiedenti asilo	Popolazioni vulnerabili	Rifugiati e persone vulnerabili
Sito web	http://estia.unhcr.gr/en/home/	https://caritas.gr/en/intervention-en/economic-integration/		Employability Hub App
Note				L'app è uno strumento che facilita la ricerca di lavoro

CAP. 6 - Analisi delle sperimentazioni locali

Il progetto MEET2IN prevedeva l'implementazione nei cinque territori coinvolti di pratiche e servizi sperimentali frutto della riflessione e dell'analisi delle diverse esperienze analizzate durante le study visit e le attività di formazione. Al fine di valutarne l'andamento, l'Università di Firenze ha effettuato una serie di interviste semi-standardizzate ai beneficiari (due per ciascuna pratica)[45] rivolte a rilevare l'impatto della sperimentazione sui loro percorsi d'integrazione e il livello di soddisfazione. In altri termini, si è tentato di cogliere l'autopercezione dei destinatari in merito ai cambiamenti vissuti a seguito del loro ingresso nella sperimentazione relativamente ad alcune dimensioni ritenute più significative. Nello specifico, tenuto conto anche delle competenze linguistiche dei beneficiari, la traccia di intervista andava ad indagare le seguenti tematiche:

- (Breve) ricostruzione preliminare di alcune informazioni di base e del percorso migratorio (età, nazionalità, tipo di permesso di soggiorno, motivazioni e circostanze di partenza dal paese di origine, viaggio, modalità e periodo di arrivo in Europa, percorso di accoglienza e regolarizzazione in Italia);
- Modalità di contatto con l'ente attuatore;
- Descrizione del progetto/attività in cui è inserito;
- Modalità di coinvolgimento nella sperimentazione e servizi di cui ha usufruito;
- Aspettative iniziali;
- Esperienze formative e lavorative pregresse;
- Impatto sui loro percorsi /cambiamenti percepiti o riscontrati (miglioramento economico; acquisizione competenze linguistiche; crescita professionale; creazione/allargamento rete sociale; aumento del senso di fiducia/autostima; maggiore partecipazione alla vita comunitaria; maggiore benessere psicologico per superamento del trauma migratorio);
- Difficoltà/problemi incontrati;
- Valutazione complessiva dell'esperienza.

L'ausilio degli operatori delle Caritas è stato indispensabile non soltanto per la ricostruzione delle caratteristiche fondamentali della sperimentazione, ma anche per l'intermediazione con i beneficiari da intervistare, ai quali è stato preliminarmente spiegato lo scopo del loro coinvolgimento, le modalità del colloquio e l'importanza di raccogliere il loro punto di vista su "cosa ha funzionato e cosa non ha funzionato". Complessivamente, il livello di soddisfazione medio per i 28 beneficiari intervistati[46] è pari a 9,2 (su una scala di valori da 1 a 10).

Prima di entrare nel merito delle testimonianze rese, si presenta di seguito uno schema riepilogativo delle sperimentazioni realizzate nei cinque territori.

Sperimentazioni in ambito lavorativo	
Ente	**Descrizione**
Fondazione Diocesana Caritas Trieste Onlus	La Fondazione, riconoscendo la centralità dell'attività lavorativa quale strumento per sostenere i percorsi di inclusione sociale, ha attivato il Servizio di formazione e lavoro, rivolto a tutte le persone in difficoltà (italiane e straniere), che utilizza principalmente lo strumento del tirocinio extracurriculare
Cooperativa Kemay di Brescia	Attivazione di tirocini extracurriculari
Fondazione Solidarietà Caritas Onlus di Firenze	Servizio formazione orientamento lavoro

[45] A causa dell'emergenza Covid-19, che ha limitato la mobilità anche dopo il periodo di lockdown, la maggior parte delle interviste sono state effettuate online. Le interviste sono state realizzate tra giugno e ottobre 2020.

[46] Due sono risultati irreperibili.

Caritas Diocesana Agrigento	Sportello di orientamento socio-lavorativo Corner Granata
Lecce "Casa della Carità"	-
Sperimentazioni in ambito abitativo	
Ente	**Descrizione**
Fondazione Diocesana Caritas Trieste Onlus	Progetto di inserimento abitativo HOUSING FIRST della durata di 12 mesi (partito a ottobre 2019) gestito dalla Fondazione in collaborazione con il Comune di Trieste e la cooperativa Lybra. Il Comune di Trieste ha fornito 11 alloggi per l'accoglienza di persone con un passato di cronicità come senza fissa dimora; la Fondazione e Lybra hanno messo a disposizione un'equipe multidisciplinare per attività di accompagnamento abitativo
Cooperativa Kemay di Brescia	Progetto di housing sociale attivato nel giugno 2019 che intende fornire una soluzione alloggiativa, supporto sociale e orientamento lavorativo a soggetti particolarmente vulnerabili. La sperimentazione ha visto l'attivazione di due appartamenti messi a disposizione da una parrocchia, uno ubicato in località Travagliato (per 4 utenti), l'altro nel centro di Brescia (per 2 utenti)
Fondazione Solidarietà Caritas Onlus di Firenze	Servizio di orientamento e accompagnamento abitativo
Caritas Diocesana Agrigento	Progetto di Housing First "Casa Rahab"
Lecce "Casa della Carità"	Gerico 2.0, offerta di alloggi e case agli ospiti dalla Fondazione "Casa della Carità"
Sperimentazioni di integrazione sociale	
Ente	**Descrizione**
Fondazione Diocesana Caritas Trieste Onlus	Attivazione di più attività ludico-didattiche interrelate: corso interno di italiano di livello A1 e A2 di 110 ore ciascuno; laboratorio teatrale "Un ponte tra le voci" di 10 incontri a cadenza bisettimanale per favorire l'espressività e la riattivazione di risorse personali; iscrizione al corso "Street Art per gli spazi gioco multigenerazionali", tenuto da un ente di formazione esterno
Cooperativa Kemay di Brescia	Attività integrate volte a favorire la partecipazione sociale e la costruzione di reti sociali: iscrizione all'Anno di volontariato sociale e inserimento nel progetto di sensibilizzazione sul tema immigrazione "Approdi"
Fondazione Solidarietà Caritas Onlus di Firenze	Corso di "Alfabetizzazione Finanziaria" di Fondazione Finanza Etica
Caritas Diocesana Agrigento	Progetto Ubunto: Corso di musica rap e DJ "Ubuntu Music for Social Equality" e Corso di inglese
Lecce "Casa della Carità"	Accademia della Carità e 241x1

6.1 Pratiche di inclusione lavorativa

6.1.1 Trieste

Lo strumento principale utilizzato dal servizio formazione e inserimenti lavorativi[47] della Fondazione Diocesana Caritas Trieste ONLUS per attivare percorsi di inclusione lavorativa è il tirocinio extracurriculare[48]. Inoltre, nel momento in cui le persone si dimostrino interessate a migliorare le loro competenze o non abbiano ancora i requisiti (in termini di competenze lavorative o trasversali, di conoscenza della lingua italiana, di situazione documentale) per accedere a un tirocinio, la Fondazione favorisce l'inserimento in percorsi di formazione professionale, attraverso gli strumenti messi a disposizione della Regione Friuli-Venezia Giulia, quindi, da un lato accompagnando gli interessati ad iscriversi al progetto PIPOL (Piano Integrato di Politiche per l'Occupazione ed il Lavoro), dall'altro, segnalando i potenziali corsisti agli Enti di Formazione che aderiscono al Programma specifico 18/18 (formazione a favore di persone svantaggiate, a rischio di esclusione, marginalità, discriminazione).

Nel caso dei due beneficiari intervistati sono stati attivati, nell'ambito delle azioni di orientamento lavorativo della Fondazione, due tirocini di 6 mesi che, alla scadenza, hanno visto un'ulteriore proroga, interrotta però dall'emergenza Covid-19. Il primo beneficiario **AJ**, afghano, titolare di protezione sussidiaria, è arrivato in Italia nel settembre del 2017 e, a seguito della richiesta di asilo, è stato inserito nelle strutture della Caritas. Al momento dell'intervista vive ancora presso un centro SIPROMI, poiché ha ricevuto una proroga di accoglienza di sei mesi. Durante il periodo di permanenza presso le strutture della Caritas ha frequentato il corso interno di italiano e poi il CPIA.

"Mi piace molto l'italiano, è una lingua che hai voglia di parlare perché non è difficile come il tedesco o il norvegese".

L'intervistato afferma di aver ricevuto un forte supporto da parte degli operatori della Caritas in ogni fase del suo percorso. In Afghanistan, AJ ha lavorato come agricoltore e non ha conseguito quindi una formazione professionale specializzata. E' stato pertanto dapprima indirizzato verso un corso professionale per "cartongessista" che ha incluso anche uno stage presso un'azienda edile:

È stato molto importante per imparare [un mestiere]. Non si può fare un lavoro senza prima stage. Ci sono tanti maestri [esperti] che lavorano nei cantieri che mi hanno insegnato a stuccare, grattare…"

In seguito, ha iniziato un tirocinio di 6 mesi presso un'altra ditta edile; alla scadenza è stata ottenuta una proroga ma a causa dell'emergenza covid-19 tale collaborazione è stata sospesa. L'intervistato afferma che, in continuità con la formazione precedente, il tirocinio gli ha consentito di imparare un mestiere che gli piace e che vorrebbe avere la possibilità di fare anche in futuro.

"Questo lavoro mi piace… ha due parti: il cartongessista e il pitturista [pittore]. Spero che il capo mi dice che poi mi fa un contratto di un anno".

È interessante rilevare che nel momento in cui la Fondazione ha contattato l'azienda per la proporre il tirocinante, quest'ultima si è accorta di avere già in archivio il curriculum del beneficiario, che si era dunque

[47] Dopo l'ampliamento del 2018, il servizio non è più rivolto solo ai richiedenti asilo e ai titolari di protezione internazionale, ma a tutte le persone in difficoltà sia italiane sia straniere. In base ai dati raccolti, da dicembre 2018 a giugno 2019 il servizio ha incontrato 130 persone, valutando per ciascuna l'opportunità e la possibilità di un inserimento lavorativo tramite tirocinio o l'avvio di un percorso di apprendimento formale. Di queste, 74 sono state individuate come potenziali tirocinanti. Le aziende contattate sono state 35, di cui 21 disponibili ad ospitare un tirocinio. Sono stati dunque organizzati 40 colloqui tra gli aspiranti tirocinanti e le sedi ospitanti, che in 17 casi si sono conclusi positivamente, con tirocini avviati o in fase di attivazione. Quanto alla parte di formazione, per 27 persone è stato attivato un corso di formazione; gli enti con cui la Fondazione ha un'attiva collaborazione sono 6.

[48] Come riportato nella documentazione fornita dalla Fondazione, i tirocini in Friuli Venezia-Giulia (FVG) sono disciplinati dal "Regolamento per l'attivazione di tirocini extracurriculari ai sensi dell'articolo 63 della Legge regionale 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro)". Nell'articolo 1 del Regolamento viene specificato che lo scopo del tirocinio è favorire l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento/reinserimento lavorativo. Ciò per favorire l'inclusione sociale, l'autonomia e la riabilitazione delle persone.

già mosso autonomamente per cercare lavoro. A fronte della disponibilità mostrata dall'azienda, l'ostacolo principale è stato l'espletamento della procedura burocratica per l'attivazione di tirocinio, che ha richiesto un paio di mesi.

"I datori di lavoro non sapevano come fare. Le carte poi sono rimaste ferme un mese e mezzo al Centro per l'impiego che doveva controllare".

Per il beneficiario, l'intermediazione e il sostegno degli operatori Caritas è stato fondamentale sia nella fase propedeutica di formazione, sia in quella successiva di inserimento. Al di là delle difficoltà linguistiche iniziali, nell'ambiente di lavoro AJ ha avuto modo di ampliare la sfera relazionale creando rapporti di amicizia con colleghi italiani e stranieri.

"[L'operatrice] mi ha aiutato come un amico, con il cuore. All'inizio abbiamo fatto il curriculum… Il problema è stato solo la lingua… perché io ho imparato l'italiano ma loro [nel cantiere] parlavano in dialetto triestino e io non capivo".

MW (gambiano, 22 anni, ricorrente in attesa di risposta) è arrivato in Italia con un viaggio molto breve (circa due settimane) attraverso la rotta del Mediterraneo centrale, passando per la Libia; il barcone è approdato a Brindisi e insieme ad altri 200 migranti è stato trasferito in pullman verso il Nord Italia. MW vive a Trieste da più di un anno; non risulta tuttavia chiaro in che anno esattamente sia giunto in Italia e quali siano stati i suoi trascorsi precedenti. Presso la Caritas di Trieste ha frequentato il corso di italiano A1 e A2 e poi si è iscritto al B1 presso il CPIA.

"Il mio problema è parlare l'italiano… quando tu parli io capisco tutto ma il mio problema è rispondere… Ho paura di sbagliare, che gli altri ridere [di me]. Al CPIA la mia maestra è […], per me è come mia mamma in Italia. A settembre devo fare esame… in questi mesi di lockdown abbiamo studiato in videocall però non è la stessa cosa perché a volte non si sente bene".

MW afferma di parlare diverse lingue (mandinga, inglese, maliano, fulah, un po' di francese) e di aver lavorato (informalmente) come interprete nel suo paese. A Trieste ha frequentato un corso di serramentista ("per aggiustare porte e finestre") e poi ha iniziato un tirocinio di sei mesi come aiuto cuoco presso un ristorante, contattato e coinvolto nel progetto attraverso vie informali. Il tirocinio è stato prorogato fino a fine giugno ma devono essere recuperati i due mesi di lockdown. Nonostante la disponibilità manifestata, le prospettive di assunzione dipendono da come l'azienda riuscirà a riprendersi dal periodo di chiusura e dalle restrizione attualmente imposte.

MW valuta molto positivamente l'esperienza in corso. Nel primo periodo, la supervisione della Caritas è stato un forte supporto per superare la barriera linguistica (poiché parlava solo in inglese) e imparare un lavoro che non aveva mai fatto; l'aspetto maggiormente apprezzato è il fatto di aver trovato un ambiente lavorativo sereno e di essersi sentito "accolto come in una famiglia".

"Ogni settimana [l'operatrice] viene lì a vedere come va, cosa io ho fatto… Prima non sapevo fare niente ma ora ho imparato tanto. Chef che è anche capo… loro tanto buoni… anche sono trattato come un bambino [figlio]. In loro ho trovato la mia famiglia e ora la mia mi manca meno".

Il sogno di MW è imparare bene l'italiano per ricominciare a lavorare come interprete o mediatore culturale.

6.1.2 Brescia

Il tirocinio extracurricolare costituisce il mezzo principale di inclusione lavorativa anche per la cooperativa Kemay di Brescia. Le attività di orientamento lavorativo messe in atto comprendono: stesura del cv (un'idea interessante è il VideoCV, sia come strumento didattico sia per un utilizzo effettivo), iscrizione ai portali per le politiche attive del lavoro, assistenza pratiche presso le agenzie per il lavoro, iscrizione a corsi di formazione professionali tramite programmi regionali D.U.L e Garanzia Giovani, organizzazione di specifici corsi di formazione e laboratori di ricerca attiva lavoro. Nel caso del primo intervistato **WS** (21 anni, Mali), il progetto di inserimento ha avuto un ottimo esito, sottolineato con forza e soddisfazione dallo stesso beneficiario:

"Ora ho un contratto a tempo indeterminato e vivo per conto mio in un appartamento in condivisione con un altro del mio paese. Sono molto contento e ringrazio tutti quelli che mi hanno aiutato".

WS è arrivato in Italia nel luglio 2017, dopo un viaggio durato quattro anni, di cui tre e mezzo passati in Libia, definito "il paese più pericoloso al mondo". I motivi di fuga dal Mali sono legati all'appartenenza ad un gruppo etnico minoritario oggetto di pesanti discriminazioni, tanto che per questo il beneficiario ha ottenuto lo status di rifugiato dalla Commissione territoriale di Brescia. Dopo lo sbarco in Sicilia, WS è stato trasferito a Brescia dapprima in un centro di accoglienza denominato "Riccardo Pampuri" per un breve periodo, poi in un CAS gestito dalla cooperativa Kemay presso l'hotel "Millemiglia" e infine in un appartamento dello SPRAR nella provincia di Brescia.

Nella ricerca del lavoro, WS afferma di aver ricevuto un forte sostegno da parte degli operatori della cooperativa. L'attività di mediazione ha portato all'attivazione di un tirocinio (per 500 euro mensili) presso la Cooperativa Cauto Cantiere Autolimitazione, che gestisce un impianto autorizzato per il trattamento e stoccaggio dei rifiuti, anche nell'ottica di offrire un'occupazione a persone con gravi fragilità.

"Un dipendente della cooperativa mi ha trovato il tirocinio. Mi sono trovato subito benissimo con i colleghi. Non ho mai avuto difficoltà di razzismo. Nella cooperativa ci sono diversi settori. Prima ho fatto un tirocinio di 6 mesi, poi ho cambiato percorso e me ne hanno proposto un altro di sei mesi".

Alla scadenza del secondo tirocinio si è prospettata la possibilità di un contratto ma era necessaria la patente di guida B:

"Allora mi sono impegnato tanto e a settembre 2019 ho preso la patente prima che scadesse il tirocinio".

Dopo il primo contratto a tempo determinato di sei mesi, ha finalmente ottenuto il tempo indeterminato. L'attività lavorativa non si è fermata neanche durante il periodo dell'emergenza Covid-19:

"Tanti colleghi con la famiglia avevano paura. Io che ero giovane e solo non mi sono mai fermato".

Dopo il periodo iniziale di accoglienza, i servizi ricevuti dalla cooperativa che ritiene più utili sono stati l'affiancamento, la ricerca attiva del lavoro e la mediazione:

"Per me Kemay è una famiglia, non una cooperativa. Al primo colloquio mi hanno portato loro, sempre vicini."

In termini di prospettive future, è stata prospettata a SW la possibilità di diventare caposquadra; inoltre la cooperativa gli ha offerto sostegno per conseguire la patente C, che gli consentirebbe di lavorare come camionista.

Il secondo intervistato **BL** (Guinea, 21 anni, richiedente asilo in fase di ricorso in primo grado) ha lasciato il paese di origine nel novembre 2014 ed è arrivato in Italia nel giugno 2017. Dopo lo sbarco a Catania, è stato trasferito a Milano e poi a Brescia. A novembre 2017 è entrato nel progetto di Kemay e durante il periodo di accoglienza, oltre al corso di prima alfabetizzazione erogato dalla cooperativa, ha seguito un corso di orticoltura e manutenzione del verde di 50 ore presso il Consorzio Tenda di Montichiari (aprile 2018) e un corso di sicurezza sul lavoro. Grazie a questa esperienza ha imparato ad effettuare innesti sulle piante e tutte le operazioni accessorie e preliminari alla potatura. Contemporaneamente ha conseguito il diploma di terza media e ha svolto attività di volontariato nella gestione del verde pubblico e pulizia strade. Al momento della rilevazione stava studiando per conseguire la patente di guida, anche se non può iscriversi alla scuola guida perché ha un codice fiscale numerico.

"Il viaggio, troppo pesante per me, fisicamente e mentalmente perché ho lasciato la mia famiglia… mamma, papà, due fratelli e una sorella gemella…"

Rispetto alle esperienze lavorative pregresse, il beneficiario riferisce di aver lavorato come agricoltore nel paese di origine e come manovale durante il viaggio. Considerando la mancanza di formazione professionale, la cooperativa Kemay ha inserito LB in un tirocinio extracurriculare di tre mesi presso Medicus Mundi Attrezzature Coop. Soc. Onlus (nov. 2019 – gen. 2020), realtà virtuosa di Brescia, come addetto alla sistemazione, montaggio e smontaggio di ausili in magazzino (carrozzine, deambulatori, scooter elettrici), alle pulizie dell'ambiente di lavoro, all'imballaggio e carico spedizioni sugli automezzi. I tutor hanno dato una valutazione ampiamente positiva dell'esperienza di tirocinio, che dovrebbe riprendere dopo l'emergenza

COVID 19 se la cooperativa riuscirà a soddisfare tutti i nuovi parametri in termini di sicurezza sul lavoro. Le attività di accompagnamento al lavoro di cui il beneficiario ha usufruito sono state: redazione del cv, laboratorio di ricerca attiva del lavoro (selezione offerte, preparazione e invio risposte), preparazione e accompagnamento ai colloqui e monitoraggio del tirocinio.

"All'inizio [ho avuto difficoltà per il lavoro] perché non parlavo bene l'italiano e nessuno ti sceglie. Questo mi ha spinto a migliorare la conoscenza della lingua italiana"

Nel complesso, al di là degli ostacoli alla regolarizzazione, la valutazione del percorso intrapreso presso la cooperativa è positiva:

"Mi sento bene, perché credo nel futuro, tutto andrà bene perché sono ancora giovane. Perché qui e nella cooperativa non ho mai avuto problemi. È stato positivo. Mi sento forte e vivo perché in casa ho passato tante difficoltà".

Il beneficiario ha avuto modo di estendere la sua rete sociale grazie alla passione per il calcio, nonostante le difficoltà iniziali di inserimento. Il suo percorso di integrazione sul territorio sembra ben avviato, considerato che, oltre a giocare nella squadra di Caino, LB partecipa attivamente alla vita della parrocchia.

"[Le difficoltà sono state] trovare una squadra di calcio che fosse disponibile a farmi giocare. Non conoscere nessuna persona che potesse aiutarmi a trovare la squadra. Ho chiesto poi ad alcuni amici, italiano e non, conosciuti a Nave".

Per quanto riguarda infine i progetti futuri:

"Vorrei diventare un calciatore professionista. Quando avrò più soldi di adesso vorrei poter aiutare le persone in difficoltà sia in Italia che in Guinea. Mi piacerebbe diventare un autista di camion. Vorrei anche una bella famiglia con mia moglie e due figli".

6.1.3. Firenze

Il Servizio formazione orientamento lavoro della Fondazione Solidarietà Caritas Onlus di Firenze propone un percorso volto all'autonomia della persona accolta in uno dei servizi della Caritas, attraverso l'acquisizione di consapevolezza, competenze e strumenti idonei per l'inserimento nel mondo del lavoro. L'obiettivo è rendere la persona protagonista attiva del proprio percorso di integrazione, attraverso il riconoscimento delle proprie risorse, l'individuazione di percorsi di formazione linguistica e professionale, la conoscenza delle tecniche di ricerca del lavoro e dei servizi per l'incontro domanda-offerta.

Il servizio propone corsi di formazione realizzati all'interno di aziende, con un taglio fortemente pratico, e tirocini curriculari. Le classi sono composte da un massimo di 8 allievi ed hanno una durata media di 100 ore (ad esempio: corsi per macchinisti e addetti al taglio nel settore pelletteria, saldatori, addetti al verde, aiuto cuoco). I corsi prevedono generalmente una formazione sulla sicurezza nel lavoro come richiesto dalla normativa vigente e una formazione HACCP per addetti al settore alimentare. Il servizio offre altresì tirocini extracurriculari in aziende del territorio, svolgendo tutte le pratiche amministrative per l'attivazione (stesura della convenzione e del progetto formativo, pagamento dell'assicurazione INAIL, tutoraggio) e, dove possibile, la copertura del rimborso per il tirocinante.

Il primo beneficiario del servizio **RI** (30 anni, Nigeria) afferma di essere arrivato in Italia nell'agosto 2015, a Lampedusa, dopo essere stato salvato in mare da una nave di soccorso.

"Sono partito dal mio paese e sono stato in viaggio più di tre mesi, in Libia due mesi. Durante la traversata nella barca sono morte tante persone, non posso dimenticare".

Dalla Sicilia è stato trasferito a Firenze presso una struttura della Caritas e ha fatto subito richiesta di asilo, ottenendo la protezione sussidiaria. In seguito è stato trasferito in una struttura SPRAR, dove è ancora ospite al momento dell'intervista, anche se il suo periodo di accoglienza è quasi giunto a termine.

"Sto cercando una casa da solo. Ma mi chiedono il contratto di lavoro e io l'ho perso ad aprile, tre mesi fa".

Difatti, dopo essere stato assunto a tempo determinato dall'azienda C.D.M. soc. coop. di Calenzano in qualità di addetto alle minuterie metalliche, RI ha perso il lavoro a causa della crisi per il virus Covid. L'assunzione presso tale azienda è stata l'epilogo di un percorso formativo sostenuto dal Servizio formazione orientamento lavoro della Caritas che, considerando l'interesse del beneficiario per il settore della metalmeccanica, in particolare per la saldatura, era iniziato con un corso per "addetto alla lavorazione delle minuterie metalliche" e proseguito con una proposta di tirocinio di 240 ore (distinguendosi, come affermato dagli operatori, per le ottime capacità professionali e la curiosità di imparare tutte le fasi della lavorazione). In precedenza, RI aveva svolto un tirocinio non curriculare di tre mesi in qualità di addetto alle pulizie presso un centro commerciale di Signa.

Il beneficiario sostiene di aver ricevuto dal Servizio della Caritas un grande aiuto per recuperare e sviluppare le sue competenze pregresse, anche se non immediatamente spendibili nel nuovo contesto. Nel paese di origine RI ha conseguito il diploma di scuola superiore (di cui però non risulta aver richiesto il riconoscimento) ed esercitato per circa 10 anni l'attività di meccanico di camion presso alcune autofficine; appena giunto in Italia, ha subito frequentato i corsi di lingua italiana presso il CPIA di Empoli raggiungendo la certificazione del livello A2 e, gradualmente, una buona capacità di comprensione e di produzione orale. La conoscenza della lingua inglese è a livello elevato. Per quanto riguarda le competenze informatiche, è in grado di gestire in maniera autonoma la navigazione in Internet e la posta elettronica.

"Mi piacerebbe fare la terza media ma ora la prima cosa per me è il lavoro. Ho lasciato tutta la mia famiglia in Nigeria devo provvedere io a loro. E poi vorrei fare la patente di guida".

RI racconta di aver usufruito dei servizi di accompagnamento al lavoro della Caritas ma che al momento, avendo appreso gli strumenti, si sta muovendo autonomamente.

"Uso pure un'app per modificare il mio cv".

Il beneficiario afferma di aver svolto molte collaborazioni in qualità di volontario (es. distribuendo vestiti e pacchi per la Caritas di Empoli) allo scopo di entrare in contatto con la nuova realtà sociale, conoscere persone nuove e tenersi impegnato. Il principale sogno di RI è poter tornare nel paese di origine a visitare la famiglia ma il possesso della protezione sussidiaria impedisce al momento il rientro a casa.

Il secondo beneficiario intervistato **NM** (20 anni, Bangladesh) è arrivato in Italia nel 2017 quando era ancora minorenne, passando per la Libia. Dopo lo sbarco in Sicilia è stato inviato prima a Roma, poi a Napoli e infine trasferito a Firenze. Qui ha fatto richiesta di protezione internazionale e ha ricevuto lo status di rifugiato. Ottenuti i documenti, è stato trasferito nello SPRAR/SIPROIMI di Impruneta, dove è ancora residente al momento dell'intervista.

"Io mi trovo bene qui, l'Italia è bella e le persone sono brave".

Nel paese di origine NM ha frequentato solo la scuola elementare e lavorato come agricoltore nei terreni di famiglia. Una volta preso in carico dal servizio della Caritas, il progetto individuale era dunque finalizzato all'acquisizione di nuove competenze professionali utilizzabili nel contesto italiano; come riferito dagli operatori, il beneficiario ha mostrato fin da subito una notevole volontà di imparare, nonché una forte motivazione e abnegazione verso qualsiasi attività lavorativa, nonostante le difficoltà linguistiche (ha raggiunto la certificazione del livello A2 ma la conoscenza dell'italiano è ancora piuttosto elementare). In particolare, durante i colloqui di orientamento è emerso l'interesse di NM nei confronti del settore della pelletteria ed quindi è stato indirizzato verso un'adeguata formazione professionale in tale campo.

"Il 10 ottobre del 2019 ho iniziato il corso di due mesi di pelletteria, poi il tirocinio, poi però c'è stato il virus…"

Rispetto al corso di "addetto al banco di pelletteria" (svoltosi presso la pelletteria Giorgio Linea di Impruneta), NM si è distinto per serietà, impegno e competenze acquisite, tanto che l'azienda ha dato la propria disponibilità per un tirocinio curriculare. Al termine di quest'ultimo, tuttavia, l'azienda non ha avuto la possibilità di assumerlo, ma proprio in virtù delle qualità e competenze acquisite, ha presentato NM ad un'altra pelletteria (Fior di Pelle) dove ha iniziato un tirocinio non curriculare di tre mesi. Attualmente ha un contratto a breve scadenza ma rispetto alle condizioni e alla retribuzione l'intervistato preferisce sorvolare, mentre esprime apprezzamento per l'ambiente lavorativo:

"Mi trovo bene. I miei colleghi sono tutti italiani, però per me è meglio per imparare la lingua. Quando ho tempo libero non esco tanto, a volte vado in giro con un amico a prendere gelato".

L'intervistato riconosce il supporto ricevuto dalla Caritas e lo considera un'opportunità per la sua realizzazione professionale. A suo parere, l'orientamento è stato indispensabile per comprendere il funzionamento del mercato del lavoro, la formazione e come prepararsi per affrontare i colloqui. Nella fase iniziale, ciò che ha apprezzato maggiormente è stato l'intermediazione con il datore di lavoro (che tuttavia, in modo piuttosto significativo, continua a chiamare "padrone") e da questo punto di vista sembra non essere ancora del tutto autonomo nel gestire la relazione.

"Ho detto all'operatore che volevo fare il corso, poi lui mi ha chiamato dicendo che se mi piace iniziava questo mese. Loro hanno chiamato quella ditta e preso accordi con padrone".

I suoi progetti per il futuro sono tutti proiettati verso la realizzazione professionale:

"Io voglio imparare sempre di più su questo lavoro… Io vorrei lavorare per Gucci, perché è una ditta grande e mi piace quello che fanno".

6.1.4 Agrigento

Lo sportello di orientamento socio-lavorativo Corner Granata è stato attivato per volontà del vescovo nel settembre 2015 al fine di dare una risposta ai NEET, che in Sicilia rappresentano una fetta consistente della comunità. Sin da subito, a frequentarlo non sono stati solo i NEET ma coloro che avevano perso il lavoro, i precari e altre persone già assistite dai centri di ascolto della Caritas. Il Corner Granata non rappresenta né un centro per l'impiego né un'agenzia di mediazione lavorativa. Ha l'obiettivo principale di promuovere una ricerca attiva del lavoro, accompagnare e sostenere chi affronta il periodo della disoccupazione o di inoccupazione (con tutte le difficoltà sociali, familiari che ne derivano) ed orientare nel "mestiere della ricerca di un lavoro".

Durante i primi due colloqui conoscitivi con l'utente, uno finalizzato alla compilazione di una scheda personale, l'altro alla redazione del cv e all'attivazione di un indirizzo email personale (promuovendo l'importanza di questi ultimi come strumenti fondamentali nella propria ricerca), vengono definiti gli obiettivi e il possibile percorso da intraprendere, valutando altresì la necessità di un eventuale periodo di formazione. Dal terzo colloquio in poi (che prima dell'emergenza Covid aveva una frequenza settimanale) gli operatori inviano le candidature alle offerte di lavoro disponibili, sostengono gli utenti nelle candidature spontanee e propongono le offerte dirette che talvolta ricevono in Fondazione. Contemporaneamente invitano gli utenti a portare da soli il cv alle aziende, fornendo una lista in linea con il loro profilo professionale.

Il primo beneficiario intervistato **PAS** (Senegal, 36 anni), racconta di aver ricevuto dalla Caritas un sostegno che va ben oltre l'orientamento lavorativo. Il ragazzo ha alle spalle un'esperienza difficile perché giunto in Italia nel 2017 via mare dalla Libia è stato immediatamente arrestato con l'accusa di essere uno scafista e ha trascorso un anno e otto mesi in carcere fin quando è stato completamente assolto.

Come evidenziato dagli operatori, PAS è entrato in contatto con l'associazione attraverso il servizio di ascolto in carcere:

"Appena conosciuto viveva uno stato emotivo compromesso dall'ingiusta accusa subita, per cui poi effettivamente è stato scagionato. Dopo le prime difficoltà è riuscito a farsi aiutare e questo gli ha permesso di compiere un percorso di resilienza, diventando anche un punto di riferimento per gli altri detenuti".

L'intervistato esprime profonda gratitudine verso la Caritas sia per l'aiuto materiale (vestiti, schede telefoniche per poter contattare la famiglia in Senegal, assistenza legale), sia per il supporto psicologico-relazionale ricevuto, che gli ha consentito di riprendere in mano la sua vita.

"Tutti i martedì vado a colloquio con Daniela, perché riesco a parlare dei miei problemi. Io non posso mai dimenticare in tutta la vita quello che hanno fatto per me… E vorrei tanto essere anche io di aiuto ad altre persone un giorno".

Uscito dalla casa circondariale, ha subito tentato di trovare un lavoro e una sistemazione abitativa in modo autonomo; in un secondo momento ha ripreso i contatti con il servizio Corner ma, avviate le pratiche burocratiche, ha preferito raggiungere il fratello a Bergamo dove era riuscito ad inserirsi e trovare un'occupazione, ricostruendo anche quella dimensione familiare di cui aveva bisogno. Successivamente si è resa necessaria la sua presenza ad Agrigento per questioni legali e burocratiche, a ridosso del lockdown, ed è stato inserito nel progetto di housing Casa Rahab e reindirizzato allo sportello Corner. Un avvocato segue anche il suo complesso percorso di regolarizzazione, dopo il diniego della protezione internazionale richiesta quando era ancora in carcere, ed è in corso un procedimento di risarcimento dei danni per ingiusta detenzione.

Attraverso lo sportello Corner Papa ha iniziato a giugno 2020 un tirocinio retribuito presso un autolavaggio come addetto alla manutenzione e pulizie che terminerà in dicembre. Nel paese di origine il beneficiario svolgeva il mestiere di calzolaio; si mostra interessato a intraprendere percorsi formativi ma al momento la sua urgenza è la regolarizzazione ed ottenere un'occupazione che gli consenta di inviare soldi a casa.

La seconda intervistata **HJ** (28 anni, nigeriana, in possesso di carta di soggiorno) è arrivata in Italia nel 2008. Rispetto alla sua storia migratoria afferma soltanto che:

"Nella vita non hai scelta. Io ho fatto quello che ho fatto per vivere".

HJ ha avuto diverse esperienze di lavoro (anche con borsa lavoro) come badante, operaria, barista e addetta alle pulizie. È approdata allo sportello Corner della Caritas nel 2019 su suggerimento di un amico, per cercare di migliorare la sua condizione lavorativa.

"Parlavo con il mio amico che il lavoro che facevo di pulizie in un ristorante non andava bene. Tre anni al nero. Allora lui mi ha detto che in Caritas ti cercano il lavoro e lì ho trovato una ragazza bravissima, anzi due, che mi hanno aiutata tanto".

La ricerca del lavoro non è stata tuttavia semplice. Dopo aver redatto il suo cv, gli operatori l'hanno supportata nell'invio di numerose candidature soprattutto, come assistente agli anziani, ma, dopo un primo contatto telefonico, non veniva più richiamata. A settembre 2020 è stata approvata una richiesta di attivazione di tirocinio presso una grande ludoteca di Agrigento, come addetta alle pulizie, e al momento del colloquio era in attesa di iniziare l'attività. La ragazza riferisce di non aver mai conseguito la terza media e di non essere stata indirizzata a riprendere gli studi. Al momento dell'intervista vive da sola e non svolge alcuna attività lavorativa.

"Voglio fare la scuola guida e prendere la patente ma non ho i soldi".

6.2 Pratiche di inclusione abitativa

6.2.1 Trieste

Il progetto analizzato di housing first della Fondazione Diocesana Caritas Trieste è stato realizzato in collaborazione con la cooperativa Lybra[49] in convenzione con il Comune di Trieste (che ha fornito gli appartamenti nell'ambito del proprio parco immobiliare), a seguito dell'adesione al network Housing First Italia, fondato da fio.PSD[50]. Il progetto, come da offerta tecnica, si basa sui seguenti principi: compartecipazione da parte dei destinatari; presa in carico da parte di un'equipe multidisciplinare; integrazione tra servizi socio-sanitari e del privato sociale; attivazione di percorsi per il recupero del benessere; visite regolari da parte degli operatori dell'equipe. Le attività di accompagnamento abitativo e sociale comprendono una molteplicità di azioni finalizzate alla progressiva (ri)acquisizione dell'autonomia e all'inserimento socio-economico.

[49] Attraverso l'Agenzia Sociale per la Casa, La cooperativa Lybra progetta e realizza servizi di housing sociale (mediazione all'inserimento abitativo, gestione immobiliare integrata, microcredito, progetti volti a promuovere le soluzioni abitative alternative come autocostruzione e autorecupero), destinati a soggetti che non trovano nel mercato immobiliare pubblico e privato soluzioni ad un'adeguata integrazione abitativa.

[50] http://www.housingfirstitalia.org/ ; https://www.fiopsd.org/

I beneficiari sono persone in condizioni di estrema marginalità e vengono individuati tra coloro che non hanno una casa (ospiti in centri di accoglienza, dimesse da istituzioni, ecc.) oppure che vivono in sistemazioni insicure (a rischio di perdita dell'alloggio o di violenza domestica) o in sistemazioni inadeguate (alloggi impropri, inadatti, sovraffollati). L'ingresso nell'alloggio è subordinato alla sottoscrizione del "Patto personale di inserimento in appartamento in progetto di housing first e relativo regolamento", elaborato dall'equipe e dagli assistenti sociali del Comune, che contiene obblighi ed impegni di tutte le parti coinvolte. Al momento della rilevazione (giugno 2020) erano state inserite nel progetto 10 persone, di cui 3 seguite dalla cooperativa Lybra; il progetto, della durata di un anno, è partito ad ottobre 2019 ma a causa di problemi strutturali i beneficiari sono stati inseriti solo a partire da gennaio 2020.

Il primo beneficiario intervistato **BN** (serbo, in Italia da lungo tempo) afferma di essere seguito da tanti anni dai servizi sociali e, per un problema di ansia e depressione, anche dal CIM. Il suo inserimento nel progetto è avvenuto a gennaio 2020, per iniziativa dell'assistente sociale, constatando la situazione di estrema fragilità anche psichica in cui si trovava all'uscita dal carcere.

"Purtroppo è andata come è andata… Il carcere non è come mostrano in televisione, è un inferno sovraffollato… Uscendo a gennaio mi sono trovato in una situazione molto brutta… Non stavo bene per niente e l'assistente sociale mi ha presentato queste persone [del progetto] e da qui sono iniziati i colloqui. All'inizio non capivo neanche tanto, mi sembravano brave persone, mi hanno aiutato tanto e mi sono fidato. E hanno trovato questa soluzione".

L'approccio dell'housing first si basa sul principio che la casa è un diritto umano primario e che nelle situazioni di disagio multifattoriale disporre di un alloggio è il prerequisito essenziale per iniziare un percorso di reinserimento.

"Senza questa casa io sarei già morto o nei guai, nella depressione nera perché lo stato italiano non prende sul serio questa malattia".

L'appartamento assegnato al beneficiario è composto da una piccola mansarda situata in una palazzina di tre piani "dove si trovano altre persone in difficoltà"; il contratto, che scade a ottobre 2020, prevede, in base al "Patto personale di inserimento", il pagamento di una quota di affitto di 70 euro.

"Sono da solo e la casa è bellissima. Va mantenuta bene, come tutte le case… ci sono le regole: che non bisogna subaffittare, fare le pulizie, avere buon rapporto con il vicinato, fare le pulizie esterne, non tenere animali. Solo in quel caso puoi avere la proroga".

Oltre al supporto ricevuto per gestire materialmente la casa, le attività di accompagnamento maggiormente evidenziate dal beneficiario sono quelle rivolte al disbrigo delle pratiche burocratiche (richiesta dei sussidi, domanda per l'assegnazione di casa popolare) e quelle finalizzate all'inserimento lavorativo.

"Senza di loro [operatori] io non riuscivo a presentare niente… perché ero proprio in difficoltà. Inoltre, ho ottenuto il reddito di cittadinanza e sono in attesa di una casa del Comune […] Oggi è stato il mio primo giorno di lavoro. Faccio una specie di fattorino per una ditta che collabora con Generali. Loro mi hanno aiutato perché già conoscevano questa ditta. Sono ancora confuso ma è andata meglio di quello che pensavo… Se tutto va bene poi mi fanno pure il contratto".

L'intervistato afferma inoltre di aver ricevuto un forte sostegno psicologico da parte di tutti i soggetti coinvolti nel progetto per riacquistare fiducia in se stesso e negli altri dopo l'esperienza del carcere, sottolineando l'efficacia dell'azione integrata tra operatori dell'equipe, servizi sociali e servizi di salute mentale.

"All'inizio è stato difficile per me ricominciare a stare con le persone, imparare a fidarmi… Piano piano inizio ad aprirmi sempre di più… Ancora ci sono tante difficoltà però… Posso dire grazie agli operatori della cooperativa, della Caritas e all'assistente sociale che mi hanno aiutato insieme… e pure allo psichiatra che mi segue da 10 anni ma prima io non collaboravo".

Il percorso biografico della seconda beneficiaria **RN** alias Annabella (transgender, 35 anni, di nazionalità serba, dal 2009 in Italia, rifugiata) è stato altrettanto travagliato. A. racconta di aver vissuto a Ravenna per otto anni, di essere stata "sposata" con un cittadino italiano, di essere arrivata a Trieste circa tre anni prima

e di aver vissuto per un certo periodo sia autonomamente in appartamento sia nella casa di accoglienza Teresiano della Diocesi di Trieste:

"Io prima ero al Teresiano, no? In quel momento però facevo due vite, quando ero dentro tutto normale, fuori ero un'altra persona… Io prima avevo paura di non essere accettata come sono, capisci?"

Poi grazie al sostegno dell'Arcigay, della Caritas e dei servizi sociali del Comune, a gennaio 2020 è riuscita ad entrare nel progetto di housing first come assegnataria di un piccolo appartamento situato in una zona centrale, composto da cucina, bagno, camera e cameretta. Il progetto prevede che la Caritas fornisca l'arredamento attingendo al proprio magazzino ma la scelta dei mobili è stata lasciata alla beneficiaria.

"Io vivo da sola perché è impossibile vivere con altre persone, sono esigente sulle pulizie, sulla tenuta della casa… E poi soprattutto sono trans, né uomo né donna, ed è difficile trovare altre persone che ti accettano".

A. riferisce che nel "Patto personale di inserimento" è previsto un periodo di permanenza fino ad ottobre 2020, il pagamento di un affitto pari a 50 euro e l'elargizione di una tessera "a punti" per l'acquisto di beni alimentari presso l'Emporio della Solidarietà (supermercato solidale gestito da Caritas), che però ritiene "inadeguata" ai suoi fabbisogni. La sua emancipazione dal progetto appare tuttavia come una meta ancora lontana, considerando che A. non ha ancora trovato un impiego, nonostante affermi di avere molta esperienza come cameriera, commessa, barista e cuoca e si mostri disponibile a fare qualsiasi lavoro.

"Io pure mi faccio questa domanda: cosa succederà a ottobre 2020? Come c'è stato pure questo Covid 19, spero ci sarà almeno uno spostamento… Ottobre è vicino…"

Come per l'altro beneficiario intervistato, gli effetti dell'inserimento in termini di aumento del senso di sicurezza e del benessere personale rispetto alla condizione precedente sono comunque evidenti. L'intervistata esprime più volte apprezzamento e gratitudine verso tutti gli attori del progetto, in particolare nei confronti dell'operatrice che la segue.

"La Sara si occupa di tutto per me, anche della dentista. E' la mia mano destra. Noi parliamo tutti i giorni. Se ho bisogno di qualcosa, nessuno mi ha dice di no".

Rispetto alle attività di orientamento sociale, la beneficiaria ritiene particolarmente importanti l'accompagnamento sanitario e il supporto nelle pratiche burocratiche (ad esempio per il reddito di cittadinanza) mentre mostra una maggiore autonomia nella gestione delle relazioni.

Per concludere, il principale sogno di A è la transizione:

"Primo: cambiare il nome, poi aspetto l'ok del tribunale per l'operazione e finalmente divento donna donna donna… e allora un'altra vita per me! Un lavoro normale, tutto… Il mio sogno è l'operazione".

6.2.2 Brescia

Il progetto di housing sociale della cooperativa Kemay di Brescia è stato attivato nel giugno 2019 e mira a fornire una soluzione alloggiativa, supporto sociale e orientamento lavorativo a soggetti particolarmente vulnerabili, quali i titolari di protezione internazionale con situazioni lavorative fragili, i richiedenti asilo e i titolari di protezione umanitaria o di altro permesso di soggiorno non inseriti nel sistema SIPROIMI. Il progetto utilizza due appartamenti messi a disposizione da una parrocchia, uno ubicato in località Travagliato (per 4 utenti), l'altro nel centro di Brescia (per 2 utenti). Il contratto di affitto viene stipulato con la cooperativa; quest'ultima redige a sua volta un contratto di housing (accordo privato) con il singolo beneficiario che stabilisce tempi (6+6+6 mesi per creare una rotazione) e modalità di accoglienza.

Il primo beneficiario intervistato **OK** (gambiano, 22 anni), è arrivato in Italia nell'ottobre 2016, dopo un viaggio traumatico durato 10 mesi, di cui la maggior parte trascorsi in Libia in attesa di imbarcarsi.

"In Libia è bruttissimo, bruttissimo. Io avevo due amici che sono morti lì, li hanno uccisi davanti a me. Loro vengono di notte, salgono in casa con pistole e coltelli mentre dormi. Loro chiedono soldi sempre… e tu devi chiamare la tua famiglia [Quando siamo partiti] eravamo tre barche ma una con 120 persone è affondata e solo 15 persone si sono salvate"

Dopo essere sbarcato in Sicilia, OK è stato immediatamente trasferito in pullman a Brescia e inserito in una residenza del progetto di accoglienza di ISB[51] a Buffalora. Al momento della rilevazione stava preparando l'esame di terza media, seguendo i corsi online. Il beneficiario ha maturato un buon bagaglio di esperienze formative: ha frequentato corsi di saldatore, aiuto cuoco, sicurezza dei lavoratori e HACCP e svolto attività lavorativa presso due ristoranti. Inoltre, da tre anni fa parte (come volontario) di un gruppo di giocoleria di Brescia che organizza spettacoli e attività di animazione. Ciò gli ha consentito di costruirsi una buona rete sociale, tanto che quando è finita l'accoglienza nello SPRAR è stato ospitato per sei mesi da una famiglia italiana che l'ha poi aiutato ad entrare nel progetto di housing della cooperativa Kemay, mettendolo in contatto con la Caritas di Brescia.

"Io non volevo più rimanere a casa, volevo fare qualcosa e la cooperativa mi ha proposto di fare questa cosa con la giocoleria, giocare con nonne e bambini…"

L'appartamento in cui risiede da luglio 2019, messo a disposizione dalla parrocchia di Santa Maria in Silva, è destinato a due utenti. OK afferma che la convivenza con l'altro ospite (di origine maliana) procede positivamente e che la gestione della casa è condivisa. Anche i rapporti con il parroco precedente sono descritti in termini di sostegno e amicizia:

"Il don che c'era prima era molto bravo. Quando io non lavoravo a volte mangiavamo insieme e la domenica mi portava a casa sua dalla sua famiglia".

Il canone di affitto è a carico della cooperativa ma gli affittuari pagano un contributo fisso di 100 euro per coprire le spese e le bollette. Il contratto prevede in tutto un massimo di 18 mesi di permanenza e l'intervistato appare essere pienamente consapevole che non sarà possibile ottenere un'ulteriore proroga:

"Quando finisce io devo cercare un'altra casa da solo. Io stavo lavorando in un ristorante che però [a causa del virus] non ha ancora riaperto".

I rapporti con la gente del quartiere non sono problematici; inoltre, OK sostiene che gli operatori della cooperativa sono molto presenti e che li supportano soprattutto nella ricerca del lavoro, nelle pratiche burocratiche e nell'insegnamento della lingua.

"Loro ti aiutano con i documenti, con il lavoro, con il curriculum, quando hai un appuntamento… E poi ti insegnano l'italiano… io però non vado al corso perché sto nella scuola media. Pure i materiali per la scuola e i libri me li hanno dati loro".

Il secondo beneficiario intervistato **OS** (19 anni, gambiano) ha avuto un percorso di integrazione in Italia abbastanza similare. Partito quando era ancora poco più che adolescente, è arrivato in Italia nel febbraio 2016 attraversando Senegal, Mali, Burkina Faso, Niger e Libia. Il viaggio è durato in tutto due anni: degli 11 mesi trascorsi in Libia, OS ricorda soprattutto i mesi di detenzione, le persone uccise e il lavoro forzato.

"Sono andato in prigione due volte… Ho visto tante persone morire per fame lì. Io volevo tornare al mio paese perché avevo tanta paura, ma è difficile perché le frontiere sono chiuse. E allora ho pensato di andare in Italia anche se avevo paura del mare".

OS è quindi entrato in Italia ancora minorenne ma racconta di aver trascorso i primi mesi in strutture di accoglienza per adulti in Sicilia (Caltagirone) e di aver fatto poi richiesta di protezione internazionale, ottenendo la protezione umanitaria (ora convertita in permesso per lavoro). L'intervistato riferisce di aver trascorso un altro periodo di accoglienza presso una comunità di Milano e, una volta scaduti i termini, di essere stato ospitato da una famiglia italiana. Con il sostegno di quest'ultima, OS ha trovato lavoro presso una fonderia di Torbole e da marzo ha ottenuto un contratto a tempo indeterminato. Difatti, dopo aver completato un corso per giardiniere, la famiglia l'ha accompagnato presso un'agenzia interinale che però gli ha prospettato un lavoro in fonderia a seguito della frequenza di un corso di verniciatura di 5 giorni.

[51] IBS (Immobiliare Sociale Bresciana) è un consorzio di cooperative sociali nato nel 2001 come strumento di cui si è dotato il Sistema di Cooperative Sociali Sol.Co (Solidarietà Cooperative) per portare avanti sul territorio bresciano attività di housing sociale.

Rispetto alla formazione linguistica, l'intervistato ha frequentato il corso di lingua italiana A1 in Sicilia e quello di livello A2 a Milano; dichiara però di voler "fare la terza media e prendere la patente", anche se lavorando su tre turni è impossibile garantire una frequenza regolare.

Con riferimento al progetto di housing, OS dichiara di essere entrato in contatto con la cooperativa Kemay attraverso un'amica italiana che, vedendo il suo momento di grossa difficoltà dovuto alla mancanza di un alloggio, ha parlato con la coordinatrice del progetto e lo ha poi accompagnato ai colloqui.

Dopo un primo periodo di convivenza con l'altro beneficiario intervistato OK nell'appartamento situato nel centro di Brescia, nel novembre 2019 OS è stato trasferito in quello di Travagliato perché "più vicino al luogo di lavoro". L'appartamento ospita altri tre utenti con i quali OS afferma di avere buone relazioni di convivenza e collaborazione.

"Le pulizie le facciamo insieme ma ognuno cucina da solo, poi chiama gli altri e si mangia insieme".

Anche le relazioni con il vicinato sembrano cordiali:

"Loro molto bravi. Quando ci incontrano ci salutano: ciao ragazzi come state?"

Come nel caso precedente, il progetto prevede che l'affitto sia a carico della cooperativa ma che vi sia partecipazione alle spese attraverso il versamento di un contributo fisso. OS afferma di pagare mensilmente 220 euro ma pensa che questa sia una quota di affitto. Al momento dell'intervista il beneficiario ha appena ottenuto una proroga del contratto di altri tre mesi ma esprime una forte angoscia pensando di dover presto cercare un'altra sistemazione da solo. Interrogato a riguardo, l'intervistato sembra non aver colto pienamente la temporaneità della residenza e la necessità della rotazione nel momento in cui gli ospiti raggiungono una stabilità economica. La sua principale richiesta è di avere un sostegno per cercare un nuovo appartamento a canone agevolato. La valutazione dei servizi di accompagnamento abitativo offerti dagli operatori (assistenza legale e supporto nella compilazione di pratiche burocratiche, orientamento lavorativo, corsi di lingua, coinvolgimento nelle attività ricreative realizzate dalla cooperativa) è del tutto positiva e la percezione è di una presenza costante.

6.2.3 Firenze

La Fondazione Solidarietà Caritas di Firenze non ha un progetto specifico di housing sociale ma, in un contesto particolarmente difficile come quello fiorentino, oltre a tentativi sperimentali di inserimento abitativo, realizza interventi di accompagnamento della persona per la ricerca individuale dell'alloggio attraverso i canali ordinari (agenzie immobiliari, contatti diretti con i privati, ecc.), nonché orientamento sulle normative relative alla locazione e relativi contratti e sull'economia domestica (gestione delle spese, delle utenze, ecc.). La ricognizione di tale servizio ha riguardato due utenti: **AB** (che si è però reso irreperibile durante la fase di rilevazione) e **FM**.

Per quanto riguarda il primo beneficiario, in base a quanto riportato dagli operatori nella scheda progettuale, il percorso formativo come giardiniere ha avuto buon esito. Infatti, a seguito di un tirocinio curriculare promosso da Solidarietà Caritas Firenze come aiuto giardiniere presso la Arké di Scandicci, proseguito poi con un tirocinio extracurriculare all'interno del Progetto GiovaniSì della Regione Toscana presso lo stesso soggetto ospitante (aprile 2017 - maggio 2018), AB ha ottenuto un'assunzione a tempo indeterminato.

Con riferimento alla situazione alloggiativa, AB era stato inserito in un progetto sperimentale di housing, nato da un accordo tra Fondazione Solidarietà Caritas Firenze e la società Dotstay srl di Milano, specializzata nella ricerca di alloggi per persone che si trasferiscono in un Paese diverso dal proprio, per ragioni di studio o di lavoro. Il progetto prevedeva la creazione di una sorta di "Campus" da parte di Dotstay, che si impegnava a ricercare gli immobili direttamente o attraverso altre agenzie sul territorio di Firenze per dieci beneficiari migranti, inseriti in contesto lavorativo, segnalati da Fondazione Caritas Firenze. L'accordo stabiliva che gli immobili fossero locati da Dotstay e concessi con regolare contratto di sublocazione ai beneficiari, i quali avrebbero pagato direttamente a Dotstay l'importo dell'affitto e il rimborso delle utenze. Tuttavia, nella realizzazione del progetto, Dotstay ha incontrato forti difficoltà a reperire alloggi, a causa di un mercato sostanzialmente bloccato (quantomeno nel periodo precedente al Covid) per il boom di affitti brevi rivolti ai

turisti, tanto che si è tentato di riformulare tale progetto coinvolgendo interlocutori istituzionali e altri attori del privato sociale impegnati nella gestione dei progetti Siproimi.

Per la seconda beneficiaria (nigeriana, 21 anni), giunta in Italia nell'ottobre 2016 quando era ancora minorenne, l'autonomia abitativa ha rappresentato lo step finale di un percorso che, nonostante il trauma del viaggio, gradualmente ha portato ad un buon livello di integrazione sul territorio, come da lei stessa sottolineato.

"Il viaggio è stato bruttissimo… Sono stata in Libia sette mesi… Non c'era da mangiare… Sono stata pure in prigione per un mese e una settimana perché avevo già provato ad attraversare il mare, ma la polizia – cioè quelli che sembrano polizia ma non sono - mi ha arrestata. Mi hanno preso il cellulare per chiamare la mia famiglia e chiedere un riscatto ma io non avevo nessuno che poteva mandare soldi. Poi una sera è arrivata una guerra, la porta era aperta e siamo scappati. Se qualcuno del mio paese mi dice che vuole venire in Italia, io gli dico mai mai mai… Perché anche se io adesso sto bene e mi sento bene qui, perché capisco come funziona, so quello che ho passato… ma la gente non ci crede, pensa che sia facile. Qui ci vuole pazienza, ci vuole tempo per ottenere le cose, per lavorare, per avere una casa, per studiare".

Anche il percorso di regolarizzazione è stato tutt'altro che lineare: scaduto il permesso per minore età a pochi mesi dall'arrivo, ne ha avuto uno per "affido" valido un anno, poi un altro per motivi di studio (attraverso il contratto di tirocinio) e infine uno per motivi di lavoro. Durante il percorso di accoglienza, trascorso presso diverse strutture del territorio, tra cui "Casa S. Lorenzo" della Caritas di Firenze, FM ha frequentato con buon esito un corso per aiuto cuoco promosso dall'Agenzia Formativa Solidarietà Caritas Firenze (anno 2017), ha svolto un tirocinio extracurriculare promosso da Solidarietà Caritas Firenze, come aiuto cuoco e aiuto pizzaiolo presso un ristorante di Scandicci (anno 2018) e ha conseguito la licenza di scuola media presso l'Istituto Beato Angelico CPIA di Firenze.

"Ho fatto tanti lavoretti: pulizie, magazziniera, aiuto cuoco, aiuto pizzaiolo, pure in un negozio di giocattoli. Mi piacerebbe continuare a studiare ma prima devo trovare un lavoro buono".

Nel febbraio 2019 è stata assunta da un ristorante; al momento dell'intervista aveva un contratto come barista fino a settembre 2020 ma l'attività era in crisi a causa del Covid.

"Questo lavoro l'ho trovato da sola con Subito.it perché la Caritas mi ha insegnato come si fa il curriculum, come si come si risponde a un annuncio… loro mi dicono: porta il curriculum lì, fai così… Ma questo lavoro l'ho trovato da sola, ho fatto il colloquio e dopo due mesi mi hanno chiamata".

A seguito del conseguimento dell'autonomia economica, seppure precaria, a fine 2019 la beneficiaria è riuscita autonomamente a reperire un alloggio (un bilocale che condivide con il fidanzato nigeriano), grazie alla rete di conoscenze sviluppate durante il percorso formativo.

"L'ho trovato quando facevo il corso di cucina… Ho usato il passaparola, come dicono gli italiani, ho detto che cercavo un appartamento… Allora la mia maestra mi ha detto che c'era un'amica di un'amica che aveva un appartamento, ma sono senza contratto".

L'intervistata afferma di aver ricevuto un forte sostegno da parte della Caritas nella ricerca della casa ma le garanzie richieste non erano alla sua portata.

"Loro mi hanno aiutato tanto l'anno scorso per cercare casa, pure con un'associazione, ma alla fine non hanno trovato nulla e allora ho lasciato".

6.2.4 Agrigento

Il progetto di Housing First della Caritas di Agrigento è stato realizzato presso Casa Rahab, sita nei locali della Fondazione Mondoaltro in Via Barone 2/A, all'interno dell'ex Istituto Granata. Casa Rahab è composta da mini-appartamenti in grado di ospitare persone singole o nuclei familiari in situazione di disagio abitativo. Al momento, il finanziamento proviene dalla Diocesi che è anche proprietaria dell'immobile. Nell'ultimo anno, è realizzato l'accompagnamento di persone con disagio abitativo attraverso il modello HF anche all'esterno di casa Rahab.

L'accoglienza presso Casa Rahab non si configura come un servizio di prima accoglienza che risponde esclusivamente al fondamentale bisogno di "dormire al caldo" (servizio già svolto dal "Rifugio notturno" gestito dalla Fondazione Mondoaltro). Il modello HF comporta infatti una presa in carico ed un accompagnamento individualizzato a medio-lungo termine verso una situazione di autonomia personale e sociale. Prerequisiti fondamentali per l'accesso a Casa Rahab, che non prevede una presenza stabile di un operatore, sono quindi la motivazione al cambiamento da parte dell'ospite e l'assenza di gravi condizioni, quali la tossicodipendenza o il disagio psichiatrico, che comportino rischi per la persona e per gli altri ospiti della struttura.

Le tappe principali del percorso di accesso alla struttura sono:

- Ascolto e presa in carico. Durante il colloquio iniziale tra la persona, il referente del servizio ed il referente del centro di ascolto diocesano viene presentato il servizio HF e si raccoglie la richiesta di adesione e la motivazione al cambiamento. A questo punto l'equipe del servizio HF valuta l'opportunità di presa in carico della persona in disagio abitativo.
- Programmazione del percorso individualizzato, che prevede la sottoscrizione del regolamento e, al fine di effettuare un assessment iniziale e pianificare l'intervento individualizzato, la somministrazione dello strumento "L'Onda del Cambiamento", griglia di valutazione utilizzata da tutti gli aderenti al Network HF Italia. La definizione del percorso individualizzato viene realizzata con la partecipazione attiva dell'utente.
- Realizzazione del percorso individualizzato, avviando tutti gli interventi e le azioni necessarie al potenziamento delle competenze e dei punti di forza della persona, come previsto dall'approccio "Recovery". L'intervento individualizzato non vuole configurarsi come un'azione assistenzialistica, ma vengono valorizzati l'autonomia, la motivazione, la capacità di *problem solving* e di scelta attiva della persona coinvolta.
- Valutazione, finalizzata sia a raccogliere informazioni relative al raggiungimento degli obiettivi, sia a ridefinire l'intervento individualizzato, attraverso incontri d'equipe mensili e colloqui periodici tra gli utenti e il referente del servizio HF o gli altri membri dell'equipe. "L'Onda del cambiamento" viene somministrata all'inizio, in itinere con cadenza trimestrale e al termine del percorso.

Il primo intervistato **EK** (Gambia, 20 anni) è arrivato in Italia nel 2017 da minore straniero non accompagnato dopo un viaggio durato due anni ed è quindi stato inserito in uno SPRAR minori di Agrigento, dove ha fatto richiesta di protezione internazionale. Gli è stata rilasciata la protezione umanitaria ma alla scadenza non ha ottenuto il rinnovo; ha quindi richiesto un permesso di soggiorno per casi speciali.

"In Libia sono stato un anno, in prigione. Poi è venuta la guerra e siamo scappati. Dopo tre giorni ho preso la barca per l'Italia".

L'intervistato dichiara di essere supportato dalla Caritas sia dal punto di vista legale, sia dal punto di vista dell'orientamento formativo e lavorativo. Al momento ha un lavoro a tempo determinato come bracciante agricolo che ha trovato autonomamente, grazie ad un amico. Il ragazzo è entrato nel progetto di HF Casa Rahab nel settembre 2019, dopo essere stato indirizzato dal suo avvocato al centro di ascolto della Caritas.

Il secondo beneficiario interpellato sul funzionamento della struttura è **PAS** (senegalese, 36 anni), la cui peculiare situazione è stata già descritta nella sezione precedente in quanto utente dello sportello Corner. L'ingresso nella casa si è reso necessario perché obbligato a permanere in Sicilia fino al completamento della sua vicenda giudiziaria e la condizione di totale indigenza non consentiva una sistemazione autonoma nel periodo del lockdown.

Gli intervistati hanno descritto un clima relazionale positivo all'interno della struttura, che al momento dell'intervista ospitava 7 persone (tra cui una donna italiana con i suoi due figli). In entrambi i casi, non è stato richiesto il pagamento dell'affitto e delle utenze ma gli ospiti provvedono autonomamente alla spesa alimentare. Un calendario settimanale regola i turni di pulizia degli spazi comuni. Non sono stati segnalati particolari problemi di convivenza; l'immagine restituita è di un contesto collaborativo caratterizzato anche da forme di aiuto reciproco:

"Noi ci aiutiamo tra di noi, come fratelli. Quando sono entrato io non avevo niente. Quando uno non ha soldi per la spesa, ci aiutiamo tra di noi" (PAS).

Entrambi gli intervistati menzionano la sottoscrizione del regolamento al momento dell'ingresso (ma non ricordano la somministrazione dello strumento "Onda del cambiamento"). L'aspetto meno definito riguarda tuttavia i tempi di permanenza nella casa, di cui affermano di non aver avuto esatta indicazione. Infatti, come riferito dagli operatori, i termini non vengono definiti all'interno del regolamento ma indicati in modo orientativo una volta effettuata la valutazione dei bisogni della persona.

"Io sono qui per cercare un lavoro… se lo trovo poi esco" (EK)

"Non mi hanno dato un contratto, un termine. Non lo so quando devo uscire. Devo chiedere questa cosa alla Caritas. In questo momento guadagno 500 euro dal tirocinio, mando quasi tutto a mia moglie e ai miei bambini in Senegal e mi rimane poco per vivere. Io voglio tornare al Nord a lavorare ma prima devo prendere i documenti" (PAS).

Pur non essendo prevista la presenza stabile degli operatori nella struttura, emerge piena consapevolezza rispetto al loro ruolo di supporto e di accompagnamento, che non si limita agli aspetti materiali:

"Se noi abbiamo un problema, ad esempio se non c'è acqua o si rompe la porta, chiamiamo loro" (EK)

"Se ho un problema, per parlare, io vado subito da loro al centro di ascolto" (PAS).

Nel complesso, entrambi gli intervistati sembrano essere coscienti della temporaneità di tale soluzione abitativa e della necessità di attivare risorse individuali per raggiungere una situazione autonoma.

6.2.5 Lecce

Gerico 2.0 è l'offerta di alloggi e case agli ospiti dalla Fondazione "Casa della Carità" che maturano la scelta di volersi cimentare in un percorso di autonomia abitativa sociale. Tale progetto rappresenta un'estensione del Servizio Gerico, servizio gratuito di dimissione ospedaliera per senza fissa dimora e disagiati già presente e realizzato dalla Fondazione (che comprende un modulo abitativo per 8 uomini e uno specifico supporto socio-assistenziale per il periodo della convalescenza).

Sul modello dell'housing first, Gerico 2.0 rappresenta l'elaborazione di progetti di vita "su misura" per gli indigenti del territori e prevede l'accompagnamento all'autonomia da parte di una equipe di esperti. L'unico vincolo richiesto ai beneficiari è quello di essere parte attiva delle attività dell'Accademia della Carità. All'interno del suddetto progetto, i tre beneficiari interpellati (**MJ, ON e DO**) hanno beneficato del primo modulo abitativo di Co-housing sito a Lecce, in viale Leopardi n. 29. Secondo il protocollo di inserimento, l'ospite usufruisce di uno spazio abitativo autonomo e di un programma di supporto socio-culturale ad opera di una equipe specializzata, che lo supporta altresì nell'elaborazione del progetto di vita autonoma.

Tra appuntamenti di monitoraggio e tutoring cadenzati, la frequenza di laboratori culturali motivazionali e gli impegni di autogestione finanziaria circa un concordato pagamento "su misura" del canone d'affitto e delle utenze, si assicura all'affittuario la piena gestione della propria situazione di vita, al fine di ridurre lo stato di marginalità e riprogettare anche un'attività occupazionale. Al momento rientrano nel progetto beneficiari stabilizzati in case autonome dislocate in città, un modulo abitativo per 5 persone gestito direttamente dalla Fondazione ed un altro modulo di prossima attivazione (prevista per settembre 2020) anch'esso gestito dalla Fondazione.

Il primo intervistato MJ (Nigeria, 28 anni) arrivato in Italia nel 2015 ed inserito in un progetto SPRAR del GUS di Lecce per soggetti vulnerabili, è giunto alla Casa della Carità su richiesta della responsabile dello stesso SPRAR poiché, a causa di una grave paresi degli arti sinistri (conseguenza di una colluttazione con alcuni connazionali nel al CARA di Bari), non era in grado di trovare una sistemazione autonoma. Nell'ambito del progetto ha ricevuto supporto linguistico, sanitario, legale, psicologico e culturale; ha seguito corsi di teatro, un corso di italiano A2 e B1 e sta per iniziare un corso professionale di canto Gospel.

"Ora mi sento mi forte nel lavorare sulla mia autonomia. Ho ripreso in mano con maggiore responsabilità il quadro della mia salute".

A parte l'iniziale paura di "non farcela" nel periodo di inserimento, il beneficiario afferma di trovarsi molto bene nella struttura (anche perché essendo tra i più giovani viene trattato dagli altri ospiti un po' come "un

figlio che deve crescere") e di sentirsi totalmente supportato da tutta l'equipe della Casa della Carità sotto ogni profilo.

"All'inizio ho fatto fatica a volermi trasferire, ma ora sono contento di averlo fatto. Sono molto sereno anche perché sempre seguito dagli operatori che mi spingono ad essere ogni giorno sempre più autonomo".

Le regole della struttura sono indicate in un ordinamento interno del patto di housing, simile a quello del progetto Gerico 1.0; il beneficiario ha un contratto di affitto di un anno e le sue speranze sono rivolte principalmente a raggiungere presto l'indipendenza economica.

Il secondo intervistato ON (Nigeria, 50 anni), in Italia dal 2015, rappresenta un caso di vulnerabilità ancora più complesso. Come nel caso precedente, è arrivato alla Casa della Carità attraverso la responsabile del Centro SPRAR del GUS di Lecce per soggetti vulnerabili; al momento delle dimissioni, infatti, presentava una situazione critica di salute che non gli consentiva di andare a vivere autonomamente ed è stato preso in carico dal progetto Gerico 1.0.

"Dovevo lasciare la struttura, ma con la mia ipovedenza e i miei infarti ero disperato e con me gli operatori del progetto SPRAR".

Oltre al supporto sanitario, ON ha usufruito di assistenza legale, psicologica e linguistica; inoltre ha seguito corsi di potenziamento dell'italiano, un corso di intelaiatura artigianale di cesti e sedie e un corso per la autonomia degli ipovedenti. Partecipa inoltre regolarmente alle attività culturali proposte dalla Fondazione, tra i quali il percorso del cinema e gli incontri di lettura del giornale.

"Sono stato rimesso in piedi. La salute è ancora molto precaria, ma la vita è mia e la vivo, grazie a questi aiuti, con dignità e responsabilità, anche se a volte in questo faccio arrabbiare chi mi segue nel mio percorso di autonomia. Ci sto riuscendo".

L'intervistato, che condivide la stanza con la compagna, afferma di trovarsi molto bene nella struttura e di avere rapporti sereni con gli altri ospiti, al di là delle normali difficoltà di gestione degli spazi comuni e di orientamento nel nuovo quartiere (dovendo imparare gli attraversamenti pedonali e i collegamenti degli autobus).

"Spesso faccio da padre a John che fa fatica a capire che deve fare le cose da solo e (…) va continuamente stimolato e richiamato al dovere".

Rispetto alle condizioni di permanenza, ON sottolinea che l'ordinamento interno incluso nel Patto di Housing include l'impegno del pagamento del canone di affitto e delle spese personali, in aggiunta all'obbligo di seguire un percorso di supporto; al momento è titolare di un contratto di affitto di un anno (rinnovabile). I suoi progetti per il futuro sono il pieno raggiungimento dell'autonomia e il ricongiungimento con la famiglia di origine

Il terzo intervistato **OD** (Nigeria, 28 anni), sbarcato in Italia nel 2018, è invece arrivato alla Casa della Carità attraverso il parroco dalla parrocchia di Trepuzzi (paese in provincia di Lecce) che lo aveva ospitato nel periodo iniziale. In passato ha lavorato come agricoltore, muratore e cuoco e al momento dell'intervista ha trovato lavoro in due ristoranti, grazie all'intermediazione di amici italiani. Dichiara di aver frequentato un corso professionale per cuoco e il corso per il conseguimento della patente B.

Per quanto riguarda Gerico 2.0, il beneficiario, che ha un contratto di affitto di un anno, afferma di avere rapporti "fraterni" con gli altri ospiti ma di far fatica ad accettare e regole e di dover seguire un percorso, tanto che di tanto in tanto viene richiamato dagli operatori.

"Faccio un po' di fatica nel capire che sono in un progetto. A volte mi sento così autonomo che salto gli appuntamenti dei laboratori".

L'instabilità lavorativa gli causa disagio ed agitazione ma sente comunque di poter contare sull'appoggio da parte dell'equipe sotto tanti punti di vista. Durante la sua permanenza nella struttura ha seguito sia i laboratori di cinema e teatro sia il corso interno di italiano. Per il futuro:

"Vorrei mettere su famiglia con la mia fidanzata".

6.3 Pratiche di inclusione sociale

6.3.1 Trieste

Il percorso di inclusione sociale che la Caritas di Trieste ha proposto ai due beneficiari intervistati (**FU**, 23 anni, originario del Pakistan; **FN**, 18 anni, cittadino afghano) non si focalizza su una singola iniziativa ma comprende più attività ludico-didattiche tra loro interrelate. Nell'ottica di favorire lo sviluppo di adeguate competenze linguistiche e relazionali, è stato in primo luogo realizzato nella primavera del 2019 un corso interno di italiano di livello A1 e A2 di 110 ore ciascuno; a ciò si è aggiunta l'organizzazione di un laboratorio teatrale di 10 incontri a cadenza bisettimanale (svoltosi tra giugno-luglio 2019) e l'iscrizione (per uno dei due beneficiari) ad un corso di "street art" dal titolo "Street Art per gli spazi gioco multigenerazionali", tenuto da un ente di formazione esterno. Tutto ciò a ottobre è culminato nell'iscrizione a scuola per il conseguimento della terza media; uno dei due beneficiari, minorenne al momento dell'ingresso, è stato altresì supportato da un'operatrice volontaria per l'acquisizione di conoscenze matematiche.

Il corso interno di italiano ha rappresentato, a parere di entrambi gli intervistati, un supporto fondamentale per affrontare il primo impatto con la lingua. FU, titolare di protezione internazionale, è arrivato in Europa attraverso la rotta balcanica dopo quasi tre anni di viaggio e varie soste in paesi intermedi; giunto in Italia nel gennaio del 2019 è stato indirizzato dalla questura di Trieste alla struttura della Caritas locale dove ha trovato accoglienza e intrapreso il percorso di integrazione sociale, iniziando da subito a frequentare le lezioni del corso:

"All'inizio è molto difficile parlare con altre persone, bisogna imparare piano piano…"

Anche il secondo beneficiario FN, arrivato in Italia nel 2019 in maniera molto meno traumatica attraverso la procedura di ricongiungimento familiare richiesta dal padre (titolare di protezione internazionale e a sua volta utente della stessa Caritas), esprime un forte apprezzamento per il corso italiano:

"Abbiamo iniziato a preparare i documenti [per il ricongiungimento] nel 2018… mio padre ha mandato la lettera di invito, poi siamo andati in Iran per il visto per viaggiare in Italia perché in Afghanistan l'ambasciata era chiusa… e dopo sei mesi in Iran il visto è arrivato e abbiamo comprato il biglietto! Siamo arrivati a Venezia e poi subito a Trieste e dopo due settimane ho subito trovato a [operatore della Caritas], il mio primo maestro di italiano e ho subito iniziato a imparare!

Per quanto concerne il laboratorio di teatro "un ponte tra le voci", l'obiettivo principale non era mettere in scena uno spettacolo ma favorire l'espressività e la riattivazione di risorse e abilità personali. Il corso, finanziato con risorse interne, si è svolto presso una palestra attrezzata di palcoscenico del CIOFS (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane); la conduzione è stata affidata a due operatori della Caritas, uno con un background di studi in discipline dello spettacolo e l'altro (rifugiato iraniano) con esperienze pregresse di regia e di recitazione. Il gruppo di iscritti era costituito da 20 persone straniere (richiedenti asilo e titolari di protezione) ma solo la metà ha partecipato all'intero ciclo di incontri. Tale esperienza, che è stata discussa e condivisa con gli operatori di altre Caritas in occasione di due incontri specifici, doveva essere replicata all'inizio del 2020 ed estesa alle scuole attraverso i progetti della Caritas Young di Trieste, ma l'emergenza COVID-19 non ha consentito di riprendere le attività.

Nel corso degli incontri sono stati proposti, ispirandosi alle consuete tecniche di animazione teatrale come strumento di team building, vari giochi, simulazioni ed esercizi per migliorare l'espressività vocale e corporea; tuttavia, si sottolinea che il laboratorio ha soprattutto rappresentato la prima occasione concreta per "*colmare la distanza tra le conoscenze linguistiche acquisite e la capacità di usarle ogni giorno"*. Difatti, se FU afferma di aver apprezzato in particolar modo "*cantare e ballare*" e che il laboratorio è stato "*molto utile per parlare con le persone e imparare la lingua italiana*", l'altro intervistato evidenzia che "*è andato bene per conoscere altre persone perché in Italia non conoscevo nessuno*" e "*ho imparato a parlare italiano*".

Il corso di street art e restayling urbano, della durata di 250 ore, si è svolto presso l'ente di formazione Edilmaster e ha incluso la realizzazione di disegni e murales in alcuni luoghi strategici della città, tra cui lo stadio di Trieste. Si tratta di un corso Attiva Giovani, finanziato da Fondo Sociale Europeo per giovani

disoccupati dai 18 ai 30 anni. Essendo quindi frequentato da un gruppo "misto" di partecipanti italiani e stranieri, per il beneficiario intervistato FU il principale punto di forza è stato la possibilità di frequentare coetanei autoctoni e incrementare la dimensione relazionale, incontrando "*tanti nuovi amici italiani*". Inoltre, è stato un modo per mettersi alla prova in qualcosa di nuovo e divertente, rimettendo in gioco abilità personali pregresse:

"Mi piaceva disegnare da prima…"

I percorsi di apprendimento sopra descritti sono approdati per entrambi nell'iscrizione al corso di terza media; il beneficiario FU tuttavia ha avuto un periodo di crisi e non è stato ammesso all'esame di giugno 2020, ma non è escluso che possa riprendere gli studi nel prossimo futuro, soprattutto considerando che non ha alcuna esperienza lavorativa pregressa spendibile e non sa neanche che tipo di impiego gli piacerebbe fare.

"Quando ho iniziato andava molto bene ma dopo questa cosa dell'emergenza del virus, con le lezioni via skype [ho perso la motivazione allo studio]"

FN, invece, è prossimo all'esame e sta preparando la tesina finale. Sulla sua motivazione a continuare gli studi ha sicuramente inciso un'aspettativa di miglioramento molto forte e un investimento notevole di risorse da parte del nucleo familiare, anche se non è stato facile per un ragazzo ancora minorenne lasciare definitivamente il proprio paese.

"È dura perché ho lasciato l'altra parte della famiglia, i miei nonni… gli amici… Io voglio continuare a studiare, non lascio mai questo perché è troppo importante. Nelle scuole superiori voglio studiare informatica…"

6.3.2 Brescia

Nell'ambito delle attività di integrazione sociale, la cooperativa Kemay di Brescia ha sperimentato diversi percorsi personalizzati finalizzati soprattutto a valorizzare le attitudini individuali dei beneficiari e a favorire la creazione di relazioni positive con la comunità locale.

Nel caso del primo beneficiario intervistato **JJ** (gambiano, 21 anni, ricorrente), l'esito particolarmente positivo del suo percorso di integrazione costituisce la base su cui si fonda il ricorso al tribunale dopo il diniego della protezione internazionale. Il ragazzo è partito dal Gambia all'età di 16 anni per motivi che preferisce non riferire ed è giunto in Italia nel settembre del 2017. Durante il viaggio, durato all'incirca un anno, è stato costretto a fare varie soste nei paesi intermedi (Senegal, Algeria, Libia) lavorando per racimolare i soldi necessari per proseguire la rotta.

"In tutti i paesi ho lavorato… muratore, raccogliere i pomodori, tutto… Loro pagavano poco, noi mangiavamo poco per mettere da parte i soldi… qualcuno è stato pure 5 anni così, in questa strada. Dipende dalla fortuna. In Libia è molto brutto perché non c'è un governo, loro ti sparano, ti uccidono velocemente per niente… tu lavori e non ti pagano… e se dici qualcosa ti picchiano o ti sparano…"

JJ racconta che il primo tentativo di traversata verso l'Italia è stato fallimentare perché la persona che conduceva il barcone ha sbagliato rotta ed è tornata verso la Libia provocando la reazione violenta dei militari libici; al secondo tentativo, la barca è approdata a Lampedusa e dopo un giorno di attesa il beneficiario è stato trasferito nel territorio bresciano presso una struttura di accoglienza a Sant'Eufemia.

Il beneficiario, che nel paese di origine ha conseguito sei anni di scolarizzazione, ha frequentato i corsi di italiano obbligatori di due ore al giorno; per quanto riguarda la formazione professionale, ha frequentato da ottobre 2018 a giugno 2019 un corso chiamato "Farm-training" (per acquisire nozioni di zootecnia e scienze agricole) e nell'agosto 2019 un corso di magazziniere con patentino di muletto e uno sulla sicurezza sul lavoro. In Italia ha svolto solo attività lavorativa saltuaria nel settore delle pulizie.

"Adesso sto facendo la terza media.. La situazione è cambiata [con il covid]… Sto studiando [online], loro ti mandano i compiti e se sbagli ti correggono e io imparo… Un volontario viene qui per aiutarci anche in scienze,

geografia… e ci ha dato un computer. Io voglio fare B1, B2 e andare alle superiori. Io voglio studiare tanto qua... In questo momento nella mia testa io vorrei fare il medico".

JJ ha piena consapevolezza dell'importanza della formazione per favorire l'inserimento lavorativo:

"Quando tu fai tanti corsi puoi trovare più facilmente lavoro. Quando mando il cv ti chiedono tante cose, almeno il diploma".

L'investimento progettuale su JJ è partito dalla sua predisposizione per le relazioni e dalla sua passione per la corsa e il calcio. Il beneficiario si era infatti già reso disponibile per attività di volontariato prima come operatore ecologico a Sant'Eufemia durante la sua permanenza presso l'albergo "Millemiglia" e, successivamente, presso la parrocchia di Concesio Sant'Andrea attraverso la Caritas parrocchiale. Da qui la proposta di Caritas di frequentare l'Anno di volontariato sociale presso la sua sede di Brescia, in modo da avere la possibilità di ricevere anche un piccolo rimborso spese, in attesa di terminare le scuole e cercare un lavoro.

"[Il volontariato] non è una cosa che si fa per forza... è una scelta. Io ho detto di sì perché non posso stare a casa solo a mangiare e dormire. Questo non fa bene al corpo. Così il corpo comincia ad abituarsi anche poi per andare a lavoro".

A parere di JJ, le attività di volontariato lo hanno aiutato tantissimo per farsi conoscere ed accettare dalla comunità locale:

"Noi pulivamo le strade, le foglie… qualche volta eravamo un gruppo grande, fino a 20 persone, pure italiani. Quando la gente passava, ci salutava. Qualcuno si fermava e mi chiedeva tante cose: perché tu stai facendo questo? Sei obbligato a farlo? Qualcuno ci portava vestiti e altre cose… Questo piano piano [è servito] per conoscere le persone. Finché non fai qualcosa, nessuno ti guarda".

Nell'ambito dell'Anno di volontariato sociale (iniziato a novembre 2019) il beneficiario ha avuto modo di svolgere per la Caritas molte attività concrete di aiuto alle persone (distribuzione pacchi alimentari, assistenza anziani, ecc.) che hanno valorizzato la sua socialità. Inoltre, ciò gli ha dato modo di farsi molte amicizie (italiane e straniere) per condividere la sua passione per lo sport:

"Noi andiamo a giocare al parco, all'oratorio… Adesso ho pure la mia squadra per correre e andiamo a fare le gare".

Rispetto ai principali problemi incontrati, l'intervistato riferisce di non aver ancora ottenuto il codice fiscale alfanumerico e che ciò gli impedisce di cercare più facilmente un lavoro e di frequentare un corso di saldatore e il corso di guida.

Il secondo beneficiario intervistato WS**,** il cui profilo è stato già descritto nella parte dedicata alle pratiche di inclusione lavorativa, è entrato nel progetto di accoglienza della Cooperativa Kemay a marzo del 2018 e ha subito mostrato una forte disponibilità ad essere coinvolto in iniziative di tipo sociale. Dopo aver frequentato il corso di italiano A1, ha superato l'esame CILS italiano L2 con 53/60 e ha ottenuto la licenza di scuola media presso il Centro per l'Istruzione Adulti di Brescia; la sua conoscenza della lingua italiana appare ottima tanto che ha spesso fatto da interprete nell'ambito delle attività della cooperativa. Il sogno di WS rimane comunque quello di continuare a studiare e prendere il diploma di scuola secondaria.

"Non ho fatto corsi professionali perché [l'operatore] voleva che andassi avanti a studiare… poi però ho iniziato subito a lavorare, prima con il tirocinio, poi con l'assunzione".

In virtù delle sue attitudini, WS è stato inserito nel progetto "Approdi" avviato nel 2018 e finalizzato a promuovere attività di sensibilizzazione sul tema immigrazione nelle comunità accoglienti, nelle parrocchie e in particolar modo nelle scuole. Gli obiettivi del progetto sono quelli stimolare ragazzi e giovani a interrogarsi sul proprio modo di pensare, lavorare su stereotipi e resistenze, rileggere le proprie esperienze di incontro. Le proposte elaborate da Kemay cercano di offrire una visione poliedrica della realtà della migrazione (viaggio, migrazioni forzate, storie, stereotipi, testimonianze dirette) e vengono presentate con uno stile animativo-riflessivo (non lezioni frontali) per stimolare la partecipazione degli alunni e raccogliere da loro opinioni, riflessioni, restituzioni finali.

"Un giorno mi hanno chiamato in ufficio e mi hanno raccontato che stavano facendo un progetto con le scuole e le parrocchie per aiutare i migranti, per far capire alle persone che non siamo delinquenti e non veniamo a rubare il lavoro… e se volevo partecipare raccontando la mia storia".

La sua principale funzione è stata quella di accompagnare le formatrici della cooperativa negli interventi nelle scuole, rendendo testimonianza della propria esperienza di migrazione e di costruzione di una nuova vita in Italia.

"Io ho accettato perché ho detto: voi mi avete aiutato tanto e allora anche io voglio fare qualcosa per quelli che vengono dopo di me, per aiutarli ad integrarsi… per cambiare qualcosa nella mentalità della gente. Mi sono buttato ed è andata benissimo".

Da quanto riferito, l'effetto più prorompente di tale esperienza è la valorizzazione di sé e del proprio vissuto, il riconoscimento esterno e l'allargamento della rete sociale:

"Ogni volta che esco da una scuola dopo aver parlato, mi sento un'altra persona, il modo in cui mi trattano, i bambini vogliono fare le foto con me… e ricevo un sacco di richieste di amicizia su FB".

Il beneficiario riferisce inoltre di aver fatto attività di volontariato per la cooperativa anche in precedenza, pulendo le strade e tagliando la vegetazione, proprio al fine di sentirsi utile e farsi accettare dalla comunità.

6.3.3 Firenze

Inserendola in un programma più ampio di azioni volte alla promozione della persona e all'integrazione sociale, Fondazione Solidarietà Caritas Onlus di Firenze ha scelto di far partecipare alcuni utenti al corso di "Alfabetizzazione Finanziaria per cittadini provenienti da paesi terzi" di Fondazione Finanza Etica. Il corso comprendeva circa 20 ore di formazione d'aula e laboratorio su denaro, gestione delle risorse, servizi bancari e postali, conto corrente, indebitamento e risparmio, bilancio familiare.

BS (22 anni, maliano) afferma di aver frequentato a gennaio-febbraio 2020 il training di Fondazione Finanza Etica in materia di "Alfabetizzazione finanziaria" su proposta della Caritas. La valutazione complessiva non è tuttavia entusiastica: l'intervistato non era in grado di indicare i contenuti precisi e ricordava approssimativamente anche la durata del corso.

"Il corso era per capire come fare per risparmiare i soldi, come comprare meglio le cose".

Interrogato sull'utilità o spendibilità del corso, ha risposto in maniera abbastanza evasiva:

"Tutto è utile per me comunque".

Il beneficiario è arrivato in Italia nel 2017 e si è regolarizzato nel 2019. Da Trapani, punto di approdo, è stato trasferito direttamente in un CAS di Scandicci e poi nella struttura SPRAR di Villa Pieragnoli, a Firenze ma la scadenza del suo progetto è imminente (luglio 2020) e il fatto di non avere un lavoro e una soluzione alloggiativa è fonte di grande preoccupazione.

"La prima cosa per me è trovare il lavoro. Poi tutto si aggiusta".

Nonostante le diverse esperienze di lavoro, formazione e integrazione intraprese, il beneficiario non ha ancora raggiunto una condizione di autonomia dal progetto. BS, che in Mali ha frequentato solo la scuola dell'obbligo, ha iniziato a frequentare fin dal suo arrivo diversi corsi di alfabetizzazione della lingua italiana, raggiungendo la certificazione del livello B1, per poi iscriversi alla scuola secondaria di primo grado "G. Verdi" di Firenze per l'ottenimento della licenza media (che spera di conseguire il prossimo anno). Nel 2018 ha partecipato ad un corso base di informatica.

Nel momento in cui è stato preso in carico dalla Caritas di Firenze, BS ha iniziato un percorso di orientamento alla formazione e al lavoro che lo ha portato ad individuare il suo progetto professionale nel settore della ristorazione, in particolare nella panificazione e nella pasticceria. Oltre al corso sulla sicurezza sul lavoro e su HCCP, da ottobre a dicembre 2019 ha frequentato un corso per "pizzaiolo" di 108 ore; nello stesso periodo ha frequentato anche un corso per "pasticciere" di 30 ore, dimostrando, a detta degli operatori, un'ottima

capacità organizzativa dei propri impegni e degli orari e una grande determinazione nel raggiungimento degli obiettivi formativi che si era prefissato.

"Io vorrei fare il pasticciere… Ho imparato a fare budini di riso, pastafrolla, crema pasticciera… i cornetti".

Al corso per pizzaiolo è seguito uno stage di 240 ore presso il Forno Cerealem di Firenze in qualità di aiuto panettiere. Precedentemente ha avuto esperienze lavorative come aiuto pasticciere presso una pasticceria di Firenze e come addetto alle pulizie presso la stazione di Firenze per conto di un'azienda di servizi.

"Quando lavoravo nella pasticceria il datore di lavoro non veniva tutti i giorni, non era puntuale. Non mi chiamava sempre e allora mi sono arrabbiato e ho lasciato. Una volta mi ha fatto venire alle 5 di mattina e lui non si è presentato fino alle 7. Allora con Valentina siamo andati in un altro posto, un forno… ma poi con il Covid mi sono fermato così e non lo so quando devo tornare".

Nel prossimo futuro (autunno 2020), BS frequenterà un corso professionale regionale per disoccupati nel settore della pasticceria (conferma?) che afferma di aver trovato in maniera autonoma dimostrando di aver ben acquisito gli strumenti necessari….

"Sono andato a parlare con il responsabile e mi ha detto che prima di settembre non iniziava".

Anche il secondo intervistato (27 anni, gambiano) afferma di essersi iscritto al corso di alfabetizzazione finanziaria su proposta della Caritas ma di non averlo seguito interamente a causa del lavoro. SB non ricorda esattamente gli argomenti trattati durante il training e afferma di aver avuto grandi difficoltà di comprensione del linguaggio (il beneficiario mostra infatti notevoli difficoltà nell'uso della lingua italiana). Nel complesso, a suo parere questa esperienza non ha aggiunto molto alle sue competenze ma lo ha aiutato a socializzare con altre persone.

Scendendo nel dettaglio del suo percorso biografico, SB è arrivato in Italia nel 2016 passando per la Libia, dove si è fermato tre mesi; sbarcato in Sicilia, è stato trasferito nella zona di Firenze soggiornando in più strutture prima di essere trasferito nello SPRAR/SIPROIMI di Scandicci (dove risiede ancora al momento dell'intervista). SB afferma di non aver frequentato la scuola nel paese di origine e, nonostante i corsi di alfabetizzazione seguiti, anche le sue competenze in italiano risultano molto limitate.

"Per me italiano è troppo difficile se non hai fatto scuola prima".

Con riferimento alla formazione professionale, il beneficiario ha espresso attitudine per il lavoro nel settore dell'agricoltura, avendo già svolto per molti anni tale attività in Gambia. Ha quindi accettato la proposta del Servizio di orientamento della Caritas di iscriversi al corso di "Orticoltura" organizzato dalla stessa Fondazione presso l'azienda agricola Vivai Fiorentini Valleverde di Firenze e al termine ha seguito un tirocinio curriculare di due mesi (da giugno ad agosto 2019) presso l'azienda agricola Cammelli di Firenze come operaio agricolo addetto alla coltivazione, raccolta e confezionamento di frutta e verdura. Viste le sue attitudini e i risultati raggiunti, l'azienda lo ha prima inserito in un tirocinio extra-curriculare per altri tre mesi (agosto-novembre 2019) ed poi lo ha assunto a tempo determinato (fino a dicembre 2020 per sei ore al giorno).

6.3.4 Agrigento

Le due pratiche di integrazione sociale proposte dalla Caritas Diocesana di Agrigento (corso di musica rap e corso di inglese) rientrano nel progetto Ubuntu e si sono svolti nell'arco di 10 mesi (a partire da ottobre 2019). Durante gli incontri, i partecipanti (21 giovani, italiani e stranieri) hanno preso parte ad attività non formali con l'obiettivo di accrescere le loro competenze trasversali e sviluppare creatività e sensibilità interculturale. In particolare, il corso di musica rap e tecniche per DJ "Ubuntu Music for Social Equality" finanziato da Progetto Mondo Movimento Laici America Latina Onlus, nell'ambito del progetto "*GlobART 2030: fight inequalities for sustainable development*", prevedeva la produzione di una traccia musicale sul tema della multiculturalità e dell'inclusione sociale, utilizzando la musica come strumento per discutere ed approfondire i temi della diversità ed uguaglianza sociale. L'obiettivo generale era quello di favorire l'inclusione sociale attraverso attività creative e non formali, creando legami tra i giovani locali e stranieri che vivono nel territorio di Agrigento e fornendo loro strumenti per accettare ed apprezzare la diversità culturale anziché rifiutarla.

Il primo beneficiario intervistato **MT** (Gambia, 20 anni, in attesa di risposta al ricorso contro il diniego di protezione internazionale) ha descritto con entusiasmo la sua partecipazione al corso:

È stata un'esperienza che mi è piaciuta tanto. È stato bellissimo fare una canzone insieme… E' una canzone che dice che siamo tutti uguali, unici, contro il razzismo. A me piace tanto ascoltare musica ma non pensavo che potevo scrivere una canzone!"

Il ragazzo racconta di aver saputo del corso leggendo una locandina affissa nei locali della Caritas e di aver subito chiesto agli operatori informazioni e modalità di partecipazione.

"Ho fatto aiuto cuoco e lavapiatti… però ho il problema dei documenti e non mi possono fare il contratto. Praticamente dato che non lavoravo e non facevo niente, ho pensato di andare alla Caritas e ho visto il foglietto del corso di DJ. Dato che mi piace la musica e anche in Gambia ho fatto il DJ ho pensato di fare questo. Poi è stato Fabio [operatore] che ha proposto di continuare e fare anche quello per scrivere le canzoni e cantare. Abbiamo iniziato prima del lockdown ma poi abbiamo dovuto interrompere e riprendere a settembre".

Uno degli aspetti più apprezzati è stato avere la possibilità di conoscere altre persone "con una mentalità aperta" e sentirsi accettati per la propria storia e condizione.

"C'erano stranieri e italiani. Ho conosciuto tante persone che pensano come me, non razzisti, è stato bellissimo. Per me il voto è dieci su dieci!"

In realtà il beneficiario, entrato in Italia nel 2017, mostra un ottimo livello di integrazione sociale e nel territorio di residenza può contare su una buona rete sociale di sostegno, che lo aiuta anche per ciò che riguarda il sostentamento e l'alloggio.

"C'è una signora italiana che mi aiuta con l'affitto, che mi ama come un figlio… Sono stato pure al nord, a Vicenza, poi sono tornato ad Agrigento chiamato da un amico gambiano. Qui abbiamo creato un gruppo, ogni tanto facciamo serate e cucina africana… Abbiamo 167 persone! Ho conosciuto tanta gente carina".

Il rammarico è di non aver trovato alcun tipo di sbocco lavorativo a seguito di questa esperienza. Si tratta di un'aspettativa in realtà non troppo irrealistica se si considera che il beneficiario afferma di aver lavorato come DJ nel paese di origine e mostra una forte attitudine per l'insegnamento della danza.

"Il mio sogno è fare il DJ. In Gambia avevo i miei strumenti, io suono il djembé. Sono maestro di danza africana e mi piacerebbe fare il mio corso".

Il secondo intervistato, **MB** (Guinea, 21 anni, titolare di protezione sussidiaria, arrivato in Italia nell'ottobre 2016) racconta di aver frequentato, su proposta degli operatori, più attività organizzate dalla Caritas di Agrigento: un corso di fotografia, un corso di inglese e il corso di musica rap sopra descritto.

"Io andavo in Caritas perché avevo saputo che lì ti aiutano a cercare lavoro. Allora ogni settimana andavo per il lavoro e ho chiesto se potevo partecipare pure ad altre cose, perché a me piacciono le attività di gruppo… E loro mi hanno detto di questi corsi".

Se la valutazione sull'utilità del corso di inglese non è del tutto positiva perché tale corso, dopo l'interruzione del periodo del lockdown, ha stentato a ripartire, il corso di fotografia è stato per il beneficiario coinvolgente e divertente.

"Io volevo imparare un po' di inglese, ma abbiamo fatto poco a causa del covid. Eravamo massimo dieci persone però non è che devi andare tutte le settimane. A settembre dovevamo ricominciare ma ancora niente. Invece l'anno scorso abbiamo fatto questo corso per imparare a fare le fotografie e poi siamo usciti in giro ad Agrigento a fotografare…"

Come nel caso del primo intervistato, il corso di musica rap e DJ ha rappresentato un'occasione per allargare le proprie conoscenze, oltre che per apprendere nuove cose e condividere un progetto con il gruppo. L'aspetto più apprezzato è stata la creazione del testo musicale, cantato poi in più lingue dai partecipanti.

"Dopo il corso di DJ abbiamo partecipato a feste e serate con musica, ma era prima del corona virus. Quest'anno abbiamo scritto una canzone e l'abbiamo registrata in uno studio. Bellissimo. Prima avevo vergogna di cantare. C'è pure un video ma io non c'ero perché quel giorno non potevo andare".

Anche MB vorrebbe mettere a frutto questa esperienza musicale, continuando la formazione o proponendo ad esempio un corso di danza africana.

"Volevo chiedere a Caritas un aiuto. Lo so che non è facile perché qui è una piccola città e la gente è un po' chiusa, non come a Palermo o Roma, non so se per vergogna o perché hanno paura di noi. Io vorrei tanto fare un'associazione [per promuovere queste attività]".

6.3.5 Lecce

Le pratiche di integrazione sociale analizzate, direttamente collegate al progetto di housing Gerico 2.0, sono l'Accademia della Carità e il gruppo 241x1. Le attività culturali previste dall'Accademia della Carità (percorso cinefilo del cinema d'inclusione, la scuola professionale dei mestieri del cinema, le sperimentazioni di teatro, la scuola di poesia, il co-working con le associazioni di quartiere) sono finalizzate ad offrire un supporto di contenimento alla devianza e uno strumento di inclusione sociale, oltre che una strategia di sensibilizzazione al tema del contrasto alla povertà grave. Da quanto riferito dagli operatori, a febbraio 2020 si è concluso l'iter burocratico per dare inizio ai lavori di ristrutturazione dell'immobile preposto e al momento della rilevazione si stavano valutando i bandi disponibili per accedere ai finanziamenti di ristrutturazione. Al contempo sono stati attivati in più luoghi le attività laboratoriali previste dall'Accademia, quali il teatro, il cinema di inclusione e la scuola di poesia.

241x1, avviato il 15 ottobre 2019, è un gruppo specializzato di social tutoring a servizio di chi è a rischio di emarginazione sociale. E' costituito da un team di volontari esperti che affianca ogni ospite della Casa della Carità di Lecce e del modulo di Co-Housing per accompagnarlo verso un'autonomia abitativa, occupazionale e sociale.

Il primo intervistato, **EA** (Marocco, 34 anni) giunto in Italia dal 2012, è entrato autonomamente in contatto con la Casa della Carità dopo aver perso il lavoro ed aver querelato l'ex datore di lavoro. L'intervistato afferma che il supporto (sanitario, psicologico e culturale) ricevuto dalla struttura gli ha consentito di ritrovare la serenità necessaria per affrontare i problemi di salute e riprogettare la propria vita.

"Ho ripreso piano piano a rifare il mio vero lavoro: l'elettricista. Ho avuto seri problemi di salute a causa di ernie alla schiena ed ero convinto di non poter più lavorare. Grazie alla Casa della Carità dopo il lockdown sono riuscito a ripartire in autonomia, a cominciare dalla casa in cui vivo".

Su invito degli operatori il beneficiario ha iniziato a frequentare regolarmente il percorso cinefilo da giugno 2019. Superate le iniziali paure legate al "guardarsi dentro", il medium del cinema gli ha consentito di confrontarsi con altre persone (ossia gli ospiti della Casa della Carità, dalle 20 alle 12 persone) su temi fondamentali quali l'elaborazione del lutto, l'amore, la fiducia, le priorità della vita. Questa esperienza, insieme alla partecipazione ai gruppi di discussione organizzati dalla stessa struttura, è stata utile anche per conoscere altre persone e fare nuove amicizie

"È stato anche per me utile il Gruppo Benessere: i giochi di interazione e di itro…into…introspezione mi hanno aiutato a guardami dentro, come persona, come cuore che batte, che vive, che non vuole sentirsi un problema, ma vuole risolvere i problemi".

VL (Nigeria, 59 anni), giunta anche lei in Italia nel 2012 e arrivata alla Casa della Carità per sua iniziativa dopo aver perso il lavoro, partecipa con entusiasmo alle attività culturali della Fondazione; in particolare da gennaio 2020 frequenta settimanalmente il corso "Il teatro di tutti" (che parte dalle prime tecniche teatrali fino a realizzare una rappresentazione) e il corso teatrale di interazione sociale (aperto a tutta la città).

"Il teatro mi aiuta ad entrare in me stessa, ad imparare ad ascoltarmi e ad ascoltare gli altri. Mi calma interiormente e mi fa sentire positiva".

Di questa esperienza sottolinea soprattutto il beneficio nella gestione delle emozioni e la possibilità di fare nuove amicizie. Inoltre, il teatro le consente di capire meglio la lingua e la cultura italiana, anche se i problemi linguistici rappresentato un ostacolo rilevante.

"Il teatro mi serve per capire meglio la cultura italiana e anche quella del posto. Dire italiano è una cosa, dire leccese è ancora un'altra cosa. Circa l'italiano… potrei fare di meglio. Capisco bene l'italiano, anche il dialetto leccese, ma quando parlo sono un disastro. Per fortuna esiste anche un linguaggio non verbale…. come le mie danze ed i miei balli e tutti mi capiscono".

A riprova di una presa in carico globale della persona, il supporto ricevuto da VL da parte della Casa della Carità si estende anche agli ambiti linguistico, sanitario, legale e lavorativo. Rispetto a quest'ultimo, l'intervista afferma di aver trovato l'attuale lavoro come badante grazie ai responsabili della struttura e che, a seguito di domanda di sanatoria, è in attesa di un contratto di lavoro presso la stessa Casa come addetta alle pulizie.

CAP. 7 - Il valore aggiunto del rapporto fra pubblico e privato sociale. Un focus sui territori coinvolti

A cura della Rete Caritas

7.1 Solidarietà Caritas Onlus - Firenze

Quello dell'integrazione tra il mondo della Pubblica Amministrazione e il mondo del Privato Sociale è un tema quanto mai attuale.

Da sempre la collaborazione tra queste due realtà è stata caratterizzata da elementi strettamente connessi alle loro peculiarità: da una parte un settore pubblico inevitabilmente rallentato da regole e procedure che, pur garantendo correttezza nelle prestazioni, rendono inevitabilmente lente a realizzarsi le prestazioni stesse; dall'altro un settore privato più agile e capillare nell'erogazione dei servizi ma privo delle risorse importanti di un apparato istituzionale.

Di fronte agli scenari economici e sociali che il post pandemia ci sta prospettando, questa collaborazione tra Pubblico e Privato va intesa come una grande opportunità di realizzare presto e bene quanto necessario.

E' auspicabile che il dialogo tra questi due mondi, specialmente adesso, possa garantire equa facoltà di parola ad entrambi: o meglio, si dovrebbe lavorare nell'ottica di un ascolto delle voci "dal basso", quelle di chi osserva e conosce bene il quotidiano di chi vive questa crisi sulla sua pelle, dall'una come dall'altra parte.

A sostegno dell'efficacia che valide integrazioni tra settore pubblico e privato possono realizzare, anche Firenze può fornire degli esempi nelle risposte a bisogni alloggiativi, lavorativi e sociali.

Il progetto "Polis 2.0", nato con l'intenzione di accompagnare soggetti fragili (sia sotto profili sociali che sanitari) verso il mondo del lavoro, ha previsto la costituzione di una equipe multidisciplinare i cui professionisti appartengono sia al Comune di Firenze – Direzione Servizi Sociali che al privato sociale vincitore di appalto.

Segnalazioni giunte dagli assistenti sociali del territorio vengono discusse, secondo un calendario predisposto, con il case manager istituzionale all'interno di riunioni indette proprio dall'equipe multidisciplinare.

Successivamente all'esito positivo di questa discussione collegiale, a seguito della quale il caso proposto viene preso in carico dal progetto, l'equipe multidisciplinare con il case manager istituzionale si incontra con il destinatario del servizio, che entra così a far parte di questo lavoro di squadra da protagonista e non da soggetto passivo.

A seguito dell'avvio del servizio si svolgeranno periodiche verifiche dell'andamento del percorso, come previsto dal progetto, e la verifica finale al completamento del percorso: anche in ognuna di queste c'è la compartecipazione di pubblico e privato, visto che si realizzano con l'utente, l'assistente sociale e l'educatore designato.

Gli elementi di successo di questo modo di procedere risiedono in un lavoro condiviso che, oltre a distribuire compiti e responsabilità, è capace di restituire una visione globale del progetto, con la persona e sulla persona, ricca di contributi diversi e sfaccettati,

Altro esempio di felice integrazione tra pubblico e privato sul territorio fiorentino è la realizzazione da anni del progetto di educativa di gruppo.

E' un progetto destinato a minori in carico ai Servizi Sociali, che frequentano la scuola, con lo scopo di promuovere la socializzazione e l'integrazione tra diverse realtà del mondo giovanile.

Il progetto si realizza attraverso la frequentazione, da parte dei minori segnalati dai Servizi, di un gruppo di coetanei, condotto da due educatori (generalmente un uomo ed una donna), che si riunisce due volte a settimana per un paio d'ore ogni volta.

Le attività del gruppo, oltre ad un sostegno scolastico, sono scelte dagli educatori sulla scorta dei bisogni del gruppo, dell'età dei partecipanti ma anche delle indicazioni degli assistenti sociali titolari dei casi circa lo scopo di questa partecipazione dei loro assistiti.

Del progetto riguardante il minore, infatti, si discute nell'ambito di riunioni di equipe che si svolgono durante tutto il corso dell'anno scolastico con cadenza settimanale.

Elementi costanti di questa equipe sono i referenti del progetto sia per conto dell'Amministrazione che per quello della cooperativa vincente dell'appalto: a questa si aggiungono via via gli assistenti sociali che seguono e propongono i loro assistiti.

Niente vieta che, alle riunioni di verifica del progetto, si possono aggiungere oltre agli educatori dei gruppi e agli assistenti sociali titolari dei casi, altre figure professionali coinvolte nel progetto più ampio riguardante il nucleo cui appartengono i minori. Possono essere educatori che svolgono con il minore un intervento individuale ma anche responsabili di strutture residenziali in cui il nucleo del minore è temporaneamente inserito.

Punto di forza del progetto è nel costante flusso di informazioni che passa, nelle due direzioni, tra gli educatori che realizzano il servizio (elemento privato) e gli assistenti sociali titolari dei casi proposti (elemento pubblico): questo scambio, dinamico come l'età evolutiva cui è destinato il progetto, viene regolato, monitorato e favorito dall'equipe referente del progetto, una cabina di regia composta al 50% da elemento pubblico

Nell'ambito di una più specifica collaborazione tra Caritas (in partenariato con altri soggetti gestori) e Comune di Firenze, possiamo poi ricordare il progetto SAI. Le attività di integrazione rivolte ai cittadini stranieri accolti dal progetto sono espressione di una collaborazione ragionata tra operatori del privato sociale insieme ai referenti pubblici. Esse si esprimono prevalentemente in termini di delineazione dei percorsi individuali, in special modo quelli rivolti alle persone più fragili, per i quali la definizione di un percorso di costruzione di una propria autonomia (sociale, lavorativa, alloggiativa) avviene attraverso il contributo di una equipe multidisciplinare, in cui il soggetto pubblico e il soggetto privato sono parimenti coinvolti.

Infine, sempre in ambito di coprogettazione, vale la pena di ricordare gli avvisi banditi dalla Regione Toscana, finanziati dal POR FSE, che hanno permesso di realizzate attività di individuazione, orientamento e inserimento lavorativo per le fasce più deboli della popolazione (svantaggiati, disabili, persone in carico ai servizi di salute mentale, persone sotto poste a provvedimenti dell'autorità giudiziaria). I progetti afferenti a questi avvisi sono dunque stati lavorati da un "sistema misto" pubblico/privato, all'interno del quale al servizio pubblico competeva in primis l'individuazione della platea del target da coinvolgere, e agli operatori privati invece competeva la parte di realizzazione delle attività, realizzate purtuttavia sempre di concerto e in collaborazione con i servizi sociali pubblici.

A fronte di questa molteplicità di interventi in collaborazione, corre tuttavia l'obbligo di provare a mettere in luce i punti di forza e i punti critici di questo nuovo modello di intervento locale. Se infatti, da una parte, l'esperienza ha contribuito ad avvicinare due settori parimenti fondamentali per la presa in carico e la realizzazione di attività di supporto per le persone più fragili, vero è altresì che la realizzazione degli interventi, pur nella identica comunione di intenti, ha anche mostrato ampie differenze di realizzazione; nei tempi e negli strumenti adottati, in primo luogo, ma anche nella identificazione e nella pianificazione delle linee di intervento, queste sì, spesso, ancora troppo poco concertate, se invece volgiamo lo sguardo alle esperienze più interessanti e di maggiore efficacia visitate in Europa.

In tali ambiti la collaborazione tra pubblico e privato non si esperisce quasi esclusivamente nel momento della realizzazione dell'intervento, ma risale fino al momento del confronto e della pianificazione, in un sistema in cui le due parti si sentono in pari misura coinvolte, seppur ognuno secondo le proprie caratteristiche e peculiarità, alla ideazione di progettazioni "sistemiche", e alla loro realizzazione. Nell'ambito delle study visit realizzate per il progetto MEET2IN, ciò che con più forza è emerso nell'analisi delle best practices visitate è che questo "patto sociale" tra settore pubblico e settore privato, quando realmente esperito, ha dato vita alle progettazioni maggiormente significative e risolutive delle problematiche via via affrontate, con ampia soddisfazione di tutte le parti coinvolte e con una maggiore capacità di intervenire nei

propri processi decisionali e di realizzazione, in favore di una sempre maggiore spinta al confronto e al miglioramento delle performances.

7.2 Fondazione Diocesana Caritas Trieste

Il progetto FAMI MEET2IN è stata un'occasione per la Fondazione Diocesana Caritas Trieste (da adesso Caritas Trieste) di sperimentare sinergie con gli attori istituzionali, sia nel caso di progettazione di interventi che nel caso degli operatori sociali impegnati nell'accompagnamento dei percorsi di inclusione negli ambiti individuati dal progetto.

Caritas Trieste è, per esempio, riconosciuta dagli enti pubblici come un interlocutore privilegiato in quanto ente promotore di servizi e progetti di risposta alla *homelessness* e in quanto ente maggiormente "vicino" alle persone in difficoltà.
A partire dal 2017 si è avviata un'interlocuzione tra alcuni enti del terzo settore che si occupano di *homelessness* (tra cui Caritas Trieste) e il Comune di Trieste attraverso un tavolo tematico. Questa co-progettazione ha portato il Comune di Trieste nel 2019 ad emettere una gara d'appalto per dei servizi sull'abitare. L'appalto è usato spesso dagli enti pubblici in quanto è la forma privilegiata (insieme alla concessione di servizi) per affidare dei servizi a soggetti del terzo settore.
Tra i servizi appaltati c'era anche un Servizio di accompagnamento abitativo che prevedeva l'utilizzo dell'approccio HF (di seguito Servizio HF). Quest'ultimo servizio è stato appaltato a Caritas Trieste (ente capofila) e alla Cooperativa Lybra. La realizzazione del servizio è iniziata a ottobre 2019 e si è conclusa ad aprile 2021.
Nella realizzazione di questo servizio, c'è stata un'ottima integrazione tra Comune di Trieste, Fondazione Caritas e Cooperativa Lybra. Ci possono essere vari tipi di integrazione:

- Istituzionale: l'integrazione istituzionale si ha quando tra due o più soggetti vengono approvati dei piani integrati, individuati degli obiettivi condivisi e condivise le risorse (economiche e umane);
- Gestionale: l'integrazione gestionale si ha quando tra dei responsabili di servizio si accordano tra loro per meglio raggiungere gli obiettivi e le attività. Spesso tale integrazione prevede la creazione di nuove unità organizzative;
- Professionale: l'integrazione professionale si realizza quando si valorizzano le abilità dei vari operatori/professionisti in modo da poter rispondere in maniera più efficace alle multi-problematicità delle persone.

È importante sottolineare che nella realizzazione del Servizio HF ci sono stati tutti e tre questi tipi di integrazione. Nel momento in cui Caritas Trieste e la Cooperativa Lybra hanno vinto la gara di appalto sono state create delle convenzioni tra i vari enti per l'esternalizzazione del servizio. L'integrazione gestionale è stata realizzata in quanto è stata formata un'unità valutativa. Quest'unità ha avuto i compiti di decidere quali persone/nuclei inserire nel progetto inizialmente e poi di monitorare l'andamento del progetto durante la sua realizzazione. A questa unità valutativa partecipava del personale sia del Comune sia della Fondazione Caritas e della Cooperativa Lybra. Oltre a questo, anche da un punto di vista amministrativo-manutentivo-logistico il personale di tutti gli enti coinvolti ha lavorato congiuntamente per valutare l'abitabilità degli appartamenti assegnati al progetto. Per ogni persona/nucleo preso in carico dal progetto i vari operatori/professionisti dell'equipe Fondazione Caritas-Cooperativa Lybra hanno collaborato quasi sempre al meglio con gli assistenti sociali comunali. Quindi c'è stata un'integrazione professionale intorno ad ogni singolo caso preso in carico dal progetto che ha permesso una migliore gestione delle persone.
A partire dall'esperienza HF e sulla scia dell'esperienza maturata da Caritas Trieste in progetti FAMI, nel 2020 c'è stata co-progettazione tra l'ente pubblico e alcuni enti del terzo settore tra cui la Fondazione Caritas. Infatti, gli enti del terzo settore sono stati invitati a manifestare l'interesse a partecipare alla co-progettazione che riguardava un bando FAMI. Gli enti del terzo settore hanno avuto quindi la possibilità di presentare delle

proposte. Queste proposte sono state valutate in un tavolo tematico dedicato in cui si è formato il progetto. Gli enti del terzo settore coinvolti hanno partecipato attivamente a questa procedura.
A differenza del Servizio HF, il progetto FAMI, denominato ARCO (Autonomia, Recovery e Comunità) non prevedeva più la semplice esternalizzazione di un servizio in cui l'ente pubblico aveva un ruolo di committente (mantenendo le funzioni di progettazione, di regolazione dei rapporti amministrativi e di controllo della qualità) mentre gli enti del terzo settore avevano un ruolo di fornitore e di gestione del servizio. Ma c'è stata proprio una reale partecipazione di entrambi, il Comune come ente capofila e gli enti del terzo settore (tra cui anche Caritas) come partner. Tutti i soggetti hanno partecipato alla co-progettazione, nella quale gli enti del terzo settore hanno avuto potere di decidere sulle scelte progettuali. Ciò ha comportato per gli enti del terzo settore prendersi delle responsabilità e dei rischi. L'ente pubblico è quindi partner della progettazione e non più solo committente, pur mantenendo la titolarità delle politiche pubbliche attuate nel territorio di Trieste.
Il progetto FAMI ARCO è partito negli ultimi mesi del 2020 e finirà a giugno 2022.
Sul fronte lavoro, negli ultimi anni, vi è stata una buona integrazione operativa tra Caritas Trieste e il Centro Per l'Impiego di Trieste (di seguito CPI).
In letteratura, per integrazione tra due o più enti si intende la creazione di una modalità organizzativa nuova e più completa che permette di raggiungere maggiormente gli obiettivi prefissati. In questo caso, l'obiettivo principale è favorire la formazione e l'inserimento delle persone all'interno del mondo del lavoro.
Ci possono essere vari tipi di integrazione:

- Istituzionale: l'integrazione istituzionale si ha quando tra due o più soggetti vengono approvati dei piani integrati, individuati degli obiettivi condivisi e condivise le risorse (economiche e umane);
- Gestionale: l'integrazione gestionale si ha quando dei responsabili di servizio si accordano tra loro per meglio raggiungere gli obiettivi e le attività. Spesso tale integrazione prevede la creazione di nuove unità organizzative;
- Professionale: l'integrazione professionale si realizza quando si valorizzano le abilità dei vari operatori/professionisti in modo da poter rispondere in maniera più efficace alle multi-problematicità delle persone.

Tra gli operatori della Fondazione Caritas e il CPI c'è stata un'ottima integrazione professionale intorno ad ogni singola persona. Infatti, le buone pratiche instaurate riguardano, innanzitutto, l'iscrizione delle persone al CPI (in particolare, iscrizione al sito dell'Agenzia Nazionale Politiche Attive del lavoro - ANPAL) e ai percorsi formativi qualificanti da esso proposti, come ad esempio i percorsi PIPOL.
Secondariamente all'iscrizione al CPI, per alcune persone si è concretizzata la possibilità di inserimento e/o di reinserimento all'interno del mondo del lavoro utilizzando lo strumento del tirocinio formativo extracurriculare. Questa opportunità prevede un coordinamento e una collaborazione tra il CPI, la Fondazione Caritas e ogni singola azienda che ospita un tirocinio per favorire al meglio il percorso del singolo tirocinante.
Tutto questo compatibilmente con le esigenze e le preferenze delle persone che sono seguite dai vari servizi della Fondazione Caritas.
Il contatto diretto e frequente tra i dipendenti del CPI e gli operatori Caritas ha permesso una più rapida presa in carico delle persone e una più agevole gestione dei percorsi di tirocinio.

Sul fronte della scuola e della formazione, il progetto FAMI ha dato modo di allacciare e consolidare i rapporti di collaborazione con il CPIA - Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti - 1 Trieste, con le docenti che hanno partecipato al progetto e con il personale amministrativo.

Negli ultimi anni si sono instaurate buone pratiche per quel che riguarda le iscrizioni all'Istituto scolastico, la composizione delle classi in orari compatibili con quelli delle persone che vivono nelle strutture di accoglienza, il contatto diretto e frequente tra le insegnanti e gli operatori dell'accoglienza al fine di monitorare la frequenza alle lezioni di lingua italiana e, laddove necessario, le singole problematiche degli assistiti, in un'ottica di presa in carico in solido delle persone con background migratorio.

Gli operatori Caritas hanno partecipato ad attività di formazione promosse dalla scuola e i cittadini di paesi terzi accolti presso le strutture hanno preso parte a progetti di studio sull'integrazione linguistica realizzati presso l'istituto.

Nel periodo di emergenza sanitaria, che ha visto alternarsi le lezioni in presenza alla necessità di ricorrere alla didattica a distanza, le buone relazioni instaurate tra la Caritas e il CPIA hanno consentito una più agevole gestione del percorso scolastico e le persone assistite da Caritas hanno avuto diverse possibilità tra cui scegliere per partecipare alle lezioni (dispositivi personali, forniti dall'istituto o da Caritas, connessione personale o fornita da Caritas), potendo contare sull'assistenza fornita dai docenti del CPIA e dagli operatori della Fondazione laddove le conoscenze informatiche non fossero sufficienti a procedere in autonomia.

7.3 Fondazione MondoAltro - Agrigento

Corresponsabilità e partecipazione attiva: l'impegno pastorale e formativo della Caritas e del CPIA di Agrigento

Una chiesa in cammino tra tradizione e presenza costante sul territorio

La Chiesa agrigentina, in particolare in questi ultimi anni, ha posto la carità al centro della sua azione pastorale e missionaria, condividendo, soprattutto con le realtà periferiche della diocesi, le esperienze maturate all'interno dei servizi della Fondazione MondoAltro, che è il braccio operativo della Caritas diocesana, aprendo così orizzonti pastorali nuovi e avviando un processo di rinnovamento radicale.

Tale percorso di affiancamento alle comunità ecclesiali, così come alla comunità civile, ha come obiettivo quello di educare le stesse a saper riconoscere le fragilità dell'umano, accoglierle e integrarle. Si tratta di una prospettiva pedagogica che si muove non solamente a favore dei poveri, anziani, disabili, carcerati, uomini e donne in crisi e migranti, ma anche a tutela del creato, della cittadinanza attiva, del contrasto alle mafie locali. Ed è in virtù di tali presupposti ecclesiali e pedagogici che la Chiesa agrigentina ha consolidato la sua tradizione missionaria, tenendo sempre salda la collaborazione attiva con le realtà associative, e non solo, presenti sul territorio.

Ora, fin dall'inizio del nuovo millennio, la Chiesa agrigentina si è attivata per promuovere, attraverso i suoi bracci operativi, servizi e interventi mirati a rispondere alle molteplici problematiche che il nostro territorio manifesta. Seguendo un breve excursus storico, una prima progettualità, in termini di attivazione di servizi rivolti ai migranti, è avvenuta nel 2009 con la gestione di un progetto SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – per categorie vulnerabili. Tale progetto è stato gestito dal Centro di Ascolto e di Accoglienza S.G.M. Tomasi Onlus, avente come Ente titolare il Comune di Agrigento.

Seppur con estrema sintesi, e procedendo con ordine di tempo, nel 2014 la Caritas diocesana ha avviato uno Sportello di ascolto presso la Casa Circondariale di Agrigento, in C/da Petrusa, che conta un'elevata presenza di popolazione migrante. Tale servizio di ascolto attivo del bisogno del detenuto, che prevede il coinvolgimento attivo di Assistenti Volontari, avviene con una presa in carico orientata ai bisogni specifici e educativi della persona detenuta, in stretta collaborazione con la famiglia di riferimento. Lo Sportello di Ascolto si avvale della collaborazione di Operatori volontari, regolarmente autorizzati all'ingresso in struttura e adeguatamente formati a svolgere il loro servizio. Ora, quello dell'ascolto in carcere è un servizio che mira a coniugare la competenza professionale, necessaria per favorire un buon ascolto attivo, e l'attenzione al bisogno di riconoscimento della persona detenuta; senza queste due componenti, l'azione caritativa rischia di rimanere incompleta.

Un'altra esperienza significativa, che qualifica la nostra azione formativa e pastorale, riguarda la collaborazione intrapresa negli anni con l'Università degli Studi di Palermo, nello specifico con la sede universitaria del Polo di Agrigento. Tale collaborazione si è strutturata sia nell'affiancamento alle attività di tirocinio formativo per studenti dei corsi di laurea in Scienze del Servizio Sociale e di Mediazione Linguistica e Culturale, sia nelle attività di docenze in aula e laboratori sui temi delle migrazioni e l'intercultura, anche attraverso la partecipazione formativa di ragazzi migranti.

Caritas e CPIA: esperienze significative di collaborazione tra pubblico e privato

Il Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) di Agrigento, unitamente alla Fondazione MondoAltro, è partner del progetto MEET2IN - MEEting e Training in Europa verso nuove forme d'integrazione fra pubblico e privato-sociale. Obiettivo generale del progetto è la crescita della conoscenza da parte di operatori sociali, amministratori pubblici e policy maker di politiche e prassi operative per l'integrazione di cittadini di Paesi Terzi regolarmente soggiornanti, sia a livello europeo che nazionale, per individuare modelli di intervento sociale capaci di ispirare politiche d'integrazione che rafforzino la coesione sociale.

A tale scopo la scuola ha inserito il progetto nell'ampliamento dell'offerta formativa, in quanto si inserisce perfettamente con quella che è la mission del CPIA, ovvero quella di essere luogo di formazione civile e culturale, di promozione della crescita personale, professionale e sociale degli studenti, favorendo l'innalzamento del livello d'istruzione della popolazione adulta al fine di facilitarne l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro. La strategia adottata è di porsi nei confronti della società civile come luogo aperto d'incontro, scambio e confronto tra mondi e culture diverse, per incentivare idee e pratiche attive di cittadinanza. La scuola è inoltre centro culturale aperto al territorio per cui tutte le agenzie educative, nelle loro diversità, svolgono una primaria funzione formativa. Pertanto, è fondamentale che le finalità educative siano perseguite in modo condiviso ed unitario nella corresponsabilità con le altre agenzie formative come fra tutte la Caritas.

D'altra parte, sempre nell'ottica di una concreta corresponsabilità educativa tra le varie agenzie, la Fondazione MondoAltro ha favorito la creazione di percorsi di collaborazione con le scuole del nostro territorio, al fine di implementare il lavoro di rete già solido da anni. Animata da una funzione prevalentemente pedagogica, la Fondazione propone agli Istituti scolastici che ne fanno richiesta specifici percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO). L'obiettivo di tali percorsi formativi è di esaltare le capacità creative e rigenerative degli studenti, al fine di orientare il loro percorso di studi in modo più consapevole.

I percorsi formativi e educativi proposti alle scuole della provincia vertono sui seguenti ambiti: orientamento socio-lavorativo; laboratori di "cittadinanza attiva" e di "nuovi stili di vita" previsti all'interno delle "Fabbriche della pace"; percorsi sulla legalità e sulla giustizia riparativa; laboratori sul tema dell'intercultura, sull'imprenditoria giovanile attraverso il Progetto Policoro avviato dall'Arcidiocesi di Agrigento. In particolare dal 16 al 19 dicembre 2019, abbiamo ospitato presso i nostri locali della Fondazione una classe (25 ragazzi) del Liceo Classico Empedocle. In seguito ad una loro richiesta, abbiamo organizzato per le giornate sopra indicate delle interviste a migranti e anziani del nostro territorio per offrire agli studenti l'opportunità di raccogliere delle Fiabe e poter produrre un elaborato che mettesse insieme Fiabe, Favole e storie che gli adulti raccontano ai loro piccoli.

Una "nuova" accoglienza possibile: ingresso legale di migranti profughi attraverso i Corridoi Umanitari

Un'esperienza altamente significativa che coinvolge la Chiesa agrigentina riguarda il progetto di accoglienza e di inclusione previsto dalla rete dei "Corridoi Umanitari". Tale intervento, che fa capo al coordinamento del Dipartimento per le Libertà Civili e Immigrazione del Ministero dell'Interno, con un'intesa siglata tra la Conferenza Episcopale Italiana e la Comunità di Sant'Egidio, prevede il trasferimento di persone migranti bisognose di protezione internazionale dal Paese terzo, di primo asilo, in Italia in modo sicuro e legale, attraverso la cooperazione tra settore pubblico e privato.

L'impulso ad aderire all'iniziativa dei Corridoi Umanitari, da parte delle Chiese italiane, è emerso in un evento specifico, e cioè quando nell'Angelus del 6 settembre del 2015 Papa Francesco, rivolgendosi ai cattolici di tutta l'Europa, ha invitato le parrocchie, le comunità religiose, ad accogliere almeno una persona o una famiglia rifugiata.

La Chiesa agrigentina ha risposto a questo invito attraverso l'accoglienza di un nucleo familiare, afferente al primo canale di ingresso legale (tra il 2017 e il 2019) di persone colpite dalla guerra e da conflitti e rifugiate

in Libano, Etiopia, Giordania e Turchia. Nello specifico, la Caritas diocesana, attraverso il braccio operativo Fondazione MondoAltro, ha accolto, presso la struttura di Housing sociale denominata "Casa Rahab", un nucleo familiare composto da una donna eritrea e dai due suoi figli di minore età. In un secondo momento si è unito al nucleo familiare il marito della donna, anche lui eritreo. Per loro e su di loro è stato attivato un percorso di accompagnamento articolato su più ambiti: abitativo; legale; sanitario; formativo e scolastico. Ma di notevole importanza è stata la collaborazione attiva di alcuni volontari, i quali sotto forma di Sostegno alla Genitorialità", in stretta collaborazione con i Servizi Sociali del territorio, hanno dato vita a reali percorsi di riconoscimento.

Ora, preme evidenziare la valenza educativa che tale iniziativa ha avuto sul territorio agrigentino. Infatti, oltre ai volontari, anche le realtà ecclesiali hanno dato un supporto significativo al progetto.

Si tratta di un'esperienza significativa che non si è conclusa solamente con l'accoglienza del nucleo familiare, ma che continua tutt'oggi con l'adesione al nuovo canale umanitario di migranti profughi del Niger, Giordania e Etiopia. Infatti, proprio in questi mesi, la Caritas diocesana, presso la struttura di Housing sociale, sta accogliendo due giovani ragazzi profughi, un fratello e una sorella di 22 e 23 anni, provenienti dalla Somalia. Anche per loro il progetto prevede una serie di interventi di inclusione mirati a far sì che a fine esperienza i due migranti possano trovare nel nostro Paese la loro forma migliore di vita. Di certo, forti della prima esperienza, desideriamo che tutto ciò possa realizzarsi.

La scuola e comunità come spazio di dialogo e di cittadinanza attiva

Negli ultimi anni assistiamo all'acuirsi della separazione tra scuola, famiglia e comunità. Le varie agenzie educative manifestano sempre più il bisogno di ri-proporsi non semplicemente come luogo di trasmissione culturale bensì come spazio di vita, al fine di rinnovare il loro impegno pedagogico per favorire un'idea di cittadinanza attiva e democratica. Una nuova sfida, per certi aspetti ardua, a cui siamo tutti chiamati a dare una risposta, pastorale e formativa, in relazione ad un numero sempre più crescente di "povertà educative".

Le esperienze sopra citate, seppur con estrema sintesi, intendono mostrare come per uscire dalla profonda crisi che investe sia le nuove che le vecchie generazioni, bisogna ripartire dal mettere al centro della riflessione e degli interventi la "comunità educativa e di pratica". Di certo, il progetto MEET2IN, attraverso lo scambio di buone prassi di integrazione tra gli operatori provenienti da più Paesi dell'UE, ha posto in evidenza il forte valore educativo che può generare la collaborazione tra il pubblico e il privato nei progetti che riguardano i migranti e non solo.

Difatti, tali esperienze, in particolare per il CPIA di Agrigento, hanno consolidato alcune buone prassi già attive, come «conditio sine qua non» all'inclusione sociale, sia nella ricerca del lavoro che per l'utilizzo di tutti i servizi essenziali. Le risorse del territorio hanno valenza educativa e formativa se considerate sempre più in un'ottica di cooperazione e integrazione di servizi nonché di corresponsabilità. Tutto questo allo scopo di fare rete, per provocare il passaggio da una forma mentis delegante alle istituzioni, la soluzione ai propri problemi/bisogni educativi, a un modello di comunità educante che riesce ad auto-organizzarsi. Uno degli aspetti migliori emersi dall'analisi di queste esperienze è il valore delle reti locali e la loro cooperazione funzionale con ogni singolo progetto. Inoltre, le Politiche urbane e abitative, gli interventi di istruzione sono fondamentali per favorire l'integrazione e la sicurezza ed evitare gli estremismi e il conflitto sociale. Una buona prassi da fare propria è la sensibilità verso chi viene da un altro Paese, il riconoscimento e la valorizzazione delle culture altre e la capacità di mettere in atto dei cambiamenti nelle relazioni tra le persone.

7.4 Fondazione Casa della Carità di Lecce

La Fondazione Casa della Carità, ente diocesano della Chiesa di Lecce, opera su territorio salentino, in favore dei senza fissa dimora, al fine di contrastare la povertà grave ed il fenomeno della marginalità adulta.

I due centri di prima emergenza, dedicati a uomini e donne italiani e stranieri, primo nucleo costitutivo di questa azione di inclusione sociale, sono al centro di una attività finalizzata alla osservazione del fenomeno della sofferenza urbana, perché spazi di elevata interazione sociale con gli indigenti ed i vulnerabili accolti.

L'analisi del rischio di cristallizzazione di alcuni comportamenti sociali dei soggetti impantanati nella problematicità della sussistenza fisica, che un'azione puramente assistenzialistica potrebbe generare, ha condotto nel tempo ad una linea di contrasto alla cronicizzazione della povertà grave, mediante una strategia di educazione del povero alla "dignità", da riconsiderare, di cui riappropriarsene consapevolmente, per poi emanciparla.

Pertanto, dalla prima emergenza, mediante un lavoro di stimolo motivazionale curato da una equipe di esperti, la persona accolta diventa protagonista di un percorso individualizzato volto all'autonomia professionale ed abitativa.

La rete sinergica con Caritas Diocesana, la partecipazione al progetto MEET2IN, hanno consentito infatti di affinare un protocollo di inclusione sociale che attualmente restituisce ad ogni soggetto vulnerabile piena interazione ed integrazione; soprattutto gli immigrati trovano in questo circuito valide possibilità di inclusione.

Durante il periodo dedicato alla conoscenza della buona prassi dei migliori sistemi di accoglienza europei all'interno del Progetto MEET2IN, Fondazione Casa della Carità di Lecce e Caritas Diocesana inaugurano da aprile 2020 numerose strutture preposte all'Housing ed al co-housing sociale, in cui i beneficiari sono gli stessi indigenti che, superata la prima emergenza, ripartono dalla autonomia abitativa che consenta loro la serenità di una programmazione "accompagnata" degli step successivi, finalizzati all'autonomia occupazionale ed economica.

Al contempo, l'autonomia abitativa realizzata nel Social Housing, si congiunge da subito con il supporto culturale di una serie di sperimentazioni laboratoriali (Scuola di Poesia, Cinema, Teatro, Corsi di Lingua, Scuola di Menage domestico, Artigianato) che, ufficialmente, a giugno 2021 confluiscono nella Accademia della Carità, vera officina di laboratori, percorsi formativi e professionalizzanti. Ed è qui che, nella coesione sociale tra autonomia abitativa e occupazionale, nel contenimento alla devianza, nel supporto alla promozione umana, si emancipa la dignità di ogni senza fissa dimora, ricentrato così, con fiducia e convinzione, nella propria storia personale.

7.5 Kemay Società Cooperativa Sociale, Brescia

Kemay società cooperativa sociale nasce nel 2015 in risposta alla richiesta di Caritas diocesana di Brescia di dotarsi di uno "strumento operativo" per l'accompagnamento dei richiedenti protezione internazionale accolti in convenzione con la Prefettura di Brescia da parte della Fondazione Opera Caritas San Martino. Kemay ha da sempre accolto i richiedenti protezione internazionale secondo i criteri della micro-accoglienza diffusa, quindi in appartamenti con sei-sette persone, coinvolgendo le comunità parrocchiali. L'accompagnamento della cooperativa si è sviluppato mettendo a disposizione il proprio personale opportunamente formato sul piano professionale, sia nell'erogazione dei servizi finalizzati all'integrazione e all'autonomia dei richiedenti, sia nell'animazione caritativa delle comunità. Nello specifico, la cooperativa Kemay offre ai richiedenti protezione internazionale corsi di prima alfabetizzazione, accompagnamento sanitario e psicologico, accompagnamento legale, mediazione culturale e accompagnamento all'autonomia (formazione professionale, ricerca lavoro, ricerca abitativa ed educazione finanziaria). Rispetto alle comunità accoglienti, Kemay ha sviluppato una ricca esperienza nella promozione di attività divulgative dei valori di inclusione e integrazione interculturale, tramite attività di animazione di gruppi e di comunità.

Negli anni di attività sul territorio, Kemay ha implementato la sua rete di conoscenze con comunità, associazioni ed enti, i quali, lavorando insieme, hanno consentito ai beneficiari finali dei progetti di accoglienza, ovvero i richiedenti asilo, di raggiungere l'autonomia. Spesso sono nate relazioni lavorative con gli enti comunali impegnati nell'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, che hanno consentito la nascita e lo sviluppo di nuove proficue collaborazioni.

Il primo contatto di collaborazione tra Kemay e il Comune di Barbariga è avvenuto nel 2017 con l'attivazione di un appartamento di accoglienza per richiedenti protezione internazionale nell'ambito del Centro di Accoglienza Straordinario (CAS) di Fondazione Opera Caritas San Martino. L'appartamento attivato aveva una capienza di sette posti, che sono stati fin dagli inizi occupati dai richiedenti protezione internazionale. Nel 2020, quattro anni dopo l'inizio del progetto a Barbariga, è cominciato il percorso di accompagnamento all'autonomia delle ultime persone accolte, in quanto ormai in procinto di concludere il percorso di riconoscimento del permesso di soggiorno.

La costruzione di una relazione di conoscenza e proficua collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Barbariga è stata una delle prime azioni compiute da Kemay al fine di rendersi ponte tra le persone accolte nel progetto di accoglienza e la cittadinanza di Barbariga; per fare questo, Kemay ha voluto porsi una prospettiva più ampia, rendendosi ponte anche tra il Comune e la Parrocchia, facilitando la collaborazione, lo scambio di idee e la costruzione di iniziative condivise, incrementando così la rete e stimolando e valorizzando le risorse del contesto. La metodologia di lavoro è stata quella classica della progettazione in partnership, ossia la collaborazione tra i soggetti coinvolti in modo diretto nell'accoglienza dei richiedenti asilo, al fine di allargare/aumentare il capitale sociale dei partner e degli stakeholder, promuovendo un clima di coesione sociale e un maggior senso di comunità nei contesti di intervento.

Infatti, Kemay lavora in un'ottica di ecosistema tenendo presente l'importanza della dimensione relazionale e generativa delle persone e del loro capitale sociale, ossia l'insieme delle "risorse attuali o potenziali che derivano dall'appartenenza ad una rete stabile di relazioni sociali o dall'essere membri di un gruppo" ; tale capitale non è inteso esclusivamente come una condizione data a priori, ma come il prodotto di precise strategie individuali o collettive finalizzate a fondare o riprodurre relazioni sociali tra persone singole, cittadinanza e organizzazioni pubbliche e private .

In questa prospettiva è di fondamentale importanza la capacità relazionale del capitale sociale, in quanto ha a che fare con le risorse relazionali di cui una persona dispone come talento in nuce, ma che sbocciano e si amplificano grazie ai propri legami familiari, affettivi, amicali, lavorativi o associativi. Da questa premessa si intuisce la potenzialità produttiva dell'esperienza relazionale, ossia la disponibilità di risorse cognitive o normative che i soggetti acquisiscono nel corso della propria vita (informazioni, fiducia, esperienza) e che facilitano il raggiungimento di determinati obiettivi; tale bagaglio diventa una risorsa preziosa per l'azione, la crescita e lo sviluppo socioeconomico del soggetto (individuale e collettivo, pubblico o privato), in quanto permette di sviluppare e accumulare competenze in ambito culturale, cognitivo, relazionale, psicologico e istituzionale, migliorando le capacità di agire in modo collaborativo .

Per questa ragione, Kemay e il Comune di Barbariga hanno progettato insieme un percorso di inserimento professionale dei richiedenti protezione internazionale accolti presso l'appartamento di accoglienza di Barbariga in alcuni servizi gestiti dall'Amministrazione Comunale; in particolare, fin dal 2018 il Comune ha messo a disposizione la possibilità di svolgere dei tirocini professionali retribuiti presso alcuni servizi comunali.

La co-progettazione del percorso è stata strutturata grazie ad un intervento mirato condotto dall'operatore Kemay responsabile dell'appartamento di accoglienza, il quale ha predisposto équipe regolari e periodiche tra personale Kemay, personale dell'amministrazione comunale, Parroco, volontari della Parrocchia e delle associazioni (équipe prima più ravvicinate e poi più diluite, ma mai meno di due al mese). L'approccio è stato quello di una visione sistematica del contesto di accoglienza e di coinvolgimento di una rete di soggetti differenti. Durante questi incontri di co-progettazione, o "co-costruzione" come piace sottolineare all'operatore incaricato, si è deciso di promuovere un percorso di inserimento dei richiedenti protezione internazionale all'interno della comunità di Barbariga attraverso il lavoro, elemento fondamentale sia nella vita della collettività che delle singole persone. Il lavoro, infatti, è un'attività capace di donare dignità alle persone che lo compiono e in questo caso permette ai richiedenti di riscattarsi da quella posizione di passività che una certa retorica attribuisce loro, rendendoli protagonisti del proprio percorso d'inserimento e orgogliosi del proprio contributo alla comunità accogliente.

Dal punto di vista operativo, Kemay ha messo a disposizione il proprio personale al fine di effettuare tutte le fasi propedeutiche e di attivazione del tirocinio: selezione dei beneficiari, effettuazione del colloquio iniziale, formazione professionale e attivazione.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, seguono alcune iniziative promosse localmente per raggiungere gli obiettivi poi meglio descritti:

- L'amministrazione Comunale di Barbariga ha promosso l'attivazione di un corso di alfabetizzazione per il gruppo di ragazzi accolti, aperto anche alla cittadinanza ed in particolare a donne giunte in Italia tramite ricongiungimento familiare e non socialmente integrate;
- L'amministrazione Comunale di Barbariga si è fatta carico dell'erogazione del tirocinio, accompagnando i beneficiari durante l'attività lavorativa grazie a tutor dedicati. Negli anni i richiedenti sono stati impegnati in attività di manutenzione del verde pubblico, come operatori ecologici o in progetti di rigenerazione urbana.
- I giovani accolti sono stati coinvolti in attività ludiche e nell'allenamento con la squadra di calcio locale: l'iniziale diffidenza da parte dei cittadini di Barbariga si è trasformata col tempo nella loro richiesta di integrare le proprie fila con i richiedenti protezione internazionale per meglio affrontare un torneo calcistico estivo a Cattolica (RN), accollandosene le spese per non gravare economicamente sui giovani.

Tale percorso ha prodotto effetti benefici in tutti i soggetti coinvolti. Infatti, i richiedenti accolti hanno:

- migliorato la propria competenza della lingua italiana perché motivati dal desiderio di interagire in modo efficace sul lavoro;
- acquisito delle competenze professionali specifiche spendibili anche in altri contesti lavorativi;
- sviluppato una maggiore fiducia in se stessi grazie al riscontro positivo ottenuto durante l'attività professionale;
- acquisito una migliore conoscenza del territorio e della macchina amministrativa comunale del paese di accoglienza grazie al contatto diretto con il personale comunale;
- implementato le proprie competenze trasversali spendibili in diversi ambiti sia professionali che personali;
- ampliato la propria rete relazionale grazie all'interazione con le persone residenti nel comune di Barbariga.

Al contempo tale pratica ha avuto una ricaduta positiva anche per l'amministrazione comunale e la cittadinanza di Barbariga in quanto lo svolgersi in modo continuativo del progetto ha permesso:

- il diffondersi di una maggior conoscenza da parte della cittadinanza delle persone accolte nel progetto di accoglienza e, di riflesso, maggiore consapevolezza del funzionamento dell'accoglienza a livello italiano;
- la costruzione di un clima di fiducia tra la popolazione residente e i beneficiari impegnati nelle attività di tirocinio, e, auspicabilmente, una minore propagazione di idee razziste e xenofobe;
- l'effettivo svolgimento del lavoro previsto dal tirocinio in modo continuativo e efficiente, e quindi una buona occasione per ottimizzare le risorse dell'amministrazione;
- il consolidamento del rapporto di fiducia e cooperazione tra il Comune di Barbariga e Kemay;
- il coinvolgimento dei richiedenti asilo in attività ricreative promosse dall'amministrazione.

Questa prassi è stata mantenuta in modo continuativo fino al 2020 e negli anni ha dimostrato la propria efficacia ampliando il capitale sociale dei soggetti coinvolti e favorendo un clima di concordia civile nella comunità accogliente.

Il progetto ha raggiunto il proprio compimento a fine 2020, momento in cui le persone accolte nell'appartamento in oggetto hanno raggiunto le condizioni ottimali per proseguire il proprio percorso di inserimento sociale in autonomia, uscendo quindi dal progetto di accoglienza CAS per raggiunta autonomia socio-economica o per l'ottenimento di un permesso di soggiorno per motivi di lavoro grazie ai provvedimenti per favorire l'emersione del lavoro nero del 2020. A fronte di questo traguardo si è deciso di aprire un ulteriore tavolo di dialogo al fine di esaudire il desiderio dei beneficiari di non lasciare il territorio del Comune di Barbariga e proseguire il proprio percorso di vita in autonomia nel territorio. Kemay e l'amministrazione comunale hanno lavorato in sinergia compiendo un'azione di mediazione, facendo da garanti anche nei confronti dei proprietari dell'appartamento proprio in virtù del proficuo percorso condotto. Questo ha permesso ai richiedenti accolti nell'appartamento di intestarsi in modo autonomo il contratto di locazione, mantenendo così la residenza nel comune di Barbariga. Tra le molte positività di questa scelta, rileviamo per le persone il non perdere il guadagno acquisito durante gli anni di accoglienza nel progetto Kemay, salvando

al contempo la propria rete relazionale e il proprio radicamento nel territorio, evitando anche una seconda migrazione interna verso un diverso contesto di residenza. Kemay ha garantito ai beneficiari la prosecuzione di alcuni servizi, tra cui la mediazione legale.

In conclusione, ci sentiamo di poter sintetizzare che il progetto quadriennale si è evoluto dall'accoglienza all'inclusione, dall'emergenza alla quotidianità, dall'iniziale scetticismo alla conoscenza e, in alcuni fortunati casi, dalla frequentazione all'amicizia. Il successo del progetto di accoglienza a Barbariga si apprezza da diverse angolazioni: per i richiedenti protezione internazionale, perché dopo un distacco dalla propria terra e un viaggio terribile, nonché una mancanza di stabilità anche una volta arrivati in Italia, trovano di nuovo la loro dimensione di essere umani che hanno una propria identità e un ruolo nella società; per i cittadini di Barbariga, perché fidandosi della propria amministrazione hanno giocato un ruolo fondamentale nel processo di inclusione, considerando i richiedenti asilo non più come estranei, ma come persone; per l'amministrazione, perché combattendo contro pregiudizi e paure è riuscita a dimostrare la validità della scelta di accoglienza. E per noi di Kemay, perché ogni sorriso sul volto dei ragazzi che abbiamo accompagnato e ogni "arrivederci" che ci regalano è foriero della vita che, nonostante le difficoltà, va avanti.

7.6 Fondazione Finanza Etica

Alfabetizzazione e inclusione finanziaria strumenti necessari per un percorso di integrazione sociale

L'inclusione finanziaria è un elemento fondamentale nel processo di sviluppo della persona come soggetto attivo nel sistema economico e sociale di riferimento, diventa poi necessario nel processo di integrazione di quei cittadini di paesi terzi che si trovano in situazione di vulnerabilità, di scarsità (di risorse, di conoscenze etc) e di forte marginalità.

L'inclusione finanziaria infatti è un "complesso di attività sviluppate per favorire l'accesso e l'utilizzo efficace dei servizi bancari da parte di soggetti e organizzazioni non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario. Tali servizi includono servizi finanziari di credito, risparmio, assicurazione, pagamento, con il trasferimento di fondi e rimesse, programmi di educazione finanziaria e di accoglienza in filiale, nonché per lo start-up di piccole imprese"52 1; è dunque un processo complesso e multidimensionale che comprende aspetti economici, regolamentari, aspetti culturali, sociali e anche religiosi e punta in ultima istanza alla capacità di saper scegliere e utilizzare correttamente i servizi offerti nel pieno riconoscimento dei propri bisogni.

Gli immigrati, soprattutto quelli di recente arrivo come i richiedenti asilo, sono soggetti che da un punto di vista socio economico sono caratterizzati da una maggiore vulnerabilità: oltre ai problemi culturali e di lingua, arrivano privi di una storia finanziaria e creditizia, di competenze finanziarie e senza un patrimonio di supporto nel breve tempo - semmai con un pesante capitale familiare di attese e aspettative finanziarie – esposti quindi ad un maggior livello di precarietà e di rischio di esclusione sociale.

In questo scenario l'inclusione finanziaria necessita dell'educazione finanziaria, intesa come un processo di acquisizione di conoscenze di base mediante il quale le persone migliorano la capacità di gestione e pianificazione delle proprie risorse (scarse), conoscenze e competenze, utili a ridurre il livello di vulnerabilità e ad agevolare la comprensione del contesto economico sociale di riferimento nonché l'utilizzo di strumenti e prodotti finanziari adeguati alle proprie esigenze, al fine di ridurre rischi e minacce (scelte sbagliate, situazioni improvvise di emergenza) che possono mettere a rischio il procedere del proprio progetto di vita e ricondurre in una situazione di esclusione.

Partendo da queste riflessioni, per il progetto MEET2IN Fondazione Finanza Etica ha costruito un percorso formativo sui temi dell'educazione finanziaria strutturato sulla base dei bisogni degli operatori coinvolti nell'attività, i soggetti beneficiari, con il delicato compito di accompagnare i destinatari finali del progetto in un percorso di inclusione.

[52] Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti in Italia, "Buone Pratiche di Inclusione Finanziaria" Giugno 2013, www.migrantiefinanza.it.

L'attività si è sviluppata in due fasi: la prima ha coinvolto esclusivamente gli operatori in un training di due giorni che aveva l'obiettivo di verificare bisogni, conoscenze di base e informazioni di contesto propedeutiche per l'implementazione degli interventi successivi che il progetto prevedeva di realizzare sui territori e con il coinvolgimento di alcuni destinatari finali individuati dagli operatori stessi (fase 2).

Per la definizione del Training (fase 1) è stata prima predisposta una scheda di rilevazione sui servizi degli sportelli Caritas da cui è emerso un primo chiaro riconoscimento di problematiche relative alla capacità di fare rete e interazione con enti locali e di settore, la necessità di avere una formazione di base di alfabetizzazione finanziaria e di approfondire quegli aspetti relativi a strumenti e percorsi di inclusione finanziaria e di asset building. L'attività di training è stata impostata per creare un clima d'aula di fiducia, ascolto reciproco, di condivisione di esperienze e soluzioni e definizione dei bisogni per l'attività formativa della fase 2; i nuclei tematici hanno riguardato: la condivisione dei valori sottostanti la questione dell'accoglienza (questa fase è servita per creare sin da subito un clima di ascolto positivo, di empatia e di ricerca di soluzioni condivise); le conoscenze utili per svolgere attività di accoglienza e accompagnamento all'autonomia, come il risparmio e la gestione del denaro per le persone fisiche; un esercizio di simulazione di creazione di un bilancio familiare su casi di accompagnamento; le esperienze di Banca Etica su strumenti di microfinanza (microcredito e crowdfunding) a supporto a percorsi di inclusione socio lavorativa.

Al termine del training sono emerse due questioni che hanno poi indirizzato l'attività formativa successiva: i temi di educazione finanziaria di base strettamente correlati alla gestione del denaro e del risparmio e dell'asset building, nonché l'importanza di lavorare in rete e di creare o riattivare un rapporto diretto con referenti della rete della Fondazione Finanza Etica e di Banca Etica per sviluppare una prassi che può agevolare il percorso di inclusione finanziaria, a partire dall'entrata in banca, per quei soggetti migranti provenienti dai servizi Caritas.

L'attività è poi proseguita con l'elaborazione e la realizzazione della proposta formativa di educazione finanziaria “Dall'accoglienza all'autonomia - contenuti e strumenti per una efficace gestione del budget e per un utilizzo consapevole dei prodotti e servizi finanziari “, all'interno degli interventi di sperimentazione presso i territori di Brescia, Trieste, Firenze, Agrigento, Lecce.

Questa azione è stata incentrata sull'approfondimento di concetti base come il denaro, l'utilizzo di strumenti per il controllo della liquidità e la gestione del budget, l'informazione su prodotti di accesso al credito e servizi bancari, le conoscenze e competenze di base per la gestione del denaro e la protezione del risparmio, approfondendo le questioni legate ai rischi delle scelte sbagliate e alla sicurezza dei dati e l'importanza delle reti di supporto.

Il percorso è stato costruito su 3 fasi: 1^ fase assessment su obiettivi, contenuti e strumenti (solo operatori in presenza o a distanza); 2^ fase alfabetizzazione finanziaria – percorso base di inclusione finanziaria in cui si sono alternati momenti di lezione frontale a momenti di esercitazione di gruppo – operatore con un destinatario finale con l'obiettivo di individuare delle modalità condivise per risolvere problematiche; 3^ fase restituzione con operatori con una valutazione dell'attività svolta.

Al fine di capitalizzare l’esperienza del percorso svolto e di evidenziare punti di forza, criticità e possibili sviluppi, si riportano in coda alcune riflessioni elaborate in sede di focus group finale con i diversi partner e i partecipanti alla formazione, nonché gli spunti emersi nel corso degli interventi.

In generale, l’iniziativa è stata accolta positivamente da tutti gli operatori, i quali hanno riconosciuto in un percorso di educazione finanziaria, non solo uno strumento di tutela e valorizzazione del patrimonio economico individuale e sociale, ma un vero e proprio diritto di cittadinanza, pienamente conforme alla mission di Caritas. Inoltre, la sinergia con un istituto di credito è stata vista come risorsa strategica per far fronte ai bisogni delle fasce più deboli.

Elemento centrale della formazione è stato il bilancio familiare, proposto come strumento chiave per analizzare le situazioni economiche delle persone in carico ai servizi Caritas e per cercare soluzioni rispetto a situazioni da risanare. Non sono mancate tuttavia alcune osservazioni e resistenze sull’effettiva applicabilità dello strumento da parte di famiglie o singoli con entrate economiche molto limitate, tuttavia queste sono state superate nel corso della presentazione dello strumento enfatizzando la funzione preventiva ed educativa che esso può svolgere in un’ottica di medio-lungo periodo. Per testare la comprensione dello

strumento, con il partner di Trieste, sono state presentate delle esercitazioni pratiche da sottoporre ai cittadini di paesi terzi presenti agli incontri, le quali sono state percepite come utili sia da questi che dagli operatori di riferimento.

Infine è stato considerato utile la testimonianza di alcuni referenti di Banca Etica attivi sui territori dei partner, che hanno risposto ad acune problematiche di tipo operativo ma anche fornito ascolto e relazione per possibili sinergie di supporto per il percorso di inclusione dei destinatari finali. E' stato anche un momento di condivisione valoriale: Banca Etica infatti, oltre ad essere il socio fondatore di Fondazione Finanza Etica, è un partner di lungo tempo di Caritas, da oltre vent'anni collaborano in azioni di contrasto alla povertà per riportare l'etica al centro dell'attività economica e finanziaria per l'inclusione sociale ed economica dei più fragili (vedi Box).

BOX Accordo Caritas – Banca Etica, un esempio di collaborazione per rispondere ai bisogni dei più vulnerabili

In tema di inclusione finanziaria, integrazione sociale e di best practice di collaborazione tra Caritas ed enti privati può essere utile ricordare il recente accordo quadro (ottobre 2020) siglato da Caritas Italiana, Banca Etica in partnership con Permicro, tra le principali realtà di microcredito in Italia.

L'accordo punta all'inclusione finanziaria e sociale di persone ed imprese in situazione di fragilità finanziaria attraverso i canali della microfinanza, in particolare del microcredito, e si basa sul funzionamento di un meccanismo virtuoso che mette in sinergia le specifiche competenze dei tre soggetti coinvolti affinchè la rilevanza sociale oltre che economico-finanziaria del microcredito possa effettivamente generare un impatto positivo sui beneficiari richiedenti e sui territori, in un'ottica di continuità e scalabilità.

Il microcredito è uno strumento di inclusione finanziaria fondamentale per quelle persone che si trovano in uno stato di emergenza finanziaria (microcredito sociale) e per quelle piccole imprese che si trovano in difficoltà nell'ottenere credito dai circuiti tradizionali (microcredito d'impresa); in entrambi i casi si parla di soggetti che per mancanza di patrimonio, di garanzie reali o per altri motivi, non riescono a ottenere credito presso gli istituti bancari e per questo motivo vengono identificati come non bancabili. Il processo di microcredito è infatti un processo complesso che comprende l'erogazione del piccolo prestito assieme all'erogazione di alcuni servizi “para finanziari” come l’accompagnamento e la consulenza che vanno ad agire su quei fattori di debolezza – isolamento, mancanza di rete, difficoltà di riemergere ma anche mancanza di conoscenze finanziarie di base, fiscale o in altri ambiti – che sommati alla fragilità economica sono in grado di innescare il pericoloso vortice dell'esclusione.

Per potere intervenire efficacemente in situazioni simili tramite operazioni di microcredito dunque è fondamentale sia il percorso di accompagnamento sia – prima ancora – la conoscenza diretta del soggetto richiedente, il contesto e la rete che lo supporta.

In questi termini, l'accordo quadro di Caritas Italiana e Banca Etica, muovendo da una proficua ventennale collaborazione basata su una solida base valoriale condivisa e sul comune sentire come urgenza l’importanza di riportare l’etica al centro dell’attività economica e finanziaria e di favorire lo sviluppo umano integrale, attua il processo del microcredito valorizzando e mettendo a sistema le rispettive competenze:

- Caritas Italiana, attraverso le Caritas diocesane porta la conoscenza capillare dei territori e dei loro bisogni, loro è il compito di segnalare persone, famiglie, piccole imprese che, nelle comunità locali, potrebbero usufruire ai servizi di microcredito;
- Banca Etica fornisce le provviste finanziarie con la collaborazione di PerMicro e studia e valuta specifiche azioni per l’accesso al credito delle persone e delle piccole imprese familiari, garantendo l’accesso ai servizi bancari di base;
- PerMicro, tramite la sua rete di dipendenti specializzati nella gestione delle operazioni di microcredito, valuta le richieste di finaziamento e si occupa della sua erogazione e della gestione del cliente durante il suo ammortamento, istruisce garantendo la pratica di microcredito e svolge garantendo l'attività di accompagnamento assieme alla Caritas locale per favorire la definitiva inclusione finanziaria e l’accesso al credito dei richiedenti.

L'accordo prevede altre azioni volte a rafforzarne l'impatto come ad esempio le iniziative promosse da Banca Etica di educazione finanziaria e strumenti finanziari per il contrasto alla povertà, all'esclusione finanziaria e all'empowerment delle persone; le campagne di sensibilizzazione, raccolta fondi, anche in situazioni di emergenze umanitarie nazionali o internazionali a cui collaborano

Infine Banca Etica mette a disposizione di tutte le Diocesi, Caritas Diocesane, e realtà loro collegate, ai relativi dipendenti e collaboratori, strumenti specifici per far fronte alle esigenze di natura finanziaria a condizioni di maggior favore.

Nel concreto, l'accordo prevede interventi dai 3 ai 15 mila euro per le persone fisiche e il microcredito sociale, e dai 5 ai 25 mila euro per il microcredito imprenditoriale. Per il totale degli interventi, è stato previsto un primo massimale, stabilito in 5 milioni di euro.

Caritas e Banca Etica, con il sostegno di PerMicro, con questo nuovo accordo quadro hanno inteso dare un contributo reale nei territori, un segnale forte di inclusione finanziaria e sociale che arriva in un momento storico reso difficile anche dagli effetti della pandemia e caratterizzato dall'emergere di nuove povertà e da una crescente esclusione delle fasce sociali più deboli dai tradizionali servizi bancari e finanziari e che nelle intenzioni dei firmatari è stato pensato con uno strumento concreto, scalabile nei territori in un'ottica di continuità.

Progetto MEET2IN

“MEEting e Training in Europa verso nuove forme d’INtegrazione fra pubblico e privato-sociale”

Study visit e training:

caritas in Belgium

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

Κάριτας Ελλάς

Cáritas Española

Cáritas Diocesana de Lisboa

Caritas &Du

Caritas Finland
Suomen Caritas

A cura di:

Fondazione Solidarietà Caritas ONLUS - Firenze

Fondazione Solidarietà Caritas Onlus
Via de Pucci 2, 50122
Firenze /FI) – ITALY
05526770230
www.fondazionesolidarietacaritas.it