







Caritas Ambrosiana

Osservatorio diocesano
delle povertà e delle risorse

Dall'accoglienza all'autonomia

Le buone prassi con gli stranieri
nell'esperienza della Caritas



Tredicesimo rapporto sulle povertà
nella diocesi di Milano



Fondazione
Luigi
Moneta



Caritas Ambrosiana
Via San Bernardino, 4
20122 Milano
Tel. +39.02.76.037.1
Fax +39.02.76.021.676
caritas@caritasambrosiana.it
www.caritasambrosiana.it

INDICE

Introduzione

don Roberto Davanzo 7

I risultati dell'indagine 11

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi 35

**Emergenza Nord Africa. Alcuni dati sull'accoglienza
nella rete delle Caritas lombarde** 63

**Emergenza Nord Africa.
Tra emergenza e nuovi modelli di accoglienza** 77

ALLEGATI

Schede progetti 2014 101

 Appendice statistica 129

 Traccia per interviste 141

Il Tredicesimo rapporto sulle povertà e le risorse dell'Osservatorio diocesano della Caritas Ambrosiana è stato realizzato da un gruppo di ricerca coordinato da Luciano Gualzetti, costituito da Elisabetta Larovere, Meri Salati, Annalisa Suigo.

La realizzazione e l'aggiornamento del software per la raccolta dei dati sono affidati a Luca Arena.

Si ringrazia Andrea Fioni per l'elaborazione dei dati statistici.

Il coordinamento delle attività nelle diverse zone pastorali è stato affidato a:

Renato Zanetti (zona di Milano)

Alessandro Pirovano (zona di Varese)

Giovanna Fazzini (zona di Lecco)

Marta Iacobbi (zona di Rho)

Dario Erba (zona di Monza)

Giovanni Balestrieri (zona di Melegnano)

Stefano Lamura (zona di Sesto San Giovanni)

Un sentito ringraziamento va ai 58 centri di ascolto della diocesi e agli operatori del SAI - Servizio Accoglienza Immigrati, del SAM - Servizio di Accoglienza Milanese e del SILOE - Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione, che hanno dato la loro piena disponibilità a partecipare al progetto.

Ringraziamo Luca Bettinelli, dell'Area Stranieri di Caritas Ambrosiana, e Daniela Varisco di Caritas Ambrosiana, che hanno partecipato all'ideazione di questa indagine. Inoltre hanno contribuito alla sua realizzazione: il primo con la stesura del contributo relativo all'esperienza ENA (Emergenza Nord Africa); la seconda con la realizzazione delle interviste ai referenti dei progetti di accoglienza degli stranieri. Ringraziamo inoltre Monica Vitelli per la collaborazione nella sbobinatura delle interviste.

Infine, un ringraziamento particolare a tutti i referenti dei progetti di accoglienza degli stranieri, presentati anche negli allegati, che si sono resi disponibili a rispondere a un'intervista, permettendoci così di redigere l'approfondimento qualitativo contenuto nel presente rapporto.

INTRODUZIONE

Don Roberto Davanzo

Proprio nelle settimane che ci vedono impegnati a gestire l'ennesima emergenza migratoria scatenata dalla crisi siriana, eccoci a rendere conto dei frutti dell'azione capillare dei centri di ascolto di Caritas Ambrosiana rilevati nell'arco del 2013, grazie all'azione di intelligente ascolto dei nostri volontari che non riusciremo mai adeguatamente a ringraziare, sia per l'improbabile fatica che vivono nel cercare soluzioni a problemi sempre più complessi, sia nel permetterci di avere materiale adeguato a riflettere sull'andamento del "fenomeno povertà" e a formulare raccomandazioni e proposte da presentare a quanti hanno la responsabilità di costruire linee di politiche sociali.

I dati di quest'anno evidenziano un calo delle persone che si rivolgono ai centri di ascolto (-5,8 per cento rispetto al 2012), che riguarda soprattutto le donne e gli stranieri. Continua invece ad aumentare la presenza degli italiani.

Anche il numero di colloqui e di richieste sono lievemente calati rispetto al 2012. Ma, mentre il numero di utenti nel 2013 è addirittura inferiore al numero di presenze registrate nel 2008, rispetto a quell'anno sono aumentati di quasi un terzo i colloqui, e di un quarto il numero di richieste e il conseguente numero di interventi. I centri e servizi Caritas, sempre più in difficoltà nel rispondere ai bisogni dei loro utenti, hanno privilegiato un approccio qualitativo, limitando, con modalità diverse, il numero di persone incontrate,

per avere la possibilità di seguirle meglio, ricevendole più spesso.

Nel rapporto di quest'anno abbiamo pensato di presentare un approfondimento sulle buone prassi nell'accoglienza degli stranieri, perché essi, seppur in calo negli ultimi anni, rappresentano ancora il 60 per cento, ossia la maggioranza, delle persone che si rivolgono ai centri e servizi Caritas. I nostri operatori quotidianamente vivono le difficoltà legate all'accoglienza e all'attivazione di percorsi, se non proprio di integrazione, almeno di autonomia, per far fronte alle quali sperimentano nuove forme di aiuto o modificano interventi che non risultano più efficaci come qualche anno fa. Forse in questa fase parlare di "integrazione" è cosa prematura: prevederebbe infatti una reciproca disponibilità a lasciarci contaminare vicendevolmente dai nostri elementi valoriali. Ci accontentiamo allora di parlare di "autonomia" che significa il passaggio da una fase segnata dall'assistenza e dal sostegno, a quella in cui la famiglia immigrata riesce a stare in piedi con le sue gambe.

Questo calo numerico dell'accesso degli stranieri ai servizi di Caritas Ambrosiana non ci disorienti o comunque non ci illuda che la curva si stia invertendo. Infatti, diversamente da quanto risulta dal nostro osservatorio, secondo i dati ufficiali, gli stranieri presenti sui nostri territori (Regione Lombardia, Provincia e Comune di Milano) sono aumentati anche nel periodo 2012-2013. La crisi economica ha colpito più duramente le fasce più deboli della popolazione, acuendo i contrasti tra gli italiani che già faticavano e gli stranieri che, ancor più stentatamente, cercavano di integrarsi nel nostro tessuto socio-economico. Non è infatti infrequente intercettare affermazioni – anche all'interno delle comunità cristiane – che problematizzano l'intervento a favore del mondo dell'immigrazione e dei profughi a partire dalle difficoltà in cui si dibattono le stesse famiglie italiane. Di questo disagio si è fatto eco lo stesso Papa Francesco nel messaggio per la Giornata mondiale del migrante e del rifugiato che sarà celebrata domenica 18 gennaio 2015. Scrive il Papa: «*Alla solidarietà*

verso i migranti ed i rifugiati occorre unire il coraggio e la creatività necessarie a sviluppare a livello mondiale un ordine economico-finanziario più giusto ed equo insieme ad un accresciuto impegno in favore della pace, condizione indispensabile di ogni autentico progresso»; «non di rado» i movimenti migratori suscitano «diffidenze e ostilità, anche nelle comunità ecclesiali, prima ancora che si conoscano le storie di vita, di persecuzione o di miseria delle persone coinvolte. In tal caso, sospetti e pregiudizi si pongono in conflitto con il comandamento biblico di accogliere con rispetto e solidarietà lo straniero bisognoso»; per poi concludere che «alla globalizzazione del fenomeno migratorio occorre rispondere con la globalizzazione della carità e della cooperazione, in modo da umanizzare le condizioni dei migranti».

È in mezzo a questi contrasti che si inserisce l'intervento dei centri Caritas, che è diventato sempre più difficile, costringendoli a riorientare i loro servizi sia in termini di organizzazione delle attività, sia di tipologia di interventi. Alcuni di questi interventi per sostenere gli stranieri, a buon diritto, possono essere considerati delle buone prassi, anche e soprattutto per l'attenzione che mostrano da parte delle comunità che accolgono. La mappatura delle esperienze che presentiamo nel rapporto di quest'anno nasce proprio dalla consapevolezza del fatto che, in questo ambito e nella nostra diocesi, esistono molte esperienze significative non adeguatamente conosciute. Riteniamo importante farle conoscere, affinché operatori e volontari possano mettere in comune progetti e soluzioni, si scambino idee, si confrontino tra loro sui punti di forza e di debolezza delle attività svolte.

In questo contesto non potevamo tralasciare di parlare di un'esperienza che negli ultimi anni ha coinvolto direttamente Caritas Ambrosiana, l'Emergenza Nord Africa (ENA), che, pur nella sua peculiarità, ha riproposto, enfatizzandoli, alcuni dei problemi che caratterizzano l'accoglienza degli stranieri: difficoltà di accesso alle sempre più scarse risorse del territorio, difficoltà di comunicazione

Introduzione

con e tra gli stranieri, scarsa conoscenza reciproca, diffidenza dei territori che accolgono. L'ENA ci ha impegnati per tre anni e oggi nuovi profughi chiedono la nostra disponibilità ad accoglierli. Ci sembra giusto riproporre quell'esperienza dopo un po' di tempo dalla sua conclusione, per cercare di rileggerla mettendone in evidenza le luci e le ombre. Questo esercizio ci ha consentito di individuare alcuni punti fermi da cui non si dovrebbe prescindere se vogliamo che l'accoglienza perda il carattere emergenziale che spesso la contraddistingue, per diventare, invece, una buona prassi, uno stile che entra nel normale agire pastorale delle nostre comunità cristiane.

I RISULTATI DELL'INDAGINE¹

Anche nel 2013 l'Osservatorio delle povertà di Caritas Ambrosiana ha potuto raccogliere dati relativi alle persone in stato di bisogno che gravitano sul territorio della diocesi, grazie al contributo dei 58² centri di ascolto del campione e dei 3 servizi diocesani, SAM, SAI e SILOE³, che si occupano rispettivamente di persone senza dimora, persone immigrate e persone con problemi di tipo economico, abitativo e occupazionale.

Nel 2013 le persone che sono transitate almeno una volta nei centri e servizi della Caritas diocesana sono state 15.603, in calo del 5,8 per cento rispetto al 2012. Si conferma, quindi, una tendenza che ha iniziato ad affiorare un paio di anni fa e che vede un minor afflusso di persone in cerca di aiuto presso i centri e servizi del campione. Dopo il boom di presenze del 2009 (+9,3 per cento rispetto all'anno precedente) e il lieve aumento del 2010, dal 2011 il numero di persone intercettate ha iniziato a calare, fino a tornare quest'anno ai valori di sei anni fa. Questa diminuzione non ha però significato per i centri e i servizi del campione un calo dell'attività, ma piuttosto una sua riorganizzazione, come sarà meglio spiegato nei paragrafi successivi.

¹ Il presente contributo è a cura dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana.

² Rispetto all'anno scorso compare un centro di ascolto in meno, poiché 2 centri che fino al 2012 sono rimasti distinti, dal 2013 si sono uniti per costituire un unico centro inter-parrocchiale.

³ Sono il Servizio Accoglienza Milanese, il Servizio Accoglienza Immigrati e i Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione.

Nel prospetto che segue vengono riportati i numeri delle persone per singole zone.

Tabella 1. Distribuzione delle persone per zone pastorali

| | frequenza | percentuale |
|-------------------|-----------|-------------|
| MILANO | 7.240 | 46,4 |
| VARESE | 1.580 | 10,1 |
| LECCO | 1.756 | 11,3 |
| RHO | 876 | 5,6 |
| MONZA | 1.899 | 12,2 |
| MELEGNANO | 918 | 5,9 |
| SESTO S. GIOVANNI | 1.334 | 8,5 |
| Totale | 15.603 | 100 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Il dato sulle presenze nelle diverse zone pastorali mette in evidenza che il calo ha interessato soprattutto le zone di Milano (-730 persone rispetto al 2012) e di Melegnano (-181) e che l'unica zona in cui si registra un aumento nel numero di persone che si sono rivolte ai centri di ascolto è quella di Rho.

1. Le caratteristiche socio-anagrafiche

Per quel che riguarda le caratteristiche delle persone incontrate, il dato di genere conferma anche nel 2013 la netta prevalenza di donne.

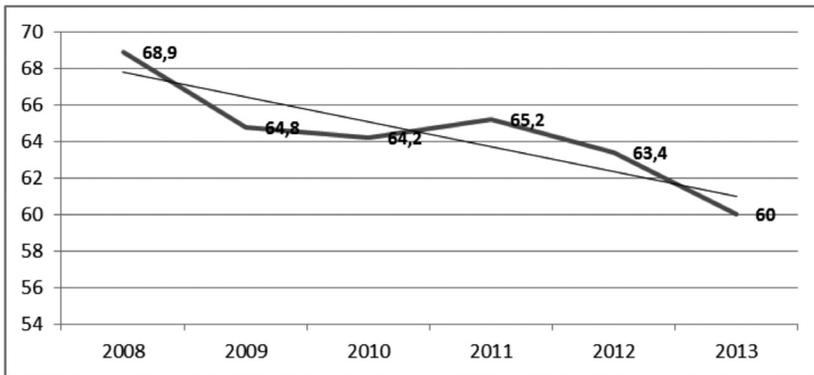
Tabella 2. Distribuzione delle persone per genere

| | frequenza | percentuale |
|---------|-----------|-------------|
| femmine | 9.461 | 60,6 |
| maschi | 6.142 | 39,4 |
| totale | 15.603 | 100 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

La componente femminile è sempre stata prevalente tra le persone che si rivolgono ai centri e servizi del campione, principalmente per due ordini di ragioni: innanzitutto, la prevalenza di persone provenienti dal Sud America e dall'Est Europa, zone caratterizzate da fenomeni migratori che, almeno nelle fasi iniziali, riguardano soprattutto le donne; in secondo luogo, per la congenita predisposizione delle donne a farsi carico e a presentare ai centri non solo le problematiche personali, ma anche quelle degli altri componenti della famiglia. Ciò detto, occorre però sottolineare che l'incidenza della componente femminile negli ultimi anni sta progressivamente calando, come evidenziato dal grafico che segue.

Grafico 1. Andamento della presenza delle donne nel campione. Anni 2008-2013 (valori percentuali)



Fonte dati: Caritas Ambrosiana

La linea di tendenza nel grafico mostra in modo inequivocabile che l'andamento della presenza femminile nel campione negli ultimi sei anni è stato negativo. Il fenomeno è strettamente correlato al calo generale degli utenti, cui si è già accennato, e, ovviamente, all'aumento della componente maschile, sia in valori percentuali (si è passati dal 31,1 per cento del 2008 al 39,4 per cento del 2013), sia in valori assoluti (da 4.909 a 6.142).

Le principali nazioni di provenienza degli stranieri sono le seguenti:

Tabella 3. Distribuzione delle persone secondo le prime 5 nazioni di provenienza. Anni 2013 e 2012 (*valori assoluti e percentuali*)

| | frequenza (2013) | percentuale (2013) | frequenza (2012) | percentuale (2012) |
|---------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Marocco | 1.574 | 14,7 | 1.515 | 12,8 |
| Perù | 1.196 | 11,2 | 1.395 | 11,8 |
| Romania | 966 | 9,1 | 1.133 | 9,6 |
| Ecuador | 831 | 7,8 | 979 | 8,3 |
| Ucraina | 730 | 6,8 | 907 | 7,7 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Rispetto al 2012 non si registrano variazioni significative per quel che riguarda l'incidenza percentuale delle singole nazionalità sul totale della presenza straniera. Guardando i valori assoluti, si confermano però il calo delle persone che provengono dal Perù (-14,3 per cento) e dall'Ucraina (-19,5 per cento). Meno evidente rispetto al 2012 l'aumento di immigrati dal Marocco, che comunque fanno registrare una variazione positiva (+3,9 per cento).

Nella tabella che segue, sono riportati i dati relativi alle presenze in base alla condizione di cittadinanza.

Tabella 4. Distribuzione degli utenti secondo la condizione di cittadinanza (*valori assoluti e percentuali*)

| | frequenza | percentuale |
|-----------------------------|------------------|--------------------|
| n. r. | 135 | 0,9 |
| italiano | 4.794 | 30,7 |
| comunitario | 1.272 | 8,2 |
| extracomunitario regolare | 8.753 | 56,1 |
| extracomunitario irregolare | 649 | 4,2 |
| totale | 15.603 | 100 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Come nei rapporti precedenti, nel 2013 la presenza degli stranieri è prevalente, anche se l'incidenza della popolazione straniera sul totale del campione fa segnare un lieve calo rispetto al 2012, passando dal 71,3 per cento al 68,4 per cento. Nel paragrafo conclusivo saranno approfonditi alcuni temi che emergono dal dato sulla presenza di italiani e stranieri nel campione. Si può però già anticipare un dato molto significativo dal punto di vista delle caratteristiche strutturali delle persone che si rivolgono ai centri e servizi Caritas: dal 2008 al 2013 la presenza di italiani nel campione ha fatto registrare un aumento pari al 23,5 per cento.

Tra i motivi di soggiorno prevalgono quelli per lavoro dipendente: sono 4.291, pari al 27,5 per cento sul totale dei dati rilevati. Rispetto al 2012 il dato è sceso del 10,6 per cento. Come già evidenziato nel rapporto dell'anno scorso, il dato scorporato per genere ci dice che il calo di questo tipo di permesso ha interessato soprattutto le donne. Infatti, il dato relativo ai permessi di soggiorno per lavoro dipendente all'interno della componente femminile è diminuito di quasi il 17 per cento rispetto al 2012. Tra gli uomini, invece si è registrata una variazione positiva dello stesso dato, anche se di entità modesta (+2 per cento). Seguono i permessi per motivi familiari (7,6 per cento), sostanzialmente stabili rispetto all'anno scorso.

Il dato relativo allo stato civile non ha subito particolari variazioni: prevalgono i coniugati (44,4 per cento), seguiti dai celibi (23,3 per cento) e dai separati (8,9 per cento).

Riguardo al titolo di studio, il gruppo più numeroso è costituito dalle persone che hanno conseguito la licenza media inferiore (28,8 per cento), seguite dai diplomati (18,9 per cento), da persone con qualifica professionale (9,2 per cento) e licenza elementare (9,2 per cento) e da laureati (5,6 per cento).

Tabella 5. Distribuzione delle persone secondo le classi di età
(*valori assoluti e percentuali*)

| | frequenza | percentuale |
|-----------------|------------------|--------------------|
| n. r. | 540 | 3,5 |
| meno di 15 anni | 45 | 0,3 |
| 15-24 | 1.199 | 7,7 |
| 25-34 | 3.778 | 24,2 |
| 35-44 | 4.367 | 28 |
| 45-54 | 3.467 | 22,2 |
| 55-64 | 1.709 | 11 |
| 65 e oltre | 498 | 3,2 |
| totale | 15.603 | 100 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Dalla tabella 5 risulta che anche nel 2013 le persone che si sono rivolte ai centri e servizi del campione erano in prevalenza adulti e giovani adulti: le classi di età più rappresentate sono quelle dei 25-34enni, dei 35-44enni e dei 45-54enni, che insieme raggiungono il 74,4 per cento del campione. La composizione del campione per classi di età è sostanzialmente stabile rispetto agli anni passati, poiché l'incidenza percentuale delle singole classi sul totale ha fatto registrare poche variazioni e quando ci sono state non sono state molto rilevanti. Degni di nota però sono il calo in valori assoluti dei 25-34enni (-12,4 per cento rispetto al 2008) e l'aumento di 55-64enni, che rispetto a sei anni fa sono aumentati del 29,3 per cento. Considerata la bassa incidenza sul totale del campione di questa classe di età, si configura quindi una lieve tendenza all'invecchiamento della popolazione di persone che si rivolgono ai centri e servizi Caritas, in virtù della maggior presenza di persone non più giovani, ma ancora potenzialmente attive sul mercato del lavoro e non ancora in età pensionabile.

La tabella che segue riporta i dati relativi alla condizione professionale.

Tabella 6. Distribuzione degli utenti secondo la condizione professionale. Anni 2012 e 2013 (*valori assoluti e percentuali*)

| condizione professionale | frequenza | percentuale | frequenza (2012) | percentuale (2012) |
|-----------------------------------|---------------|-------------|------------------|--------------------|
| n.r. | 2.474 | 15,9 | 2.487 | 15 |
| occupato part-time | 1.216 | 7,8 | 1.257 | 7,6 |
| occupato full-time | 717 | 4,6 | 732 | 4,4 |
| in cerca 1° occupazione | 584 | 3,7 | 734 | 4,4 |
| disoccupato da breve tempo | 4.618 | 29,6 | 5.240 | 31,6 |
| disoccupato da lungo tempo | 4.246 | 27,2 | 4.187 | 25,3 |
| studente | 69 | 0,4 | 84 | 0,5 |
| casalinga | 890 | 5,7 | 951 | 5,7 |
| pensionato | 384 | 2,5 | 407 | 2,5 |
| lavoratore irregolare | 316 | 2 | 379 | 2,3 |
| inabile parziale/totale al lavoro | 42 | 0,3 | 63 | 0,4 |
| titolare pensione di invalidità | 47 | 0,3 | 39 | 0,2 |
| Totale | 15.603 | 100 | 16.560 | 100 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Si conferma la tendenza, già rilevata nel 2012, ad un calo significativo dei disoccupati da breve tempo (cioè, da un periodo inferiore all'anno), che, rispetto all'anno precedente, scendono dell'11,9 per cento. Sostanzialmente stabile, invece, rispetto al 2012 il numero dei disoccupati da lungo tempo. Questi ultimi, però, in valori assoluti negli ultimi sei anni sono aumentati del 74,4 per cento e sono passati da un'incidenza del 15,4 per cento sul totale delle persone incontrate nel 2008, al 27,2 per cento nel 2013.

2. I bisogni

Anche nel 2013 le persone che si sono rivolte ai centri e servizi Caritas hanno manifestato, nell'ordine, soprattutto problemi di occupazione, di reddito e di abitazione, come si evince dalla tabella seguente.

Tabella 7. Distribuzione degli utenti per le principali macrocategorie di bisogni e per condizioni di cittadinanza (*valori percentuali*)

| | n.r. | italiano | comunitario | extracomunitario regolare | extracomunitario irregolare | totale % | totale v.a. |
|-------------------------|------|----------|-------------|---------------------------|-----------------------------|-------------|--------------|
| problematiche abitative | 6,7 | 12,8 | 20,8 | 14,7 | 22,5 | 14,9 | 2.324 |
| stranieri ⁴ | 8,1 | 0,5 | 4,0 | 10,7 | 58,6 | 9 | 1.400 |
| famiglia | 3,0 | 10,7 | 2,4 | 4,1 | 3,4 | 5,9 | 928 |
| reddito | 57,8 | 57,4 | 44,3 | 52,2 | 47 | 53 | 8.267 |
| occupazione | 19,3 | 45,6 | 68,2 | 63,8 | 56,7 | 57,9 | 9.036 |

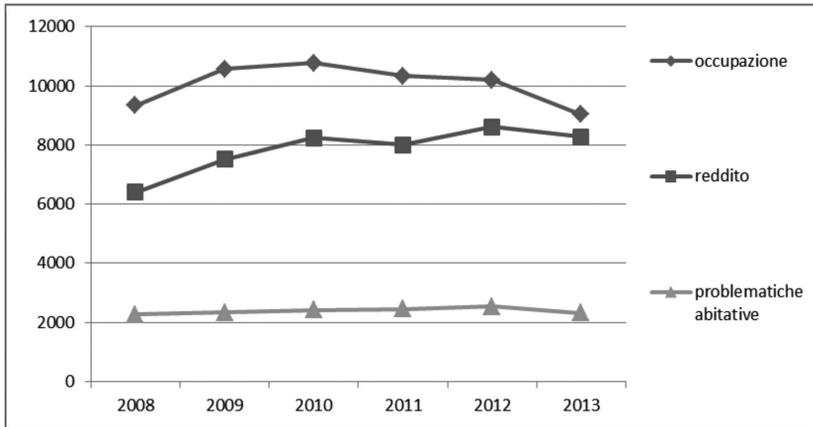
Fonte dati: Caritas Ambrosiana

La prevalenza di queste problematiche è una costante all'interno del campione e, rispetto al 2012, non si registrano particolari variazioni, se non il fatto che i bisogni di occupazione sono scesi di 3,7 punti percentuali.

Dal 2008, però, l'andamento delle singole voci è stato molto diverso, come si evince dal grafico.

⁴ Sotto la voce "Stranieri" sono inclusi i bisogni/povertà propri delle persone che non hanno la cittadinanza italiana e risiedono sul nostro territorio. A es., rientrano in questa categoria le problematiche dei richiedenti e/o titolari di protezione internazionale; i bisogni connessi alla regolarità del soggiorno nel nostro paese; la necessità di accompagnamento nell'avvio e nella gestione delle pratiche per i ricongiungimenti familiari, e così via.

Grafico 2. Trend dei principali bisogni (macrovoci).
Anni 2008-2013



Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Il tasso di incremento medio annuo del bisogno di occupazione del nostro campione negli anni compresi tra il 2008 e il 2013 risulta essere lievemente negativo (-0,6), ma come si evince chiaramente dal grafico, tale andamento è il risultato di due trend opposti. Infatti lo stesso tasso calcolato nel triennio 2008-2010 è pari a 7,3, mentre nel triennio successivo, 2011-2013, diventa fortemente negativo (-6,7). Dunque, nei due anni immediatamente successivi alla crisi economica il bisogno di occupazione tra le persone del nostro campione è molto cresciuto, ma dal 2011 ha iniziato nuovamente a calare, riporandosi sui valori precedenti l'emergere della crisi economica.

Il bisogno di occupazione incide in maniera simile tra gli uomini (58,8 per cento) e tra le donne (57,3 per cento) e, in entrambi i gruppi, il problema è più diffuso tra gli stranieri che tra gli italiani. Più nel dettaglio, tra le donne il gruppo in cui il bisogno di occupazione incide maggiormente è quello delle donne comunitarie (69,5 per cento), mentre tra i maschi è quello degli extracomunitari (66,4 per cento).

I bisogni legati al reddito mostrano un andamento positivo, anche se non sempre costante, e presentano un tasso medio di incremento annuo di 5,2. Il dato scorporato per genere mostra che questo bisogno incide maggiormente tra le donne (54,8 per cento) che tra gli uomini (50,3 per cento). Si tratta di un problema che tra le donne è avvertito soprattutto dalle italiane (63,4 per cento), mentre tra gli uomini incide ugualmente tra gli italiani e gli extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno (rispettivamente, 50,5 e 50,7 per cento).

Come sarà meglio analizzato nelle conclusioni, in generale l'andamento dei bisogni di occupazione e di reddito è diverso a seconda della condizione di cittadinanza: se, infatti, tra gli italiani negli anni della crisi economica entrambe le problematiche hanno mostrato un andamento positivo, tra gli stranieri si è registrato un forte calo nei bisogni di occupazione e un andamento moderatamente positivo nei bisogni di reddito.

Infine, dal grafico emerge che i bisogni legati alle problematiche abitative sono decisamente meno rilevanti sul totale del campione e non mostrano particolari picchi di crescita o decrescita negli anni compresi tra il 2008 e il 2013. Il dato scorporato in base alla condizione di cittadinanza conferma la maggiore incidenza di questa problematica tra le persone straniere prive di regolare permesso di soggiorno (22,5 per cento) e tra gli stranieri comunitari (20,8 per cento).

3. Richieste e risposte

Nel corso del 2013, i centri e i servizi del campione hanno ricevuto 55.718 richieste, per rispondere alle quali hanno attivato un egual numero di interventi.

1. Le richieste

Nella tabella 8 sono riportati i valori relativi al numero di persone che hanno espresso richieste riconducibili alle 4 principali categorie.

Tabella 8. Distribuzione degli utenti per le 4 principali macrocategorie di richieste. Anni 2012 e 2013. (*valori assoluti e percentuali*)

| richieste | frequenza | percentuali | frequenza (2012) | percentuali (2012) |
|--------------------------|-----------|-------------|---------------------|-----------------------|
| lavoro | 6.581 | 42,2 | 7.856 | 47,4 |
| beni materiali e servizi | 5.833 | 37,4 | 5.993 | 36,2 |
| sostegno personale | 4.490 | 28,8 | 4.323 | 26,1 |
| sussidi economici | 2.546 | 16,3 | 2.100 | 12,7 |

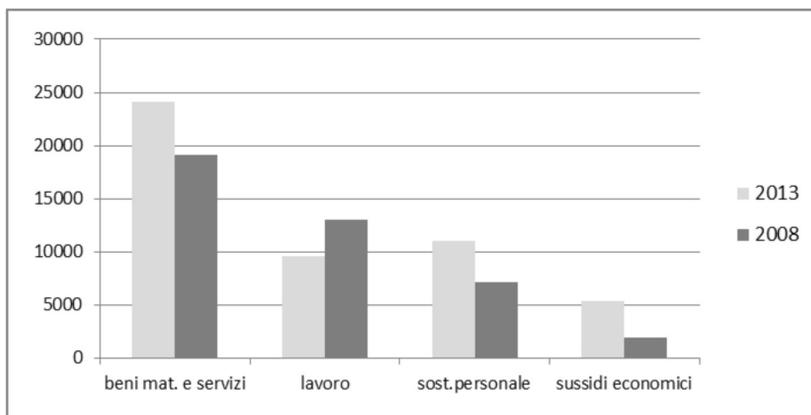
Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Dal confronto con l'anno passato emergono alcune differenze:

- le richieste di lavoro sono quelle che hanno subito il calo più vistoso: la percentuale di persone che hanno espresso questo tipo di richieste è diminuita di oltre 5 punti percentuali, che corrispondono al 16,2 per cento in meno rispetto al 2012. Il calo ha interessato sia gli italiani che gli stranieri, questi ultimi in modo più marcato.
- In leggero calo anche le richieste di beni materiali e servizi: le persone che le hanno espresse nel 2013 sono diminuite del 2,7 per cento. Il calo, però, è imputabile in questo caso alla diminuzione del numero di persone incontrate dai centri e servizi del campione. Infatti l'incidenza di questo tipo di richieste sul totale degli utenti non è diminuita, ma anzi ha fatto registrare una variazione positiva (+1,2 punti percentuali).
- Il numero di persone che ha espresso richieste di sostegno personale è lievemente aumentato (+3,8 per cento).
- L'incremento più significativo riguarda però le persone che richiedono sussidi economici, aumentate di 3,6 punti percentuali rispetto al 2012. Di fatto, si tratta di 446 persone in più, pari ad un incremento del 21,2 per cento del dato.

Nel grafico che segue sono confrontate le macrocategorie di richieste principali negli anni 2008 e 2013.

Grafico 3. Principali categorie di richieste. Anni 2008 e 2013



Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Il confronto conferma alcune osservazioni dei precedenti rapporti. In particolare, da esso si evince che le crescenti difficoltà dei centri e servizi Caritas a rispondere alle richieste di lavoro, denunciate dagli stessi operatori, hanno profondamente modificato l'atteggiamento delle persone che si rivolgono loro. In passato il primo obiettivo, infatti, era quello di cercare un aiuto per trovare un lavoro; oggi, dato il protrarsi della scarsità di risorse a disposizione dei nostri centri, gli utenti hanno riorientato le loro richieste su beni e servizi più facilmente disponibili: pacchi viveri, ascolto e sussidi economici. Nella tabella che segue sono riassunti i tassi medi di incremento annuo per ciascuna delle 4 macrovoci di richieste considerate.

Tabella 9. Tasso medio di incremento annuo delle principali richieste (macrovocci). Anni 2008-2013

| CAGR ⁵ richieste lavoro | CAGR richieste beni materiali e servizi | CAGR richieste sostegno personale | CAGR richieste sussidi economici |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| -6,1 | 5 | 7,7 | 18,2 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

A fronte di un tasso decisamente negativo in corrispondenza delle richieste di lavoro, si registrano tassi positivi per tutte le altre. In particolare, molto alto è il tasso medio di incremento annuo che riguarda i sussidi economici. Il numero di persone che hanno fatto questo tipo di richieste è passato dai 1.099 del 2008 ai 2.546 del 2013, con un incremento del 131 per cento.

Queste considerazioni sono ulteriormente confermate dai dati relativi alle frequenze con cui sono state espresse le richieste relative alle diverse categorie negli anni compresi tra il 2008 e il 2013, come evidenziato nella tabella 10.

Tabella 10. Frequenza delle principali richieste per macrocategoria. Anni 2008-2013

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| beni mat. e servizi | 19.104 | 19.411 | 20.626 | 21.419 | 26.374 | 24.159 |
| lavoro | 12.986 | 13.382 | 13.437 | 12.542 | 11.375 | 9.640 |
| sost.personale | 7.186 | 8.130 | 9.943 | 9.775 | 10.641 | 11.007 |
| sussidi economici | 1.905 | 3.426 | 3.763 | 3.399 | 3.993 | 5.367 |
| tot. richieste | 44.705 | 48.550 | 52.843 | 51.676 | 57.602 | 55.718 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Se si considerano le frequenze con cui le richieste sono espresse, emerge che nel 2013, per la prima volta, sono più numerose le richie-

⁵ Compounded Annual Growth Rate

ste di sostegno personale che quelle di lavoro. Come già rilevato, le richieste di lavoro fanno registrare una variazione di segno negativo (-25,8 per cento), al contrario delle altre categorie, tra cui spicca l'aumento di richieste di sussidi economici (+181 per cento).

2. Le risposte

Nella tabella 11 viene presentato il numero di persone per le principali tipologie di risposte erogate.

Tabella 11. Distribuzione persone per principali categorie di risposte (*valori percentuali*)

| | n.r. | italiano | comunitario | extracom. regol. | extracom. irregol. | Totale % | Valori assoluti |
|---------------------|------------|------------|-------------|------------------|--------------------|-------------|-----------------|
| prestaz. profess. | 8,9 | 8,5 | 7,7 | 13,5 | 26,8 | 12 | 1.872 |
| sostegno personale | 52,6 | 59,5 | 51,3 | 46,2 | 48,5 | 50,8 | 7.934 |
| abitazione | 3,7 | 4,4 | 7,1 | 5 | 5,5 | 5 | 781 |
| lavoro | 3,7 | 14,6 | 30,3 | 27,5 | 10,8 | 22,8 | 3.565 |
| beni mat. e servizi | 37 | 36 | 29,9 | 36,3 | 35,3 | 35,6 | 5.558 |
| sussidi economici | 11,9 | 17,2 | 9 | 11,5 | 6,5 | 12,8 | 2.002 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 15.603 |

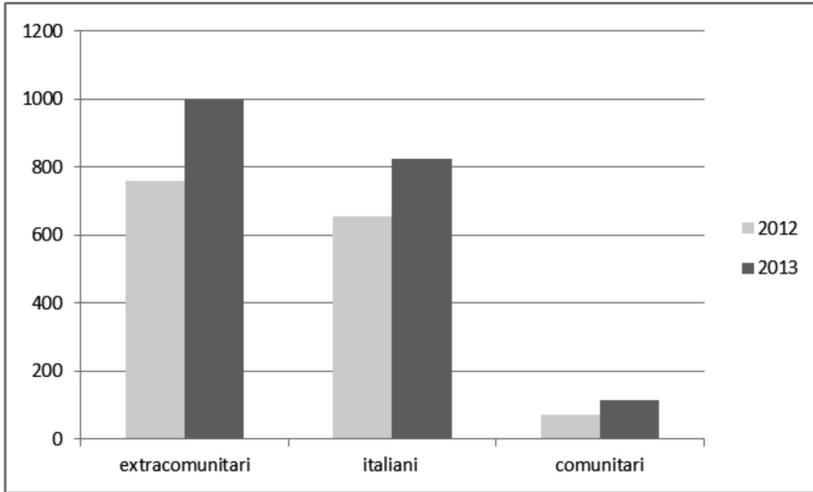
Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Rispetto al 2012 non si registrano cambiamenti nell'ordine delle categorie: a più della metà delle persone incontrate sono state date risposte in termini di sostegno personale, che però rispetto all'anno passato sono calate dell'11,7 per cento. Seguono le risposte in termini di beni materiali e servizi e quelle di lavoro, entrambe sostanzialmente stabili rispetto al 2012. Un significativo aumento si registra solo nel numero di persone che hanno ricevuto sussidi economici: +30,4 per cento rispetto al 2012, nonostante il calo generale degli utenti, di cui si è già detto.

Il grafico 3 sintetizza i valori relativi alle persone che hanno ricevuto sussidi economici, distinte in base alla condizione di cittadi-

nanza, negli anni 2012 e 2013. Nel grafico non compaiono gli extracomunitari privi di permesso di soggiorno, perché i valori assoluti in questo caso sono molto bassi.

Grafico 4. Persone che hanno ricevuto sussidi economici per condizione di cittadinanza. Anni 2012 e 2013



Fonte dati: Caritas Ambrosiana

In tutti e tre i gruppi le persone che hanno ricevuto sussidi economici hanno fatto registrare incrementi significativi. Il più vistoso è quello che riguarda i comunitari (+59,7 per cento), che però sono meno numerosi in valori assoluti, seguito dagli extracomunitari con regolare permesso di soggiorno (+31,8 per cento) e dagli italiani (+26,1 per cento).

Infine, nella tabella 12 è presentato il numero di volte in cui ciascun intervento è stato effettuato dai centri e servizi del campione negli anni compresi tra il 2008 e il 2013.

Tabella 12. Distribuzione risposte. Prime 5 microvoci.
Anni 2008-2013

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ascolto | 12.425 | 13.730 | 14.360 | 14.188 | 14.553 | 13.734 |
| alimentari | 10.764 | 11.510 | 13.098 | 13.984 | 18.267 | 17.033 |
| consul. e orient. lavoro | 5.163 | 5.065 | 5.640 | 5.414 | 4.876 | 4.393 |
| vestiario | 4.887 | 4.882 | 4.821 | 4.426 | 4.977 | 4.359 |
| sussidi | 622 | 913 | 1.148 | 999 | 948 | 1.228 |
| tot. risposte | 44.705 | 48.550 | 52.843 | 51.676 | 57.602 | 55.718 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

La tabella offre alcuni spunti di riflessione sul cambiamento intervenuto negli anni dopo la crisi nell'attività dei centri e servizi del campione:

- la prima osservazione riguarda il numero totale di interventi effettuati. Rispetto al 2012 si registra una diminuzione del 3,2 per cento, che è probabilmente imputabile al calo di persone che si sono rivolte ai centri del campione.
- Il confronto con il 2008, però, mostra che negli ultimi 5 anni il numero di risposte offerte è aumentato del 24,6 per cento: mediamente, nel 2008 ad ogni persona incontrata i centri e servizi del campione offrivano 2,8 risposte; nel 2013 la media di interventi è di 3,5 a persona.
- L'incremento più significativo è quello che ha riguardato l'offerta di sussidi, che negli anni è quasi raddoppiata (+97,4 per cento), seguita da quella di beni alimentari (+58,2 per cento) e dagli ascolti (+10,5 per cento). In calo le altre voci che compaiono in tabella (consulenza e orientamento lavoro e vestiario).
- In tabella compare la voce "sussidi", che si riferisce a forme di aiuto economico generiche. Nella omonima categoria rientrano anche altre forme di sussidi. Si tratta di interventi che non hanno ancora raggiunto la numerosità dei sussidi generici, ma che comunque nel quinquennio considerato hanno fatto registrare tutti

degli incrementi significativi. Quelli più frequenti sono: l'offerta di consulenza e orientamento per ottenere sussidi (+43,7 per cento rispetto al 2012), di pagamento di bollette e/o tasse (+33,8 per cento), di sussidi per acquisto di beni alimentari (+78 per cento) e per sostenere spese sanitarie (+43 per cento).

Osservazioni conclusive

Sulla scia di quanto fatto negli ultimi rapporti sulle povertà, quest'ultima parte del contributo sarà dedicata ad approfondire alcuni fenomeni che l'analisi dei dati fin qui svolta ha consentito di individuare.

La prima osservazione riguarda il già citato calo delle persone che si rivolgono ai centri e servizi del campione, che era già stato rilevato nel 2012. Il fenomeno non è molto significativo dal punto di vista numerico e il tasso medio di incremento annuale negli anni compresi tra il 2008 e il 2013, pur negativo, è in realtà molto basso (-0,2).

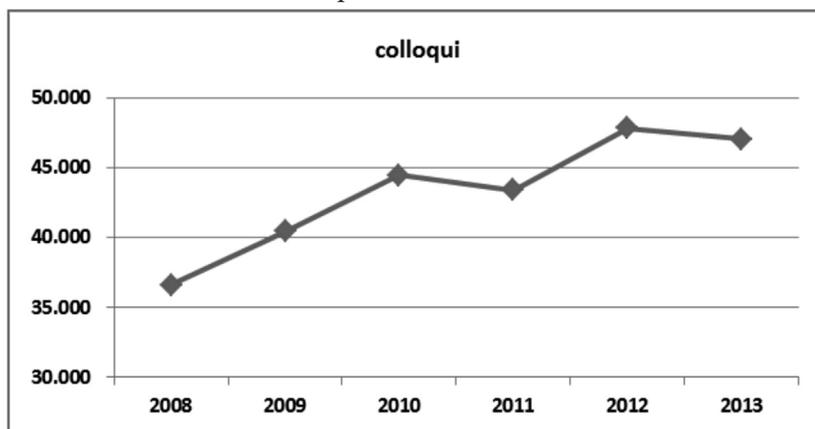
Di fatto la popolazione del campione è ritornata sui valori precedenti lo scoppio della crisi.

La spiegazione di questo calo è nelle parole dei centri di ascolto del campione, che, di fronte alle crescenti difficoltà a rispondere alle sempre più numerose richieste di aiuto, soprattutto quando queste riguardavano il lavoro, in molti casi hanno deciso di riorganizzare la loro attività. Le modalità con cui è stata realizzata questa riorganizzazione sono diverse; in generale, molti centri di ascolto, soprattutto della zona di Milano, hanno deciso di utilizzare dei filtri all'ingresso, ad esempio ricevendo solo su appuntamento o limitando il numero di colloqui giornalieri o, ancora, ricevendo solo i residenti sul territorio parrocchiale.

In questo modo, a detta degli stessi operatori, si è scelto di limitare il numero di persone da seguire, per avere, però, la possibilità di seguirle meglio. Infatti, nonostante siano meno le persone, il numero

di colloqui effettuati tra il 2008 e il 2013 è aumentato ad un tasso medio di incremento annuo pari a 5,1 come sintetizzato dal grafico che segue.

Grafico 5. Trend dei colloqui. Anni 2008-2013



Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Il numero medio di colloqui per persona nel quinquennio considerato è passato da 2 a 3 a conferma della crescente difficoltà delle persone a “cavarsela da sole”, senza richiedere più volte nell’arco di un anno l’assistenza della rete Caritas.

E il dato sulla presenza dei “vecchi assistiti”, cioè di quelle persone che si sono presentate ai centri e servizi del campione almeno una volta per due anni consecutivi, è un’ulteriore conferma di questa tendenza. Infatti, anche nel 2013 l’incidenza percentuale di questo gruppo sul totale della popolazione del campione è aumentata, passando dal 42,9 per cento del 2012 al 44,8 per cento del 2013.

Anche il dato relativo alla numerosità delle richieste ricevute e degli interventi effettuati dai centri e servizi del campione conferma che al calo del numero di persone incontrate non è corrisposta una minore attività. Infatti, le richieste e le risposte sono passate da 44.705 nel 2008 a 55.718 nel 2013, facendo registrare un tasso medio di incremento annuo pari a 4,5.

Nel prospetto che segue sono riportati i dati relativi alla presenza di disoccupati di breve e di lungo periodo nel 2008 e nel 2013.

Tabella 13. Disoccupati di breve e di lungo periodo per principali classi di età. Anni 2008 e 2013 (*valori percentuali*)

| | 25-34 | | 35-44 | | 45-54 | | 55-64 | |
|----------------------------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
| | 2008 | 2013 | 2008 | 2013 | 2008 | 2013 | 2008 | 2013 |
| disoccupato da breve tempo | 39,3 | 28,4 | 44,7 | 31,7 | 48,5 | 33,9 | 41,4 | 31,4 |
| disoccupato da lungo tempo | 18,8 | 27,5 | 17,5 | 28,6 | 17,6 | 29,2 | 21,4 | 29,8 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Per quanto riguarda le caratteristiche socio-anagrafiche delle persone del campione, oltre alla diminuzione della componente femminile e di quella straniera, un'analisi più approfondita la merita il dato relativo alla presenza di disoccupati da più di un anno. Il confronto tra l'incidenza percentuale dei disoccupati di lungo periodo e quelli di breve periodo all'interno delle classi di età comprese tra i 25 e i 64 anni evidenzia che dal 2008 si sono registrati dei cambiamenti profondi all'interno del nostro campione. In particolare, i disoccupati di lungo periodo nel 2013 hanno quasi raggiunto come numerosità i disoccupati di breve periodo e rappresentano ormai 1/3 dei 55-64enni, la cui numerosità, come si è osservato in precedenza, negli anni dopo la crisi ha fatto registrare un incremento significativo. Si tratta di una tendenza in linea con i dati Istat nazionali, che rilevano l'allungamento dei tempi di permanenza nella condizione di disoccupazione. Secondo il rapporto annuale dell'Istat, infatti, le persone in cerca di lavoro da almeno 12 mesi sono aumentate dal 2008 di 675 mila unità e hanno raggiunto il 53 per cento del totale. Si tratta di un livello molto elevato, anche nel confronto con gli altri paesi europei (44,4 per cento nella media Ue27). Secondo lo stesso rapporto, i tempi per la ricerca di una nuova occupazione hanno raggiunto nel 2012 la durata media di 21 mesi, anche se permangono forti differenze fra i territori nazionali: i mesi sono 15 nel Nord e 27 nel

Mezzogiorno⁶. All'aumento dell'incidenza percentuale dei disoccupati di lungo periodo ha corrisposto un forte calo di quella relativa ai disoccupati da breve tempo. La diminuzione si è registrata in tutte le classi di età, ma è stata particolarmente elevata tra i 45-54enni (-14,6 punti percentuali tra il 2008 e il 2013).

Un'altra considerazione di carattere generale che emerge dai dati del 2013 riguarda il cambiamento registrato nella natura delle richieste espresse e degli interventi effettuati. La diminuzione di richieste di occupazione continua per effetto sia della scarsa disponibilità di risorse dei centri e dei servizi, strettamente connessa ad un mercato del lavoro che non riesce ancora ad assorbire l'eccesso di disoccupazione effetto della crisi economica; sia per il diverso atteggiamento delle persone nei confronti degli stessi centri. Per diversi anni essi hanno rappresentato un punto di riferimento importante, anche solo per attività di consulenza e di orientamento, per chi, soprattutto straniero, si trovava alla ricerca di un'occupazione; oggi la situazione è cambiata e, di conseguenza, è cambiata la domanda, maggiormente orientata a richiedere interventi di sostegno personale, ma anche aiuti concreti, sia in termini di beni materiali, sia monetari. I dati di quest'anno rilevano che proprio i sussidi economici sono molto aumentati, sia rispetto al 2012 che rispetto al 2008. L'aumento riguarda tanto le richieste, quanto le risposte. Su questo aspetto va però precisato che gli operatori non erogano denaro a pioggia, ma decidono di intervenire con contributi economici solo nei casi in cui una persona o una famiglia si trovino a rischio di vedere precipitare le proprie condizioni di vita e in cui non sia possibile intervenire in qualsiasi altro modo. Si tratta di interventi per lo più inseriti in un progetto di accompagnamento della persona, che prosegue una volta che sia stata tamponata l'emergenza per cui il contributo è stato erogato.

⁶ Istat, *Rapporto annuale 2013. La situazione del Paese*.

Infine, qualche osservazione relativa alla popolazione straniera del campione, oggetto dell'approfondimento di quest'anno. Nel rapporto dell'anno scorso⁷ veniva osservato che dopo la crisi il tasso medio di crescita tra gli stranieri si era avvicinato allo 0, mentre quello tra gli italiani aveva superato i 4 punti. Questi dati avevano consentito di delineare due tendenze piuttosto marcate nel campione analizzato:

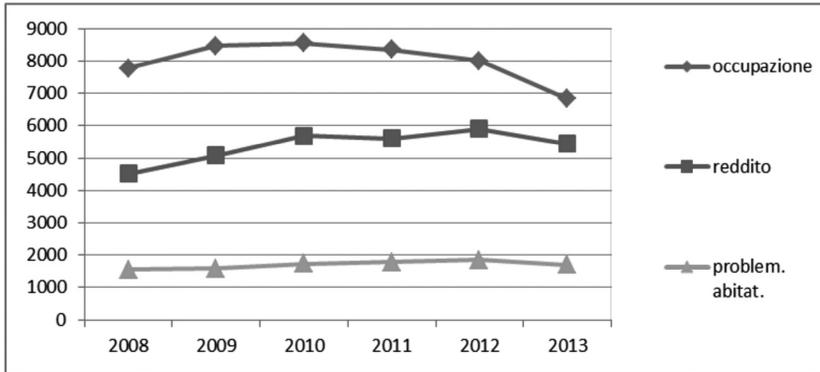
- da un lato, la *battuta d'arresto registrata nella crescita della presenza degli stranieri* indicava la perdita della capacità di attrazione del nostro paese per le persone che emigrano dai loro paesi alla ricerca di opportunità di crescita lavorativa, economica e sociale, con il rischio di veder crescere contestualmente i flussi migratori di persone, per lo più provenienti dall'Africa, che scappano da situazioni disperate, senza avere un progetto migratorio e che difficilmente entrano nei circuiti di assistenza dei centri di ascolto
- dall'altro, *il costante aumento della presenza degli italiani nella popolazione del campione*.

Queste tendenze trovano un ulteriore riscontro nei dati del 2013, che confermano il tasso medio di crescita annuale degli italiani dal 2008 (4,3) e, soprattutto, registrano un tasso negativo nella crescita degli stranieri nello stesso periodo (-1,8). Tradizionalmente, la popolazione straniera del campione era costituita in prevalenza da donne ed è proprio il calo della componente femminile ad avere determinato la diminuzione degli stranieri. Infatti, il dato scorporato per genere rileva che all'interno della popolazione straniera le donne sono diminuite del 19,2 per cento rispetto al 2008 (da 8.438 a 6.818).

Questo cambiamento nel profilo delle persone che si rivolgono ai centri osservati sta modificando le caratteristiche principali del campione, anche per quel che concerne i bisogni della popolazione accolta, come dimostrano i dati e come sintetizzato dal grafico che segue, relativo all'andamento dei bisogni degli stranieri.

⁷ Cfr. Caritas Ambrosiana-Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse, *XIII Rapporto sulle povertà nella diocesi di Milano*, Milano 2013.

Grafico 6. Trend dei principali bisogni degli stranieri. Anni 2008-2013



Fonte dati: Caritas Ambrosiana

Nel periodo compreso tra il 2008 e il 2013 il bisogno di occupazione tra gli stranieri è sempre stato prevalente, ma dal 2011 è andato calando e nel 2013 il calo è stato particolarmente evidente. Contemporaneamente, i bisogni legati al reddito sono andati aumentando, anche se quest'anno hanno subito una lieve flessione.

Si tratta di dati che confermano tendenze rilevate anche da altre fonti, come, ad esempio, il Rapporto ORIM⁸, che evidenzia il peggioramento delle condizioni economiche degli immigrati stranieri in Lombardia e l'aumento della quota di disoccupati sul totale della popolazione ultral4enne proveniente da paesi a forte pressione migratoria, salita nel 2013 al nuovo massimo storico del 15,1 per cento. All'interno di questa quota, è l'occupazione maschile che è aumentata (19,6 per cento), mentre le donne nel

⁸ Regione Lombardia, *Rapporto 2013. Gli immigrati in Lombardia. ORIM – Osservatorio Regionale per l'Integrazione e la Multiethnicità*, Fondazione ISMU 2014. A questo proposito nel Rapporto si legge che il reddito familiare medio mensile degli immigrati stranieri in Lombardia è nuovamente diminuito nel 2013, attestandosi a 1.300 Euro a fronte dei 1.400 Euro del 2012 e dei 1.500 del biennio precedente (2010-2011).

28,8 per cento dei casi, nell'impossibilità di trovare una nuova occupazione, si sono rifugiate nella condizione di inattività⁹.

Inoltre, mentre i dati ufficiali confermano la forte capacità attrattiva della regione Lombardia sulle popolazioni immigrate, la graduatoria nazionale stilata dal CNEL¹⁰ relativa all'inserimento sociale degli stranieri colloca la nostra Regione nelle ultime posizioni.

Malgrado l'afflusso di persone straniere di fatto non sia diminuito, diventa sempre più difficile per loro inserirsi nel nostro tessuto socio-economico-lavorativo. Ed è in questo quadro che, non senza difficoltà, si muovono gli operatori dei centri e servizi del campione, come dimostrano i risultati dell'indagine sulle buone prassi che viene presentata nelle pagine che seguono.

⁹ Cfr. C. Dessì, M. Sala, *Gli immigrati in Regione Lombardia: un'accoglienza che non fa rima con integrazione*, in www.lombardia sociale.it, 16.04.2014

¹⁰ CNEL, *Indici di integrazione degli immigrati in Italia. IX Rapporto*, Roma 18 luglio 2013.



PRATICARE L'ACCOGLIENZA

ALCUNI ESEMPI DI BUONE PRASSI

La seconda indagine del 2014¹

1. Il senso dell'indagine

Con la presente indagine Caritas Ambrosiana intende valorizzare le esperienze di integrazione realizzate sul territorio della diocesi, che si sono proposte da un lato di sostenere i volontari e gli operatori di realtà impegnate in attività con gli immigrati, dall'altro di promuovere la sensibilizzazione su questo tema.

La ricerca rappresenta la naturale prosecuzione del lavoro svolto nel 2009 in collaborazione con l'Area Stranieri e la Segreteria Centri di Ascolto di Caritas Ambrosiana.

Come nella ricerca del 2009, la prima fase dell'indagine 2014 è consistita in una mappatura dei progetti di integrazione realizzati dalle Caritas o messi in atto da altre realtà del pubblico e del privato sociale, che vedano la partecipazione di Caritas, non necessariamente in qualità di capofila. Per portare a termine questa fase abbiamo chiesto ai responsabili decanali della diocesi e ai referenti dei progetti già censiti di segnalarci iniziative di cui fossero a conoscenza che, oltre ai criteri già enunciati, rispondessero anche ai requisiti di innovatività e di replicabilità in altri contesti e, contestualmente, abbiamo chiesto loro di aggiornare le informazioni relative ai progetti già presentati in passato e di segnalarci quelli nati successivamente.

Rimangono, infatti, convinti dell'utilità di diffondere la co-

¹ Il presente contributo è a cura dell'Osservatorio delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana

noscenza dell'esistente e della metodologia usata nelle buone prassi in materia di integrazione degli stranieri, specialmente in un periodo di crisi economica che ha colpito anche gli italiani e che quindi ha reso più complesso questo processo, generando talvolta un conflitto di interessi. Vedere che qualcosa si può ancora fare in questo campo può servire da stimolo e ridare un po' di speranza nell'operatività quotidiana in tempi difficili.

Sulla base di queste indicazioni, nel 2014, sono stati segnalati 30 progetti (nel 2009 erano 22), così distribuiti per aree di intervento:

Schema riepilogativo 2014

| | |
|------------------------------------|----|
| Accoglienza abitativa | 4 |
| Inserimento lavorativo | 1 |
| Sensibilizzazione, integrazione | 10 |
| Insegnamento della lingua italiana | 7 |
| Sostegno scolastico/doposcuola | 3 |
| Assistenza sanitaria | 1 |
| Sostegno economico | 1 |
| Rifugiati | 3 |

Gli ambiti indicati sono molto generici e non danno conto dell'estrema varietà delle attività previste dai singoli progetti, che in molti casi affiancano una serie di interventi a supporto e completamento dell'attività principale e, di conseguenza, abbracciano ambiti diversi. È questa una delle caratteristiche che più contraddistingue i progetti censiti e, conseguentemente, l'attitudine dei volontari e degli operatori che in essi si impegnano: l'estrema flessibilità delle azioni che, mentre rispondono ad un bisogno, riescono ad intercettarne di nuovi e a mettere in atto iniziative in grado di rispondere a problematiche sempre più complesse e articolate.

Questa capacità deriva dal fatto che molti di questi progetti sono realizzati da realtà che conoscono il contesto in cui operano, sia per quel che riguarda i destinatari e i loro bisogni, sia per quel che attiene altre esperienze attive sul territorio, sia in merito a eventuali ca-

renze di servizi e politiche territoriali. Questo fa sì che, magari anche attraverso interventi limitati dal punto di vista della numerosità dei destinatari, le realtà di cui presentiamo i progetti riescano ad andare incontro a bisogni che prima del loro intervento non riuscivano a trovare risposte sul territorio.

Le tipologie di beneficiari delle azioni monitorate sono molto diverse tra loro, come emerge dal seguente elenco:

- minori immigrati frequentanti le scuole primarie, secondarie inferiori e superiori;
- donne straniere con bimbi neonati e/o in età pre-scolare;
- richiedenti asilo e rifugiati politici;
- immigrati regolari;
- immigrati irregolari;
- famiglie che si stanno ricongiungendo con i familiari già emigrati;
- operatori di servizi che si occupano di immigrati;
- famiglie di italiani e di immigrati che hanno perso il lavoro o la casa;
- tutta la comunità.

In alcuni casi si tratta di gruppi indistinti, i cui membri non hanno particolari caratteristiche in comune, se non il fatto di essere immigrati; in altri si tratta invece di tipologie ben definite, che comportano la necessità di progettare azioni molto più mirate e, di conseguenza, anche più efficaci. Quando un progetto è in grado di intercettare prima di altri una fascia di bisogni tipicamente espressi da un gruppo di immigrati con caratteristiche ben definite, acquisisce un carattere potenzialmente innovativo, perché affronta un ambito di intervento ancora poco esplorato, che implica la necessità di sperimentare nuove azioni e nuovi servizi.

Sul fronte degli operatori, le interviste realizzate fanno emergere l'importanza di poter contare su risorse umane numerose, disponibili, e con competenze anche diverse. Quello che però sembra essere

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

il carattere distintivo in grado cioè di fare la differenza rispetto ad altri servizi del volontario e dell'operatore dei progetti mappati è il grande coinvolgimento emotivo, l'entusiasmo, la voglia di mettersi in gioco nella prospettiva di realizzare concretamente quei valori di gratuità e di solidarietà che ispirano tutti i progetti presentati.

2. Buone prassi: dalla teoria alle esperienze

Prima di entrare più nello specifico dei risultati dell'indagine, vale la pena ricordare la definizione teorica di "buona prassi" e quali sono i criteri generalmente utilizzati per riconoscerne una.

Si definisce buona prassi tutto ciò che, all'interno di un determinato contesto ha consentito il raggiungimento di un risultato atteso, misurato in efficacia ed efficienza, e può quindi essere assunto come modello, generalizzato o applicato ad altri contesti².

I manuali di progettazione individuano nelle caratteristiche sintetizzate qui di seguito i requisiti necessari³ per riconoscere le buone pratiche:

| | |
|-----------------------------------|--|
| <i>Capacità di coinvolgimento</i> | Mettere in moto le risorse tecniche, culturali e umane dei partecipanti |
| <i>Innovatività</i> | Capacità di produrre soluzioni nuove e creative per il miglioramento della qualità dal punto di vista degli utenti |
| <i>Misurabilità</i> | Possibilità di quantificare l'impatto dell'iniziativa ovvero di procedere a una valutazione |
| <i>Riproducibilità</i> | Possibilità di applicazione del progetto in contesti diversi da quello in cui è stato realizzato |

² Cfr. Fondazione Ismu-Orim, *Guida ai progetti di educazione interculturale – Come costruire buone pratiche*, Milano 2007, p. 17.

³ Cfr. Fondazione Ismu-Orim, *ibidem*.

| | |
|-----------------|--|
| Valore aggiunto | Capacità di produrre cambiamenti nel contesto dato |
| Sostenibilità | Attitudine a fondarsi sulle risorse esistenti o capacità di generare essa stessa nuove risorse |
| Soddisfazione | Generare atteggiamenti positivi nei partecipanti (beneficiari e operatori) |

Ai fini della nostra indagine, si tratta di uno schema fin troppo articolato, ma è indubbio che, anche se non presentano tutte insieme le caratteristiche indicate nel precedente prospetto, la maggior parte dei progetti monitorati rientra in un modello di buone prassi dell'accoglienza. Essi, infatti, favoriscono l'integrazione degli immigrati nella comunità, attraverso azioni che rispondono a bisogni sociali complessi, socialmente rilevanti e espressi dalla comunità di riferimento. Inoltre, le azioni monitorate si rivelano efficaci perché in grado, anche se in misura diversa a seconda dei progetti considerati, di dare risposte adeguate alle aspettative, sia dei beneficiari sia dei volontari/operatori.

Dalle interviste sono emersi chiaramente alcuni fattori facilitanti la realizzazione dei progetti e alcune criticità, che ci pare interessante analizzare più nel dettaglio.

2.1 Fattori facilitanti

Come appena ricordato, le interviste hanno fatto emergere la prioritaria importanza ai fini del successo del progetto delle figure dei volontari e degli operatori coinvolti. L'esistenza, cioè, di un *team di lavoro* fortemente motivato e, nello stesso tempo, capace e competente, è sicuramente un indicatore positivo nella valutazione di efficacia di un progetto, come testimoniano le seguenti dichiarazioni estrapolate da alcune interviste.

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

«I tempi del progetto coincidono con l'anno scolastico. Non ha degli orari precisi o prestabiliti, le famiglie mi chiamano a qualunque orario, anche il sabato, in alcuni casi eccezionali anche la domenica, anche se però si cerca di concentrare il lavoro durante la settimana. Non c'è una sede unica, in genere io vado dove vengo chiamata: al consultorio, o presso le scuole, o nella parrocchia o anche le biblioteche.» (Progetto 24)

«Il nucleo parte dal centro di ascolto che vede queste persone, sente i bisogni [...] e segnala [...]. Comunque parte tutto dal centro di ascolto. Ci deve essere un centro di ascolto che funzioni bene perché ci sia questo progetto.» (Progetto 1)

[I punti di forza:] «Il fatto che comunque il gruppo di insegnanti nonostante le cadute di umore e di motivazione tenga in ogni caso perché si è creata una buona interazione tra loro e la sempre maggiore conoscenza del territorio e dei suoi abitanti, quindi alla fine la parola chiave è la relazione. [I punti di debolezza] il fatto che non siamo professioniste e quindi dobbiamo sempre cercare di migliorarci costruendoci delle competenze che sono più esperienziali che accademiche, e il fatto che ci dobbiamo confrontare con una realtà che è sempre più complessa.» (Progetto 6)

«Diciamo che gli operatori, negli ultimi mesi, hanno proprio lavorato su questo punto: cioè, cercare di costituire un'équipe educativa che sia forte su tutti i fronti per gestire qualsiasi tipo di problematica, quindi questa "conduzione familiare" ma professionale, è – secondo me – il punto di forza. Chi entra qui, io credo che si senta in famiglia, non si senta in un centro d'accoglienza.» (Progetto 26)

I volontari di questi progetti sono persone molto motivate, che oltre a offrire la loro disponibilità di tempo, hanno la capacità di mettersi continuamente in discussione, di cercare di capire che cosa eventualmente non ha funzionato e di modificare il progetto se lo si ritiene utile per rispondere ai bisogni che mutano continuamente.

«Poi c'è un'attenzione diversa di anno in anno: ci sono delle storie verso le quali magari all'inizio avevamo più attese noi e i risultati erano molto diversi dalle attese e allora comincio a configurarti con una modalità molto diversa. [...]. Un volontario, l'altra sera, ha raccontato come lui stava, come sta vivendo questa cosa: ha detto che la cosa più importante è che lui si adegui alle loro storie e quindi entri un po' in armonia con loro.» (Progetto 13)

«Prima di lamentarci di chi non viene più, cerchiamo di migliorare l'offerta, di renderci capaci di insegnare l'italiano come L2 con delle caratteristiche di qualità superiori e quindi lavoreremo con questo obiettivo, migliorarci dal punto di vista delle competenze, senza voler diventare o essere docenti, ma con qualche strumento in più, e costruire dei materiali più adeguati per le tante sfaccettature di esigenze e di richieste.» (Progetto 6)

Si tratta di una consapevolezza diffusa, come dimostra il significativo investimento in termini di *formazione*, sia interna che esterna, dei volontari impegnati nei progetti censiti e anche il coinvolgimento nella loro realizzazione di figure con competenze specifiche, siano esse personale retribuito o giovani che svolgono stage presso queste realtà.

«Quando siamo riusciti ad avere o fondi o progetti abbiamo chiamato degli esperti sui temi che venivano fuori, sia in ambito interculturale, sia in ambito pratico, ma anche in ambito conoscenza del territorio. In quest'ultimo caso facciamo autoformazione con le persone più esperte del quartiere che fanno una fotografia dell'evoluzione, dei cambiamenti che ci sono stati negli ultimi anni. Annualmente un piccolo pacchetto di ore è sempre messo a disposizione. [La formazione] è varia, a seconda di quello che esce. L'anno scorso l'abbiamo fatta un po' sul territorio, sui cambiamenti sulle condizioni delle famiglie in questo quartiere. L'anno precedente più centrata sul significato di intercultura, di mediazione, di integrazione: le varie sfumature. Pre-

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

cedentemente ancora avevamo partecipato insieme ad altre realtà a una formazione sul lavorare insieme, lavorare in team, mettere a disposizione ognuno la sua parte per costruire; un po' sulla capacità di essere progettuale, ognuno per la sua parte di responsabilità, e messa a disposizione dei propri saperi. Precedentemente sui pregiudizi, sugli stereotipi.» (Progetto 6)

«Noi li chiamiamo educatori e sono: una è la mediatrice linguistico-culturale, laureata e quindi lei va bene per tutte le materie, le elementari e le medie, però principalmente per le lingue, l'italiano, l'inglese, il francese. Poi abbiamo un maestro elementare in pensione, molto bravo, una colonna portante. Abbiamo un ragazzo che ha fatto la laurea triennale in filosofia e sta facendo la specialistica, abbiamo un architetto che li segue bene anche da altri punti di vista ma anche per la parte di disegno tecnico, geometria, matematica, una anche ha fatto gli studi a Brera però se la cava benissimo anche per seguire i ragazzi. Abbiamo poi due studenti al primo anno di università, vengono due volte la settimana, vengono dal perito chimico e stanno facendo l'università in quel settore e seguono matematica, materie scientifiche.» (Progetto 15)

All'interno del team di lavoro è poi importante che esista una *figura di riferimento*, la cui leadership sia riconosciuta a tutti i livelli, che diventa garanzia di stabilità e di continuità del progetto.

«Secondo me [questo progetto] è riproducibile. La prima condizione è che ci sia una persona che creda nel progetto e che si muova perché si realizzi, che in questo caso è stato il don. E la seconda condizione è che si costruisca un buon rapporto da subito con i servizi del territorio perché la scuola richiede che i bambini vengono qua, il comune vede che è un servizio che serve quindi decide di sostenere il progetto perché comunque ha dei costi, almeno in parte, e questi sono necessari. Poi le forze volontarie sicuramente e anche delle figure professionali che consentono la stabilità nel tempo. Io sono arrivata l'anno scorso però prima c'è stata una coordinatrice che è rimasta qui sette anni, quindi ha visto nascere

il progetto, ha steso un protocollo, ci ha lavorato tanto. Se non ci fosse stata questa continuità difficilmente sarebbe arrivato a questo punto il progetto.» (Progetto 23)

Strettamente connesso a quest'ultimo punto è l'inserimento del progetto nell'ambito della *parrocchia*, sia perché attraverso le attività promosse offre continue occasioni di incontro tra persone appartenenti a gruppi sociali diversi, sia perché attribuisce al progetto una connotazione quasi "familiare", che spesso risulta essere rassicurante per i beneficiari delle varie iniziative. Inoltre, l'inserimento del progetto in un contesto fortemente connotato come quello parrocchiale, fa sì che spesso i potenziali destinatari siano persone già conosciute, che, a loro volta, conoscono già i soggetti promotori.

«Il fatto che [il progetto] si svolga qui in un luogo che tutti conoscono aiuta, non è come andare al consultorio, alla fine all'oratorio già ci passi, sai com'è e poi perché l'abbiamo migliorata nel corso dell'anno, c'è una buona comunicazione di rete, soprattutto con la Caritas, altrimenti non funzionerebbero le cose. Le famiglie vanno alla Caritas e poi vengono anche da me [al gruppo donne] ma se io non so che sono già andati là poi si creano delle sovrapposizioni, quindi con il tempo abbiamo creato queste modalità di comunicazione per rimanere tutte aggiornate.» (Progetto 19)

Si superano così più facilmente anche le difficoltà legate alla promozione e alla pubblicizzazione delle iniziative che, soprattutto laddove coinvolgono gruppi appartenenti a culture e etnie diverse, rappresentano spesso un ostacolo da superare.

«Riguardo alle altre attività, i ragazzi che frequentano il doposcuola sono anche quelli che vanno all'oratorio e là all'oratorio ci sono degli educatori, degli insegnanti che sono qui.» (Progetto 15)

«Le famiglie sono le stesse [che si rivolgono all'oratorio] in sostanza



Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

quindi questo permette quando conosci la situazione, di conoscere la situazione a 360 gradi, oltre al fatto che il quartiere è qui dietro, quindi quando si fanno attività in quartiere questo permette di stare a contatto con le loro situazioni familiari, anche con la Caritas. C'è tutto il discorso di rete con le signore della Caritas perché le utenti sono le mamme dei bambini che seguono il doposcuola, non solo però e quindi c'è tutto questo discorso di informazioni che circolano in modo positivo.» (Progetto 23)

Inoltre, la parrocchia è un fattore facilitante non indifferente perché fornisce gli spazi e i volontari.

«L'utilizzo dello spazio è assolutamente gratuito: noi non paghiamo la parrocchia, riscaldamento, luce e cose di questo genere, quindi sono stati tutti elementi facilitanti.» (Progetto 25)

«L'Associazione e la parrocchia sono un po' affiancate e poi, se non altro, il progetto si svolge qui, quindi nei locali della parrocchia. Comunque i volontari vengono dalla parrocchia, molte cose si fanno un po' insieme. Diciamo che se non ci fosse la parrocchia il progetto non sopravviverebbe probabilmente.» (Progetto 23)

Sempre connesso al team di lavoro, un altro aspetto che risulta vincente è la grande *autonomia gestionale degli organizzatori*, che hanno la possibilità di modulare le attività a seconda dei bisogni che emergono nel corso della loro realizzazione. Ne consegue una grande elasticità dei progetti, come dimostrato dal numero di iniziative che sono state modificate in corso d'opera per meglio adattarsi alle esigenze dei destinatari, alle loro specificità e anche solo alla loro numerosità: si va dal reperimento di sedi più adatte, all'adozione di strumenti informativi più efficaci, ad una nuova strutturazione della didattica, fino alla costituzione di nuovi servizi o alla chiusura di interventi inizialmente previsti dal progetto, ma che si sono rivelati poco funzionali agli obiettivi prefissati.



Elasticità che si riflette anche nella grande facilità di accesso ai servizi messi a disposizione degli immigrati, che, per poterne usufruire non hanno bisogno di rispondere a particolari requisiti, né di adempiere a complicate procedure di iscrizione entro limiti di tempo definiti, potendo accedervi in qualsiasi momento dell'anno. Il caso più emblematico, da questo punto di vista, è quello dei corsi di italiano, che, a differenza di quelli organizzati da altri enti o dalle istituzioni locali, accettano nuovi partecipanti in qualsiasi momento dell'anno.

«Noi abbiamo queste strutture molto flessibili, per cui, all'inizio (settembre/ottobre) quando partono le iscrizioni, siamo arrivati a dei picchi di 95–100 iscritti; normalmente, alla chiusura dei corsi, arriviamo con 25–30 persone. Tenendo però conto che c'è anche un turnover, [...] è parte evidentemente un po' delle caratteristiche proprio anche dell'utenza, essendo così aperta l'iscrizione, basta che uno cambi lavoro e abbia degli orari diversi, oppure si trasferisca da un'altra parte o tornano a casa per dei periodi, è chiaro che hai un turnover, anche se quest'anno – abbiamo proprio fatto la riunione ieri sera – segnalavamo come quest'anno è stato l'anno in cui abbiamo avuto il turnover più forte di tutti. Infatti, ieri abbiamo ragionato su come riorganizzare anche l'attività didattica.» (Progetto 25)

«Poi abbiamo visto che i tipi di utenza che frequenta i corsi di italiano, essendo donne quasi tutti, al 90% donne marocchine ed egiziane, essendo tutte casalinghe, gradiscono la mattina perché hanno al massimo un bebè, gli altri sono a scuola, al pomeriggio diventa un delirio, sera non ne parliamo, quindi la fascia oraria del mattino era indispensabile...[...] Inoltre, anche i giorni sono stati scelti anche tenendo conto delle loro esigenze: no il venerdì perché è il giorno della preghiera dei musulmani, no il mercoledì perché banalmente c'è il mercato del quartiere che per loro è un appuntamento imprescindibile, quindi non rimaneva molto altro.» (Progetto 6)

L'estrema duttilità degli interventi è una condizione fondamentale in un ambito come quello dell'integrazione degli immigrati,

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

caratterizzata dall'incontro fra culture diverse, in cui, al di là della buona volontà degli operatori e dei beneficiari, entrano in gioco incomprensioni legate alla lingua, alle tradizioni e quindi pregiudizi e aspettative diverse, che rischiano di rallentare il raggiungimento di un equilibrio nelle relazioni.

«La grossa fatica è accompagnare le famiglie degli stranieri. [...] C'è bisogno di insistere per cercare di fargli capire che se devono star qui devono imparare il modo che è necessario per andare avanti qua, altrimenti si rifugiano nel proprio ambito, cercano di fare tra di loro, non si integrano. La buona prassi è che, seguendo con questi progetti, accompagnandoli, si cerca di fare in modo che loro imparino a... soprattutto per le famiglie con gli stranieri.» (Progetto 2)

«Noi partiamo a ottobre ma non è che tutti gli studenti arrivano a ottobre e questo è un elemento di debolezza perché c'è chi arriva a ottobre, novembre, dicembre, gennaio e, se sono già sul territorio e a livello orale capiscono un po' di lingua italiana, si iscrivono e si inseriscono ma quando arrivano così la cosa diventa difficile perché disturbano quelli che già vengono perché si va avanti e nello stesso tempo non ci si può fermare su quelli.» (Progetto 17)

Anche i destinatari fanno la differenza ai fini della buona riuscita di un progetto e anche in questo caso, come per gli operatori e i volontari, entrano in gioco elementi oggettivi e soggettivi. In particolare, la buona conoscenza della lingua italiana e, più in generale, l'elevata preparazione culturale degli immigrati coinvolti nel progetto sono fattori facilitanti, così come lo è la loro attitudine personale nei confronti dei diversi interlocutori, siano essi operatori o altri beneficiari.

«[I risultati] in alcuni casi sono stati anche superiori alle attese, con alcune donne effettivamente abbiamo visto dei progressi dal punto di vista linguistico, ma anche dal punto di vista dell'integrazione, della socialità. Ci sono donne che si sono conosciute qui e che intrecciano

relazioni anche al di fuori e quindi hanno creato una rete tra loro, si aiutano, si sostengono e non è una cosa da poco nella condizione del migrante perché qualche volta, anche tra di loro non sempre c'è coesione, ma c'è diffidenza.» (Progetto 6)

Ne deriva anche l'importanza di figure “ponte” tra i promotori del progetto e i beneficiari, utili sia in fase di promozione e pubblicizzazione delle attività, che in corso di realizzazione (si pensi, ad esempio, all'importanza di mediatori culturali all'interno di corsi di lingua destinati a persone che conoscono solo la lingua di origine).

«[Un fattore facilitante è stato] anche il fatto che un'insegnante era di madre lingua araba e questo, secondo noi, è stato un punto di forza perché si sono sentite a casa loro, capite perché è vero che, come ci diceva questa insegnante, non conoscono neppure l'arabo classico cioè la lingua dello studio perché non sono andate a scuola, erano analfabete, venivano da molti dialetti, ma questa insegnante è egiziana e lei per sue ragioni di vita ha girato molto, anche il Marocco, e lei capisce anche i dialetti e così anche questo è stato un vantaggio perché è riuscita a interloquire con loro.» (Progetto 18)

Interessante sottolineare come, in alcuni casi, queste figure siano state inizialmente beneficiarie dei progetti, all'interno dei quali sono poi diventati operatori, con funzioni di mediazione culturale (o altro), realizzando così quel coinvolgimento a diversi livelli dei partecipanti che è una caratteristica fondamentale per riconoscere delle buone prassi.

«[Tra i punti di forza del progetto] la continuità nel tempo, aver potuto dare continuità alla mediazione, dove ci sono anche figure straniere che lavorano: questo è il valore aggiunto, perché fa da ponte. Lo straniero ha potuto avere continuità nel tempo, mentre in altre realtà i mediatori purtroppo si sono persi la passione e il coinvolgimento che c'è dietro. Ci devi credere molto in quello che fai per poterlo portare

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

avanti.» (Progetto 24)

«Poi altre si sono inserite e poi dando una mano anche alla scuola di italiano, quelle più brave hanno aiutato o per fare le baby-sitter dei bambini: in questi giorni in cui avevano gli esami, chi non faceva gli esami, stava lì a curare i bambini delle altre un concetto un po' di solidarietà, che all'inizio mancava! E forse questo un pochino è passato ..» (Progetto 8)

Infine, la conoscenza del territorio e dei suoi bisogni rappresenta sicuramente un elemento fondamentale ai fini della realizzazione del progetto, poiché essa fin dalla fase di progettazione consente di definire in maniera più precisa gli obiettivi, di conoscere i destinatari, i loro reali bisogni e di mettere in atto le risorse più adatte ai fini della loro soddisfazione.

«All'inizio è nato come un doposcuola parrocchiale e appunto nel corso del tempo – questo è il nono anno - ci si è accorti che questo era un servizio che nel nostro comune mancava totalmente.» (Progetto 23)

«La capofila è stata la Caritas, che aveva colto un suggerimento, un bisogno che era emerso soprattutto dal Movimento per la Vita, che aveva a che fare con donne appena arrivate, soprattutto dall'area nordafricana, che vivevano in isolamento, fino a quando interveniva una gravidanza, quindi la necessità di accedere ai servizi offerti dal Movimento per la Vita, ma lì si ritrovavano incapaci di comunicare, se non con la mediazione del marito. Per cui abbiám detto: cerchiamo di far qualcosa che le faccia uscire di casa e che dia qualche rudimento della lingua italiana.» (Progetto 8)

«È nato su iniziativa del don che l'ha colto come esigenza del quartiere. L'oratorio qua è sempre pieno al pomeriggio ma anche perché le persone che vivono qui nel quartiere non possono permettersi di fare at-

tività sportiva, soprattutto gli stranieri, quindi da lì l'idea di costruire la palestra e poi di pensare all'introduzione di corsi che potessero essere dedicati ai bambini.» (Progetto 22)

«Su iniziativa della Caritas e del Ceaf, in base alle necessità che erano emerse sul territorio, in particolare legate ai ricongiungimenti familiari. Le famiglie stesse esprimevano le difficoltà, che non terminavano quando i figli arrivavano finalmente in Italia, anzi, in realtà in quel momento iniziavano i veri problemi. Più grandi sono i ragazzi quando arrivano in Italia, minori sono le probabilità di riuscita del ricongiungimento.» (Progetto 24)

2.2 Nodi critici

L'integrazione tra culture diverse rappresenta un ambito di intervento complesso, all'interno del quale si possono manifestare difficoltà e esiti poco prevedibili, che solo una progettazione attenta e mirata è in grado di tenere sotto controllo.

Tra i nodi critici emersi più volte dalle interviste, il più frequente non è specificamente legato all'ambito di cui ci occupiamo in questa sede, ma riguarda più in generale l'attività di progettazione, ed è la *scarsità di risorse economiche*, problema questo peggiorato negli ultimi anni a causa della crisi. Da qui consegue la difficoltà non solo ad ampliare gli interventi, ma in alcuni casi a mantenere il livello standard degli stessi, come dimostra il fatto che uno dei progetti censiti, relativo ad una struttura di seconda accoglienza, che era in difficoltà già nella precedente ricerca, è stato chiuso.

«Il poter dare continuità all'aspetto finanziario. Servirebbe ancora più tempo, a volte facciamo di quei giri di ore, di qua e di là, per poter dare spazio a tutti. Si è sempre trovato il modo, ma il problema è che non abbiamo una copertura totale delle ore effettivamente lavorate. Purtroppo interviene la buona volontà. Dico purtroppo perché non si può mai quantificare quante ore, si interviene e basta e non si stanno a contare le ore.» (Progetto 24)

Un secondo elemento di difficoltà più volte sottolineato dagli inter-

vistati riguarda la grande precarietà e la conseguente *mobilità delle famiglie destinatarie*, che spesso versano in condizioni socio-economico-abitative tali da non consentire loro un vero radicamento sul territorio e la possibilità di seguire con costanza le attività previste dai progetti. La discontinuità nella partecipazione non consente di consolidare i rapporti e di raggiungere gli obiettivi prefissati dal progetto, costringendo molte volte gli organizzatori a modulare le attività in base al cambiamento del numero e della tipologia dei destinatari.

«[È] assolutamente un'utenza variegata che per altro è collegata anche al fenomeno migratorio, per cui noi ormai abbiamo parecchi ricongiungimenti familiari, soprattutto... be', l'ondata degli albanesi, ormai, si è esaurita 5 o 6 anni fa con i ricongiungimenti familiari; adesso abbiamo un po' di marocchini e di egiziani coi relativi ricongiungimenti familiari; le badanti dell'Europa dell'Est, che spesso adesso fanno venire i figli (infatti a scuola abbiamo anche alcuni ragazzi ucraini, moldavi...) che sono proprio figli delle badanti, e quindi seguiamo – in realtà – il movimento migratorio che si viene a creare sul territorio.» (Progetto 25)

La *molteplicità di problematiche* di cui spesso le persone straniere coinvolte in questi progetti sono portatrici introduce un ulteriore elemento di complessità e richiede l'attivazione di risposte diverse da quelle preventivate.

In molte interviste sono state segnalate difficoltà legate alla *scarso collaborazione* con le altre parrocchie del territorio e/o con altri servizi del territorio. L'individuazione di altre realtà potenzialmente interessate all'iniziativa promossa e la possibilità di attivare con esse convenzioni o semplici accordi sono fattori che facilitano la realizzazione di buone prassi, poiché il coinvolgimento di altri soggetti del territorio aumenta la consapevolezza delle tematiche affrontate e la conoscenza dei problemi.

«Da una parte, il Decanato dovrebbe essere molto più presente, e dall'altra anche questo servizio dovrebbe essere un po' più presente, cioè,

è un po'... secondo me loro lavorano bene a livello di inserimento con il Comune (per esempio, adesso, hanno migliorato anche molto), però, per dire, lavorano bene le parrocchie adesso stanno lavorando bene anche con la Caritas cittadina, però, nel passato, qualche problemino c'era stato...» (Progetto 26)

Ci sono poi una serie di criticità legate alla tipologia di destinatari cui i servizi sono rivolti. Tra queste, le più evidenti sono quelle legate alla preparazione culturale degli immigrati, in generale, e, più nello specifico, alla loro *conoscenza della lingua italiana*. Si tratta di due elementi che abbiamo indicato anche tra i fattori facilitanti e che, di fatto, possono fare la differenza nella realizzazione di un servizio: se lo straniero ha gli strumenti, linguistici e culturali, per capire e per partecipare al progetto, il suo coinvolgimento avrà più facilmente un esito positivo rispetto al caso in cui lo straniero sia privo delle suddette capacità.

L'esperienza dei progetti censiti ci rivela poi che non è corretto parlare di immigrati in generale, poiché ci sono molte differenze tra le etnie, che incidono sull'efficacia del servizio. Si tratta di diversità molto spesso culturali, che hanno delle ricadute anche sugli aspetti più tecnici dei progetti: il fatto che un'attività si tenga durante le ore serali, ad esempio, può risultare funzionale alle donne sudamericane o dell'est Europa, poiché di giorno sono impegnate nelle loro occupazioni, ma può essere assolutamente penalizzante per una donna nord-africana, che per tradizione esce con più difficoltà di sera.

Quasi tutti i progetti che hanno tra i destinatari immigrate, hanno sottolineato la questione delle donne di cultura e religione islamica. Diversi interventi sono nati o hanno modificato la propria organizzazione per permettere a queste donne di “uscire dall'isolamento”, mediante l'apprendimento della lingua italiana, che è stato riconosciuto da tutti come il principale e necessario strumento di integrazione.

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

«L'inizio 2002. All'inizio abbiamo focalizzato l'attenzione sulle giovani neo-mamme con bambini piccoli, per contrastare la solitudine delle giovani mamme, quindi avevamo aperto questa attività con uno spazio sia per bambini da un anno in su, con età pre-materna, sia uno spazio di prossimità e aiuto con neo-mamme con neonati e questo è stato un po' all'inizio dal 2002 e dal 2005. Poi abbiamo innestato con uno spazio di italiano perché ci siamo resi conto che per alcune mamme era un'esigenza forte o per lo meno anche se loro non lo avevano ancora percepito, noi perceivamo che le loro difficoltà venivano dal fatto che loro vivevano in una bolla senza la possibilità di potersi confrontare con l'esterno per problemi linguistici.» (Progetto 6)

«Il problema serio, da quello che noi vediamo, è che le donne hanno un grosso bisogno, soprattutto quelle di origine musulmana e di origine nord-africana, di uscire, sono estremamente controllate, misurate dagli uomini.» (Progetto 14)

«L'entusiasmo di queste persone, la motivazione, l'interesse a voler partecipare che non è solo stato un fare scuola in senso tradizionale ma è stato qualcosa di più, un modo per venire, per incontrarsi, per socializzare fra di loro e questo è stato un punto di forza, perché da questo bisogno di stare insieme, di integrarsi è stato facilitato il modo di proporsi, cadono barriere di vergogna, sono cadute le timidezze per non saper parlare italiano, perché io non so parlare italiano, ma nemmeno lui e siamo qui tutti per imparare.» (Progetto 17)

«Un altro punto di forza è che in genere i mariti di cultura araba, anche i pakistani, non sono d'accordo che le donne vengano a scuola, invece in questi ultimi due o tre anni, soprattutto su questo corso di italiano, i mariti sono contenti perché l'insegnante mediatrice araba è una di loro, quindi si fidano e le mandano volentieri, sennò è un po' difficile. E poi vengono sempre loro a iscriverle, a parlare, a chiedere, soprattutto i pakistani.» (Progetto 18)

La presenza all'interno di un unico gruppo di lavoro di persone appartenenti a *etnie diverse* è stata a volte segnalata come fattore critico per la difficoltà ad instaurare dei rapporti di collaborazione tra gruppi diversi.

Viceversa, anche la forte presenza di membri appartenenti ad una *stessa etnia* all'interno di un progetto è una situazione che può creare difficoltà, nel momento in cui il gruppo tende a chiudersi rispetto alle altre persone coinvolte - siano esse altri beneficiari o operatori - e a perpetuare comportamenti, modalità di relazioni e aspettative tipiche della loro etnia di appartenenza.

«Sapendo che c'è la madre lingua araba loro vorrebbero il più possibile parlare in arabo. Questa è una risorsa ma anche un limite, più si va avanti, più bisognerebbe cercare di usarlo meno a vantaggio dell'italiano.» (Progetto 8)

«Il gruppo del corso potrebbe essere formato da donne pakistane, arabe, nigeriane e altre che non sappiamo. Eterogeneo perché ha anche questo una valenza positiva nel senso che ci si integra con altre donne, altre culture, altre provenienze, altri Paesi e non ci si chiude, perché il rischio è il ghetto, di ghettizzarsi, di formare solo il gruppo delle donne arabe, magari anche sotto forma di pregiudizio. Se si integrano altre culture, altre provenienze, altre persone, diventa più una dimensione di integrazione interculturale che una ghettizzazione.» (Progetto 18)

Tuttavia, altre volte l'omogeneità è stata anche un vantaggio.

«La maggior parte sono marocchine [...] Il gruppetto base si è creato e sono loro poi che divulgano tra di loro questa cosa, che si invitano. Se prima eravamo noi che – vedendole – dicevamo: vi aspettiamo Martedì, adesso sono loro che se lo dicono tra di loro: non c'è più bisogno di questo passaparola, per cui si fanno promotori anche loro di questa cosa.» (Progetto 8)

«Sono tutte donne di lingue arabe. È iniziato il mese di dicembre con tre donne, a gennaio erano già otto, ad aprile 14 e quindi ha avuto

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

successo, innanzitutto col passaparola perché non è stato pubblicizzato attraverso strumenti formali. Il passaparola è uno strumento potentissimo di comunicazione a volte.» (Progetto18)

In alcuni casi, progetti inizialmente poco formali sono stati inseriti nella programmazione territoriale dopo qualche tempo. A detta degli operatori questo passaggio, pur portando dei vantaggi oggettivi, quali la maggiore strutturazione delle attività, la possibilità di aumentare le collaborazioni con i servizi del territorio e quella di accedere con maggiori facilità a finanziamenti pubblici, col tempo è diventato un elemento di criticità: l'inserimento in programmi con criteri e regole più rigidi ha fatto perdere a quei progetti la loro specificità originaria, che risiedeva proprio nell'estrema duttilità e nella capacità di accogliere indistintamente le persone immigrate e le loro richieste.

«Il fatto di star dentro a una cornice, ti rende meno libero. [...]. Se tu fai la rete, però è chiaro che è una complessità assoluta! Proprio perché tu devi sempre... cioè, non sei mai da solo a decidere delle cose, quindi hai più risorse, però hai anche più vincoli.» (Progetto 12)

Un ultimo punto riguarda i *volontari* e, più in generale, le comunità in cui si realizzano i progetti di integrazione. Per quanto riguarda i primi, in alcuni casi – soprattutto quando le attività riguardano i minori – sono state segnalate difficoltà ad accettare e, quindi, ad instaurare relazioni positive con soggetti dalle personalità più complesse, quando non problematiche; per quel che concerne, la seconda, in alcune situazioni è stata messa in evidenza la scarsa partecipazione ai progetti di tutta la comunità o il mancato coinvolgimento di alcuni dei suoi membri, specie dei giovani.

«Un punto di debolezza è il volontariato, cioè sul corso c'è, però se manca qualcuno siamo in crisi perché alla base c'è questo: "io non so insegnare italiano, io non sono un insegnante di italiano" mentre invece

se poi c'è qualcuno che gli dice: prova, affiancati a qualcuno che già lo fa e vedrai che non è poi così difficile, pian pianino si impara. Tutti abbiamo imparato da qualcuno. Però è difficile trovare il volontariato, soprattutto i giovani.» (Progetto 17)

3. Cambiamenti rispetto all'indagine del 2009

La ricerca del 2014 ha evidenziato sicuramente un peggioramento della situazione di bisogno generale dei soggetti destinatari dei progetti e un maggior affanno e sensazione di impotenza degli operatori nel cercare di sostenere anche economicamente i progetti.

La crisi economica è palpabile e sempre in sottofondo nelle interviste.

«La crisi economica, che non è più crisi, che è occasionale, questa ormai è stabile da diversi anni. Soprattutto le famiglie, al di là del potere d'acquisto dei pensionati che si è ridotto, le famiglie con bambini sono spesso famiglie straniere di maghrebini, gli egiziani sono la maggior parte - ma anche di italiani poveri - a basso reddito e soprattutto mono-reddito e spesso hanno perso il lavoro, avendo un lavoro a basso profilo, con basso livello di istruzione, magari in lingua madre ma non secondo il nostro sistema scolastico. Lavoravano nella piccola distribuzione, edilizia, soprattutto egiziani messi in proprio, imbianchini, il lavoro non ce l'hanno più, l'hanno perso e si sono impoveriti e abbiamo assistito negli ultimi tre anni a rientri precipitosi di mogli e figli, famiglie che si smembrano.» (Progetto 6)

«Con molti ragazzi, considerati i problemi economici-lavorativi delle famiglie, pensiamo innanzitutto a cosa mangiano: curiamo molto il pranzo di mezzogiorno perché, per molti, è l'unico pasto serio che fanno.» (Progetto 13)

«L'aspetto più critico che c'è stato quest'anno è il lavoro, la perdita del lavoro delle famiglie. Questa cosa porta con sé tutta una serie di

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

conseguenze, la scuola non è più prioritaria, e si creano delle situazioni difficili.» (Progetto 24)

«Ripeto, è stata una fase sperimentale e non siamo riusciti purtroppo, finora, ad andare alla seconda fase perché purtroppo è arrivata la crisi economica e il comune non ha più avuto soldi da mettere a disposizione, da bloccare, perché si tratta di denaro da bloccare nell'eventualità. Non so bene come funzioni, so che il comune annualmente deve approvare un bilancio per cui c'è una quantità di denaro che doveva esser messa lì e non doveva essere toccata, ma il comune in questa fase non poteva, aveva chiesto alla banca di assumere tutto. Ma anche la banca ha avuto delle difficoltà.» (Progetto 30)

La crisi economica sta comportando una modifica nei progetti. Emblematico è il caso dei progetti che si occupano di richiedenti asilo e rifugiati. Se in passato, dopo sei mesi, un anno di accoglienza, le persone acquistavano una certa autonomia, perché trovavano un lavoro e una casa, e quindi lasciavano la struttura, ora questo è molto più difficile da conseguire. Innanzitutto, si sono allungati i tempi di accoglienza, in alcuni casi fino a trenta mesi e, in secondo luogo, gli ospiti continuano a essere in qualche modo dipendenti dalla struttura, anche dopo la loro uscita, perché vivono in abitazioni dell'*housing* sociale e gli operatori, la rete, il territorio non riescono più ad assicurare loro un lavoro, neppure una borsa lavoro, a differenza di quanto avveniva nel passato.

«Il nostro obiettivo è che le persone che passano di qui abbiano un momento in cui - psicologicamente - si possano un po' rilassare. E poi che, una volta usciti da qui, non vadano più ad intasare quello che è il circuito dei centri d'accoglienza, ma che camminino un po' autonomamente. Se poi passiamo agli obiettivi raggiunti, diciamo che il primo lo raggiungiamo abbastanza a pieno, quindi diciamo che abbiamo un 90% di riuscita; il secondo, purtroppo, è anche influenzato dal periodo storico/sociale/economico che l'Italia sta attraversando, quindi

diciamo che abbiamo una riuscita del 55%, che - comunque - non è male quindi siamo abbastanza contenti. Se il periodo fosse diverso, diciamo che prima, 3 o 4 anni fa, forse 5 anni fa, questo dato raggiungeva il 75%. Quindi, chi usciva di qua, camminava con le sue gambe 7 volte su 10.» (Progetto 26)

«C'è un livello di accompagnamento all'uscita attraverso il lavoro, con l'housing sociale, per qualcuno, che però è sempre faticoso perché le persone - normalmente - non è che escano con delle autonomie super però questo dato proprio da un problema di mercato del lavoro, principalmente, cioè, nel senso che all'inizio del progetto questo problema non c'era. Assolutamente.» (Progetto 12)

In positivo, questo allungamento dei tempi di accoglienza e questo legame continuo tra ospiti e operatori ha portato a fare un lavoro più *educativo*, più individualizzato con le persone rispetto al passato.

Negli anni scorsi non c'era tempo per un percorso educativo perché l'accoglienza aveva una durata limitata, le persone entravano subito nel mondo del lavoro, anche se non erano formate professionalmente, anche se non sapevano l'italiano, perché era molto alta la richiesta da parte delle aziende sul territorio. Non trovavano lavoro in pochi: quelli che avevano gravi problematiche o mancanza di volontà, oggi invece anche gli ospiti più validi hanno difficoltà a raggiungere l'autonomia e devono intraprendere un percorso educativo.

«[In passato il lavoro] se lo trovavano loro, nel senso che, anche il servizio lavoro, è stato un po' implementato dal 2005/2006 piano, piano sempre di più. Perché prima non c'era neanche bisogno, cioè, c'erano ospiti che arrivavano o in autonomia o, addirittura, capitava che ci fossero aziende che chiamavano: avete qualcuno che? Succedeva, perché c'era comunque un livello di perché questa è stata un po' anche una fregatura, nel senso che questo non ha permesso a noi, in generale, il territorio, di investire su una formazione professionale o investire su una riqualifica, perché, siccome c'era tanta offerta di lavoro, le persone

Praticare l'accoglienza. Alcuni esempi di buone prassi.

*trovavano subito, però con profili bassi [...] cioè, arrivava la persona più o meno formata, non importa, magari parlava poco l'italiano, passi; basta che lavorasse sul tornio e imparasse a farlo, dopo di che, andando in crisi questo sistema, è crollato tutto il sistema, per cui è successo che le persone che lavoravano lì, si trovano senza qualifica e senza opportunità perché non sanno fare nient'altro (nessuno ha mai investito su quello).»
(Progetto 12)*

La mancata autonomia degli ospiti diventa motivo di tensione all'interno delle strutture perché le persone accolte si sentono penalizzate e discriminate. Viceversa gli operatori si sentono impotenti, ma questa è una grande opportunità per intraprendere finalmente un percorso educativo.

In tale percorso gli ospiti devono far emergere le proprie risorse individuali, devono essere riqualificati professionalmente, devono imparare l'italiano, devono prendere consapevolezza della situazione di crisi che colpisce tutti, anche gli italiani, e comprendere che il progetto li può aiutare, dare loro gli strumenti, ma poi devono impegnarsi a livello individuale.

Si tratta di un percorso più difficile sia per gli operatori che per gli ospiti, ma che forse permette alle persone di raggiungere la vera autonomia, responsabilità, reciprocità, uscendo dall'assistenzialismo.

*«Quindi, il fatto di essere in un momento di crisi e di non avere più così facilmente raggiungibili quei risultati attesi di una volta: cioè dalla casa al lavoro, in realtà aiuta anche a lavorare più sul fare emergere le risorse individuali delle persone, far emergere: a volte sono proprio lì ma fargliele usare, perché, alla fine, il risultato atteso è: lui ha capito che la sua vita è sua? Ed è lui il primo attore? Io gli posso dare gli strumenti, ma poi si deve muovere lui. E quindi è lui che deve prendere le decisioni sul fatto: resto qui, o magari mi trasferisco, perché cerco altre opportunità; e non invece: resto e chiedo a te di dare una soluzione alla mia vita, perché non saremmo neanche ormai in grado di fare una cosa del genere. Prima, col fatto che tante risposte c'erano, veniva più facile.»
(Progetto 12)*

*«C'è una fase iniziale di sperimentazione e poi si stende come un protocollo reciproco che si firma. Siamo partiti da questa ipotesi: abbiamo istituito una banca del tempo, i volontari danno più o meno 450 ore l'anno gratuite per far crescere i ragazzi. Ai ragazzi abbiamo detto: "dobbiamo fare un scambio", quindi a loro chiediamo 30 ore all'anno, certificate, di servizio in vari modi, nella comunità, nella realtà, negli eventi. Per quelli sui quali si fa un investimento forte, durante l'estate, in termini di attività di educazione al lavoro, chiediamo 60 ore. Tutto questo per imparare che non c'è prendere e consumare, ma c'è la reciprocità, la responsabilità: questo ci sembra un passaggio interessante.»
(Progetto 13)*

4. Osservazioni conclusive

I progetti considerati intervengono in un ambito estremamente complesso, che richiede e, al tempo stesso, promuove atteggiamenti quali 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.

Questa complessità fa sì che, a fronte di un contesto normativo molto rigido e su alcuni aspetti lacunoso, il mondo del volontariato e, in generale, del no profit si sia attivato con modalità di intervento estremamente varie e flessibili, riuscendo spesso a colmare alcuni vuoti lasciati dalle politiche territoriali, sia realizzando servizi autonomi, sia mettendo a disposizione dei potenziali beneficiari la conoscenza di servizi già esistenti.

In questo panorama si inseriscono le attività presentate in questa indagine, dalla cui lettura possiamo evincere qualche ultima osservazione di carattere generale.

- La prima considerazione è che l'incontro con culture diverse determina inevitabilmente dei problemi: al di là delle buone dispo-

sizioni d'animo di operatori, da un lato, e destinatari dall'altro, le incomprensioni nella lingua, nelle tradizioni, le distanze sociali, le diverse aspettative, sono tutti elementi che creano una distanza che allunga i tempi di normalizzazione dei rapporti e può determinare esiti non previsti. La gestione di questi possibili imprevisti è un elemento che può fare la differenza nel successo di un'iniziativa ed è possibile solo tenendo costantemente sotto controllo l'andamento delle diverse fasi del progetto attraverso attività di coordinamento, di verifica (dei requisiti, dei tempi, degli eventuali prodotti, e così via) e di controllo (dell'organizzazione, del clima relazionale, della didattica, ecc.). Lo fanno bene i promotori dei progetti mappati che, nella maggior parte dei casi (26 su 30), hanno previsto – anche se in forme e con modalità diverse, più o meno strutturate a seconda dei casi - un monitoraggio nelle diverse tappe del progetto. Vi è, quindi, un forte investimento rispetto alla progettazione futura, sulla base di valutazioni e verifiche in itinere. L'attività portata avanti dai responsabili intervistati è sempre svolta in una prospettiva di miglioramento del servizio, che ne aumenta la qualità.

- Una seconda considerazione riguarda il fatto che gli obiettivi dei progetti e le conseguenti azioni non sono mai programmati a tavolino, ma derivano dalla conoscenza del contesto, delle problematiche da affrontare, dei servizi già esistenti e delle persone, esito di un impegno sul territorio, spesso legato alle attività della parrocchia.
- Per quel che riguarda la sostenibilità dei progetti presentati, si può ipotizzare che nel tempo dureranno di più quei progetti che risponderanno a due criteri base: il primo ha a che fare con la potenzialità – di per sé insita in ciascuno dei progetti presentati – di accreditarsi sul territorio come realtà in grado di produrre dei benefici duraturi sia a favore dei destinatari, che di tutta la comunità di riferimento; il secondo riguarda la capacità di coinvolgimento dei beneficiari, non solo come destinatari delle attività, ma anche come operatori e promotori delle stesse.

- La crisi economica degli ultimi anni ha diminuito le possibilità del raggiungimento di una vera autonomia da parte degli ospiti, limitando le possibilità di trovare casa e lavoro. I progetti sono diventati più individuali e personalizzati, responsabilizzando le persone accolte, spingendole a far emergere ancora di più le loro potenzialità, non potendo più contare sull'assistenzialismo puro e semplice.

Infine, i progetti qui riportati presentano sicuramente quella caratteristica di replicabilità che contraddistingue le buone prassi, a patto però che si tengano in considerazione i fattori facilitanti e i nodi critici evidenziati dagli stessi intervistati e che si rispettino alcune condizioni. In particolare, il successo delle iniziative è strettamente correlato alla presenza di gruppi di lavoro connotati da forti motivazioni personali, condivisione degli obiettivi del progetto e volontà di mettersi in gioco, attraverso il confronto con persone e situazioni anche estremamente problematiche. Tutto ciò, però, potrebbe non essere sufficiente se nella realizzazione del nuovo progetto non fosse prevista la partecipazione di persone disposte a realizzare un intervento flessibile, mai standardizzato, orientato alla persona e, quindi, in grado di offrire prima di tutto l'opportunità di instaurare delle relazioni e, naturalmente, ci auguriamo per gli ospiti stranieri ma anche per tutti gli italiani, che si esca da questo periodo di crisi e che il Paese si rimetta in moto, con interventi istituzionali e politici che siano veramente volti al bene comune. Il no profit può e fa molto, ma non si può sostituire all'intervento dello stato.



EMERGENZA NORD AFRICA.

ALCUNI DATI SULL'ACCOGLIENZA NELLA RETE DELLE CARITAS LOMBARDE

Le Caritas delle diocesi lombarde, anche accogliendo l'invito dei loro vescovi¹, hanno scelto sin dall'inizio di collaborare nella gestione dell' "Emergenza Nord Africa" (ENA), mettendo a disposizione risorse umane e strutture. Sono così transitate nelle diverse strutture di accoglienza messe a disposizione dalle Caritas lombarde² 1.135 persone (341 nella sola diocesi di Milano).

A esperienza ormai conclusa, Caritas Ambrosiana, in accordo con le altre Caritas lombarde, ha ritenuto opportuno avviare una riflessione su quanto realizzato durante l'ENA, che si è rivelata essere una esperienza molto impegnativa, sia dal punto di vista organizzativo e delle risorse, sia da quello più strettamente umano. L'obiettivo che ci si è posti è stato quello di comprendere, a bocce ferme, che cosa è stato fatto, quali problemi sono intervenuti, come sono stati risolti, quali sono stati invece i punti di forza di questa esperienza. A tal fine, sono stati elaborati due questionari diversi, uno rivolto agli enti gestori, l'altro alle strutture di accoglienza.

Data la numerosità dei dati raccolti, si è scelto in questa sede di presentare soltanto quelli relativi agli enti gestori, che, a causa del loro ruolo rivestito nell'accoglienza, hanno consentito di raccoglie-

¹ Cfr. il comunicato finale dell'incontro dei vescovi lombardi tenutosi il 12 e 13 aprile 2011 a Villa Cagnola di Gazzada (Varese).

² Si tratta delle Caritas di Bergamo, Brescia, Como, Crema, Cremona, Lodi, Mantova, Milano e Pavia.

re informazioni su aspetti diversi dell'esperienza, ivi compresi quelli relativi alle strutture.

Ai questionari hanno risposto 8 delle 10 diocesi lombarde che hanno partecipato alla convenzione con il Soggetto Attuatore – che in Lombardia ha coinciso con la persona del viceprefetto vicario della Prefettura di Milano – per la gestione delle strutture di accoglienza per l'emergenza immigrazione Nord Africa in Lombardia: Bergamo, Brescia, Como, Crema, Cremona, Lodi, Mantova, Milano³.

1. La gestione dell'accoglienza

Dai dati raccolti emerge che tra le diocesi coinvolte, 7 hanno assunto il ruolo di ente gestore su richiesta esplicita della prefettura; 1 (la Caritas diocesana di Lodi) ha spontaneamente scelto di partecipare al modello di accoglienza ENA in qualità di ente gestore.

In tutto, le 8 diocesi rispondenti hanno coinvolto 247 operatori, di cui 70 dipendenti, 156 volontari e 41 collaboratori. In 2 diocesi (Bergamo e Mantova) gli operatori si sono dedicati al 100 per cento all'accoglienza, nelle altre la percentuale oscilla tra il 20 e l'80 per cento. Solo nella diocesi di Lodi gli operatori coinvolti non avevano alcuna esperienza specifica pregressa nell'accoglienza; nelle altre, il rapporto tra operatori con esperienza e il totale degli operatori coinvolti è più alto. In molte diocesi tra gli operatori coinvolti prevalevano quelli privi di esperienze pregresse nell'ambito dell'accoglienza: il coinvolgimento di soggetti privi di esperienze specifiche deriva dalla necessità di gestire un'emergenza in tempi brevi, senza aver avuto la possibilità di organizzare l'accoglienza prima dell'arrivo degli ospiti. Questo carattere emergenziale dell'esperienza ENA emergerà anche dalla lettura di altri dati raccolti dagli enti gestori.

³ Non disponiamo dei dati relativi alla diocesi di Pavia, che ha però preso parte all'ENA, ospitando 17 profughi.

L'aumento progressivo della dimensione di complessità nella gestione dell'accoglienza è stato avvertito in tutte le gestioni, che hanno compreso la necessità di predisporre, oltre alla fornitura dei beni primari (sostanzialmente, un letto e un pasto caldo), anche servizi volti all'inclusione sociale dei migranti. Per questo motivo, tutte le diocesi hanno sentito l'esigenza di avvalersi di nuove figure professionali. I più richiesti sono stati gli insegnanti di lingua italiana (8), seguiti da mediatori linguistici e culturali (6), esperti legali (6), psicologi (5), animatori (2), traduttori (2) e assistenti sociali (1). In tutte le diocesi, la necessità di ricorrere a figure professionali che affiancassero il lavoro degli operatori è stata avvertita entro il primo anno di attività. Più nel dettaglio, a Milano, Cremona, Como e Lodi queste figure sono state coinvolte entro i primi 3 mesi del progetto, in altre 3 diocesi tra il 3° e il 6° mese e in 1 entro il primo anno. L'ingresso nel modello di questi esperti ha fatto registrare in tutte le diocesi un miglioramento nei molteplici aspetti legati alla gestione degli ospiti: gli psicologi hanno sostenuto gli operatori nell'affrontare criticità nella presa in carico individuale; i legali hanno accompagnato i profughi lungo l'iter di esame della domanda; i mediatori li hanno sostenuti nei rapporti con le istituzioni; gli insegnanti hanno permesso agli ospiti di apprendere la nostra lingua e di iniziare un percorso di inserimento sociale nella maggioranza dei casi. Il fatto di essere supportati dai professionisti ha aumentato il livello di fiducia degli ospiti, migliorato le loro capacità comunicative e accresciuto la loro volontà di collaborare e di partecipare alle attività proposte.

2. Le strutture coinvolte

Nel prospetto che segue si riporta il numero di strutture di accoglienza in corrispondenza di ciascuna delle 8 diocesi che hanno risposto al questionario:

Tabella 1. Distribuzione delle strutture per diocesi

| DIOCESI | N° STRUTTURE |
|----------------|---------------------|
| BERGAMO | 10 |
| BRESCIA | 3 |
| COMO | 17 |
| CREMA | 2 |
| CREMONA | 8 |
| LODI | 2 |
| MANTOVA | 3 |
| MILANO | 48 |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

A Milano, Lodi, Brescia e Bergamo le strutture sono state scelte in base alla immediata disponibilità di posti; a Cremona, Mantova e a Brescia, le strutture sono state scelte perché era stata sondata con i responsabili la loro disponibilità; a Como la scelta è stata fatta sia in base all'immediata disponibilità di posti, sia perché si era già sondata la disponibilità con i responsabili; a Crema sono state scelte strutture che appartengono alla Caritas diocesana. In 5 diocesi su 8, dunque, le strutture sono state scelte in base all'immediata disponibilità di posti, a riprova del carattere emergenziale dell'ENA, cui si è già accennato in precedenza. Infatti, soprattutto nelle prime fasi, la ricerca della disponibilità di posti in molti casi è stata orientata verso soggetti in grado di garantire in primo luogo vitto e alloggio.

Nelle diocesi di Bergamo, Brescia, Crema, Lodi e Mantova il progetto di accoglienza è stato presentato attraverso incontri ad hoc con le singole strutture; a Como la presentazione è avvenuta sia tramite incontri ad hoc con le singole strutture, sia attraverso incontri generali di presentazione rivolti a tutte le strutture coinvolte; a Cremona e a Milano, invece, il progetto non è stato presentato alle strutture e le eventuali questioni venivano risolte di volta in volta.

La gestione degli aspetti organizzativi è stata a carico soprattutto delle strutture. L'intervento degli enti gestori è stato più significativo

laddove erano previsti rapporti con altri enti o istituzioni (rapporti con la Prefettura, ricerca tirocini, e così via..). In molti casi la gestione dei compiti è stata congiunta.

L'assolvimento dei compiti ha comportato delle difficoltà in 6 diocesi; 2 diocesi, invece, non hanno segnalato alcuna difficoltà.

Le tre attività che hanno comportato maggiori difficoltà secondo gli enti gestori sono state nell'ordine: l'individuazione di percorsi di inserimento lavorativi e/o di tirocini, la fornitura di benefit (schede telefoniche, pocket money, ecc.) e la fornitura/organizzazione di corsi di italiano.

Le principali motivazioni che hanno reso difficile la realizzazione dei compiti previsti sono state l'incertezza legata al progetto di accoglienza (3), la scarsa collaborazione degli ospiti (3) e la difficoltà a trovare aziende per gli stage (3); infine l'inadeguatezza delle strutture per l'accoglienza di questo tipo di ospiti (1) e generici altri motivi (1).

Nella gestione dell'emergenza, sia agli enti gestori sia alle strutture facevano capo anche altri compiti. In particolare: redigere un report sugli ospiti; partecipare a équipe multidisciplinari per confronto sui casi; segnalare problemi nella gestione degli ospiti; effettuare colloqui personalizzati con gli ospiti. Questi ultimi sono stati i più disattesi (4 diocesi); 2 diocesi, invece, hanno segnalato la partecipazione a équipe multidisciplinari, 1 la redazione dei report.

I motivi per cui questi compiti sono stati disattesi sono diversi tra le diocesi: Milano segnala la mancanza di operatori qualificati; Cremona l'assenza di operatori specificamente dedicati a seguire l'accoglienza; Bergamo indica il sovraccarico di lavoro e la mancanza di tempo e, analogamente, Como mette in evidenza il sottodimensionamento dell'organico; Lodi motiva il fatto che i colloqui personalizzati non venivano fatti regolarmente con la necessità di evitare agli ospiti lo stress di ripetere sempre le loro storie; infine, Mantova indica generici altri motivi.

Per quel che riguarda le strutture coinvolte, in tutte le diocesi sono stati messi a disposizione degli ospiti degli appartamenti; in 6



diocesi delle comunità; in 4 degli istituti religiosi; in 3 dei pensionati; in 1 una casa di accoglienza; in 1 un albergo; in 1 una casa di riposo; in 1 le parrocchie.

6 diocesi hanno individuato negli appartamenti le strutture più adatte; 2 nelle comunità; 1 nei pensionati. Gli appartamenti sono risultati più adatti in questa esperienza perché: garantiscono maggiore autonomia agli ospiti; offrono maggiori possibilità di integrazione all'interno del gruppo ospite dello stesso appartamento; consentono di accogliere un numero limitato di persone e, di conseguenza, permettono agli ospiti di avere più spazio e più privacy, riducendo il rischio di tensioni tra i coinquilini. La possibilità di monitorare meglio le situazioni incontrando gli ospiti e la competenza degli operatori sono state invece le motivazioni indicate dalle 2 diocesi che hanno individuato nelle comunità le strutture più adatte. Come ha segnalato anche gli istituti religiosi e le parrocchie, in quanto fattori di facilitazione per l'interazione degli ospiti con la comunità parrocchiale.

In tutte le diocesi l'accoglienza nelle strutture è stata regolamentata con modalità diverse: in 2 diocesi sono stati applicati i regolamenti già vigenti nelle strutture; in altre 3 sono stati redatti regolamenti ad hoc; a Bergamo oltre ai regolamenti delle strutture era prevista la stipula di un contratto individuale di accoglienza, come stabilito dallo SPRAR; a Brescia, oltre ai regolamenti delle strutture sono stati redatti regolamenti ad hoc; a Milano ai regolamenti delle strutture è stato affiancato un contratto stipulato con la Prefettura, che prevaleva in caso di contrasto con le norme dei regolamenti interni alle strutture ospitanti.

In 3 diocesi il regolamento è stato presentato agli ospiti da un interprete/mediatore, in 1 dagli operatori con l'aiuto del soggetto gestore, in 1 tramite traduzione scritta. A Bergamo e a Como agli operatori è stato affiancato un interprete/mediatore, mentre a Mantova gli operatori hanno utilizzato una traduzione scritta del regolamento.



Le diocesi hanno segnalato la presenza di difficoltà nella fornitura dei servizi potenzialmente erogabili⁴.

I motivi da cui sono derivate queste difficoltà sono riconducibili a quattro tipi di cause:

- 1) La prima concerne le difficoltà legate al comportamento e alle caratteristiche degli ospiti. In alcuni casi si tratta di caratteristiche oggettive (differenze linguistiche e culturali che hanno ostacolato la relazione con gli operatori; scoraggiamento degli ospiti a causa delle lungaggini burocratiche e della loro condizione di indeterminatezza protratta nel tempo); in altri di caratteristiche soggettive (ospiti più propensi a ricercare assistenza, piuttosto che a intraprendere percorsi di autonomia e, quindi, non desiderosi di farsi coinvolgere più di tanto dalle attività; reticenza e diffidenza degli ospiti, restii a raccontare le loro storie).
- 2) La seconda riguarda le difficoltà connesse al sistema, in particolare all'indeterminatezza che ha caratterizzato le procedure giuridiche e amministrative in tutto il periodo dell'accoglienza. A questa indeterminatezza va aggiunta quella derivante dalla discrezionalità con cui sono stati rilasciati i documenti di soggiorno agli ospiti.
- 3) La terza concerne i problemi legati alle strutture per mancanza di personale qualificato e per l'assenza di un lavoro di rete con il territorio.
- 4) L'ultima è legata alla congiunturale mancanza di lavoro in Italia.

Nel caso in cui i servizi non siano stati erogati dalle strutture, in 5 diocesi sono stati forniti direttamente dagli enti gestori, in 2 l'ente gestore ha coinvolto servizi del territorio che inizialmente non facevano parte del modello di accoglienza. In 1 solo caso i servizi non sono stati erogati.

⁴ Si tratta di servizi di mediazione linguistico-culturale in ambiti diversi; ascolto; consulenza legale; assistenza nei ricorsi; corsi di lingua italiana; attivazione di laboratori culturali; organizzazione di attività sportive; orientamento ai servizi del territorio.

3. La definizione dei percorsi di accoglienza

In 7 diocesi gli operatori definivano percorsi individuali per gli ospiti; in 1 diocesi, dopo i primi 2/3 mesi dall'inizio dell'accoglienza, il soggetto gestore redigeva un progetto generale di accoglienza, che veniva declinato a seconda delle singole situazioni.

In 4 diocesi come criterio per la scelta delle strutture in cui collocare gli ospiti è stato utilizzato quello di tenere insieme le famiglie; in altre 3, il criterio adottato è stato quello di mettere insieme le persone della stessa nazionalità; in altre 3 si è cercato di tenere insieme le persone che vantavano una conoscenza pregressa tra di loro; in 1 sola diocesi non è stato utilizzato alcun criterio predefinito.

La complessità dell'accoglienza, in alcune situazioni, si è tradotta in conflitti tra ospiti e operatori, segnalati in 7 diocesi su 8. In tutti i casi, i conflitti sono stati gestiti insieme da strutture e ente gestore.

Le principali cause dei conflitti tra ospiti e operatori confermano alcune difficoltà già evidenziate: differenze culturali; tempi di attesa troppo lunghi; lungaggini procedurali e loro conseguenze in termini di scoraggiamento degli ospiti.

I conflitti sono stati gestiti in modi diversi: 4 diocesi hanno operato trasferimenti in altre strutture; 2 si sono avvalse dell'intervento di figure esperte; 2 hanno costituito équipe multidisciplinari con operatori delle strutture e della Caritas; 1 ha chiesto l'intervento della forza pubblica. 3 diocesi sono ricorse a modalità diverse da quelle indicate, nello specifico: colloqui personalizzati con gli ospiti e soluzioni diverse caso per caso.

I conflitti hanno prodotto una serie di conseguenze negative: 3 diocesi hanno segnalato comportamenti scorretti degli ospiti; 3 hanno indicato un aumento nel senso di frustrazione e ansia negli operatori; 3 la mancata frequenza degli ospiti alle attività previste; 2 il deterioramento delle relazioni tra operatori e ospiti; 2 allontanamenti degli ospiti.

Alcuni fattori hanno influenzato positivamente le relazioni tra gli ospiti. In particolare, l'appartenenza degli ospiti alla stessa na-

zione (5) e la possibilità di avere scambi con la comunità ospitante e di allargare così la propria rete di relazioni (6) sono risultati fattori facilitanti. 2 diocesi, invece, hanno individuato un fattore facilitante nella possibilità degli ospiti di frequentare luoghi di culto, 1 nel tenere insieme persone professanti la stessa religione.

Il periodo dell'accoglienza ha visto anche l'insorgere di conflitti tra ospiti in 7 diocesi. In 3 i conflitti sono stati causati da tensioni intrafamiliari; in altre 3 da presunte disparità di trattamento in atto nelle varie strutture; in 1 da pregiudizi tra gruppi etnici diversi. In altri casi le difficoltà nelle relazioni tra gli ospiti sono state dovute a problemi nella gestione degli spazi comuni, a motivi futili o non meglio specificati e a scontri tra leader di gruppi diversi.

Per quel che riguarda l'assistenza sanitaria, tutte le diocesi sono riuscite a garantirla ai loro ospiti. 1 diocesi lamenta le difficoltà avute nei rapporti con l'ASL che, solo dopo mesi di richieste e tensioni, ha garantito agli ospiti l'assistenza sanitaria richiesta.

Oltre agli aspetti legati alla salute, è stato chiesto di valutare le principali fragilità degli ospiti. 6 diocesi hanno indicato la mancanza di progettualità, 5 l'incertezza sul futuro, 2 la diffidenza verso gli operatori, 1 la nostalgia per la famiglia, 1 differenze culturali e scarsa motivazione degli ospiti.

Secondo 3 diocesi gli operatori hanno manifestato un atteggiamento di comprensione e di rispetto verso queste fragilità. Altre 4 hanno segnalato che si sono avvalsi del supporto di mediatori per affiancare le situazioni vulnerabili, mentre 1 diocesi le ha sottovalutate.

Tra gli interventi attivati per aiutare gli ospiti ad affrontare le loro fragilità, 5 diocesi hanno segnalato il sostegno psicologico degli ospiti da parte di consulenti esterni; 4 il sostegno psicologico da parte degli operatori; 2 il sostegno psicologico da parte di volontari; 1 l'attivazione di équipe multidisciplinari, che hanno visto il coinvolgimento di operatori delle strutture e del soggetto gestore. 1 diocesi ha indicato la voce altro, senza specificare il tipo di intervento offerto.

Rispetto al loro arrivo, secondo 7 diocesi, gli ospiti hanno fatto registrare un miglioramento nelle loro condizioni di salute. La diocesi di Mantova, però, segnala che al miglioramento oggettivo, dovuto al fatto che gli ospiti hanno potuto godere di cure mediche adeguate, si è accompagnato un peggioramento dovuto all'inattività prolungata e all'assunzione di stili di vita poco sani. 1 diocesi, invece, non ha registrato cambiamenti nello stato di salute degli ospiti.

Nel prospetto che segue sono riassunti i servizi di assistenza legale previsti dal modello di accoglienza nelle singole diocesi.

Tabella 2. Servizi di assistenza legale per diocesi

| | Bergamo | Brescia | Como | Crema | Cremona | Lodi | Mantova | Milano |
|---|---------|---------|------|-------|---------|------|---------|--------|
| Raccolta della memoria/ dossier | x | | x | x | | x | x | x |
| Preparazione dell'audizione/ consulenza legale | | x | x | x | x | x | x | x |
| Accompagnamento audizione | | x | x | x | x | x | x | |
| Assistenza per i ricorsi | | x | x | x | x | x | x | x |

Fonte dati: Caritas Ambrosiana

A parte la diocesi di Bergamo che nell'ambito dell'assistenza legale ha previsto solo la raccolta della memoria e la stesura del dossier personale, 4 delle diocesi interpellate hanno fornito tutti i servizi di assistenza legale, altre 3 ne hanno garantiti 3 su 4.

Incaricati dei servizi di assistenza legale sono stati gli operatori delle strutture (3 diocesi), i volontari (4), i consulenti legali (5) e gli operatori dell'ente gestore.

In 6 diocesi ad alcuni ospiti è stata rifiutata la domanda di riconoscimento della protezione. 1 diocesi non ha registrato alcun rifiuto. Per la diocesi di Lodi manca il dato. In 3 diocesi la comunicazione del rifiuto è stata data dagli operatori delle strutture, in 2 dagli operatori dell'ente gestore; in 1 dalla Polizia di Stato; in 1 dalla Polizia di Stato insieme alla Prefettura.

Di fronte al rifiuto, in 6 diocesi viene segnalata la difficoltà degli ospiti a comprenderne le ragioni; in 4 scoraggiamento e depressione; in 2 un atteggiamento di ostilità verso gli operatori; in 2 situazione di tensione con altri ospiti; in 1 ostilità verso la Questura e la Prefettura.

Anche gli operatori, a seguito dei rifiuti, si sono trovati ad affrontare difficoltà: in 6 diocesi si è trattato di difficoltà a spiegare agli ospiti le ragioni del diniego; in 4, difficoltà a rimotivare gli ospiti; in 3 a gestire le tensioni tra gli ospiti; in 1 a riconquistare la fiducia degli ospiti; in 1 a chiarire con gli ospiti il ruolo degli operatori, al di là della procedura legata alla domanda di asilo.

La gestione di queste difficoltà ha comportato per gli operatori di 5 diocesi un aggravio in termini di impegno e di lavoro; in 1 diocesi viene segnalato che sono stati gli operatori dell'ente gestore ad essere più impegnati a causa di queste difficoltà; 2 diocesi hanno costituito delle équipe multidisciplinari per gestire le difficoltà; 1 ha coinvolto personale della Prefettura; in 1 caso si evidenzia che non sempre le difficoltà sono state gestite.

Per quel che riguarda l'offerta di corsi di italiano, in 3 diocesi, tutti gli ospiti hanno portato a termine i corsi proposti. Nelle 4 diocesi in cui i corsi non sono stati portati a termine le cause dell'abbandono sono state le seguenti: gli ospiti avevano perso la motivazione (4); gli ospiti pensavano di aver raggiunto un livello sufficiente di conoscenza della lingua (2); gli ospiti erano analfabeti e facevano molta fatica ad apprendere una lingua diversa dalla loro (2); gli ospiti manifestavano atteggiamenti di ostilità e diffidenza (1).

Il livello di conoscenza della lingua italiana raggiunto dagli ospiti che hanno frequentato i corsi è variabile a seconda della diocesi. In generale, però, prevale la sufficienza e solo 19 ospiti sul totale delle

diocesi considerate hanno conseguito un buon livello di conoscenza della lingua italiana.

Oltre all'insegnamento della lingua italiana, agli ospiti sono stati offerti anche percorsi di formazione e di inserimento lavorativo. L'attribuzione dei percorsi agli ospiti è stata fatta seguendo criteri diversi: in 4 diocesi la scelta si è basata sulla valutazione delle competenze degli ospiti; in 3 in base ai desideri degli ospiti; in 2 in base alle loro esperienze personali; in 1 in base alle offerte del territorio.

In alcuni casi i corsi/tirocini non sono stati portati a termine per i seguenti motivi: volontà dell'ospite (3); volontà del responsabile del corso/tirocinio (2); difficoltà dell'ospite a inserirsi nel contesto di studio/lavoro (1). Infine, 1 diocesi segnala che l'interruzione è stata causata da una rivolta all'interno delle strutture dei tirocinanti.

I corsi di formazione sono stati portati a termine con i seguenti esiti: positivi per acquisizione di nuove competenze (3); moderatamente positivi per acquisizione termini specifici del corso (1); il corso non è stato di nessuna utilità per l'autonomia dell'ospite (19).

Per quel che riguarda i tirocini portati a termine, gli esiti sono stati: l'assunzione dei tirocinanti (2); l'acquisizione di un metodo di lavoro (1); il completamento del tirocinio (1).

L'erogazione del vitto è stata garantita con modalità diverse a seconda delle situazioni: tutte le diocesi hanno segnalato la presenza di strutture in cui il vitto poteva essere servito direttamente agli ospiti; 3 diocesi hanno segnalato situazioni in cui il vitto è stato garantito presso bar/ristoranti vicini alla struttura ospitante; in 3 diocesi, alcuni ospiti hanno avuto la possibilità di gestire in autonomia il budget per il vitto.

In 4 diocesi gli ospiti si sono lamentati in merito a questo aspetto dell'accoglienza. In particolare, 2 diocesi segnalano che gli ospiti si sono lamentati perché le pietanze servite presso le strutture erano incompatibili con il loro uso e le loro tradizioni; in 1 perché gli ospiti preferivano cibo del loro paese di origine; in 1 diocesi le lamentele hanno riguardato invece la scarsa qualità del cibo offerto; in un'altra

la scarsità delle porzioni assegnate, che ha causato conflitti tra operatori e ospiti; in un'altra ancora, l'erogazione del vitto ha comportato dei problemi perché gli ospiti volevano utilizzare i soldi destinati al pasto per scopi diversi. Le diocesi interessate da queste tensioni le hanno risolte adeguando il cibo agli usi degli ospiti (3); offrendo cibo più affine al loro gusto (3); trovando soluzioni diverse a seconda delle situazioni (1).

Gli enti gestori, oltre ai servizi di cui sopra, hanno inoltre offerto altri benefits agli ospiti, tra i quali si segnalano: pocket money; accesso a Internet; schede telefoniche; trasporti; vestiario; generi personali e medicinali.

4. I rapporti con il territorio e con gli altri servizi

In tutte le diocesi sono state organizzate attività ricreative per gli ospiti. Le più diffuse sono state le attività sportive, previste in tutte le 8 diocesi che hanno risposto al questionario. Ad esse sono seguite attività volte a favorire la conoscenza del territorio e dei suoi servizi (7) e attività culturali (4).

L'accoglienza è stata caratterizzata anche dall'impegno delle strutture di accoglienza a far conoscere l'esperienza dei profughi, per sensibilizzare le comunità e aiutare gli ospiti ad entrare in relazione con loro. Le attività di sensibilizzazione organizzate più diffusamente sono stati momenti conviviali, come cene e feste, che sono stati segnalati da tutti gli 8 enti gestori rispondenti. In 7 diocesi sono stati pubblicati articoli sull'esperienza dei profughi; in 6 sono stati organizzati dibattiti pubblici; in 4 sono stati prodotti materiali audio-visivi.

Durante il periodo dell'accoglienza, 6 delle 8 diocesi rispondenti hanno instaurato rapporti con altre strutture impegnate nell'ENA, quali Prefetture e realtà del terzo settore⁵.

⁵ Nello specifico si è trattato di: Comuni (4); Prefettura (2); Caritas (2); cooperative impegnate nell'ENA (1); Fondazione Sacra Famiglia (1); Croce Rossa (1); Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione (1).

La frequenza con cui sono avvenuti i contatti è stata di almeno 1 volta al mese in 5 diocesi e di almeno 1 volta ogni 3 mesi.

Inoltre, il modello di accoglienza realizzato in ciascuna diocesi vedeva il coinvolgimento anche di altre realtà, oltre alla Prefettura, che, come è stato ricordato all'inizio di questo contributo, ha svolto il ruolo di Soggetto attuatore: Protezione Civile, Provincia, ASL, Servizi Sociali, Questura.

Il coordinamento tra gli enti coinvolti nel modello di accoglienza è stato diverso a seconda delle diocesi. A Milano sono stati realizzati sia incontri con singoli enti, che tavoli di coordinamento, che incontri ad hoc, in base alle necessità del momento; a Como, incontri periodici con i singoli enti e tavoli di coordinamento periodici tra gli stessi enti; nelle altre 6 diocesi sono stati organizzati tavoli di coordinamento, in 2 anche incontri periodici con i singoli enti e incontri in base alle necessità.

I contatti in 6 diocesi avevano frequenza mensile, in 1 trimestrale, in un'altra occasionale.

Per quanto riguarda gli esiti della domanda di protezione, solo 1 diocesi segnala che nessuno degli ospiti ha ricevuto una risposta positiva; nella diocesi di Bergamo, dopo il riconoscimento la maggior parte degli ospiti è rimasta in struttura fino alla fine dell'emergenza; in quella di Brescia è stata attivata un'accoglienza ad hoc, in un appartamento seguito dalla Caritas di Nave; a Lodi e Mantova l'accoglienza dopo il riconoscimento non ha avuto connotazioni diverse rispetto a quella riservata agli altri ospiti; a Milano si è lavorato di più per favorire l'uscita in autonomia delle persone accolte che avevano ottenuto il riconoscimento; a Como si è attivata la ricerca di lavoro per alcuni ospiti, mentre altri sono emigrati verso altri paesi.

EMERGENZA NORD AFRICA. TRA EMERGENZA E NUOVI MODELLI DI ACCOGLIENZA¹

1. L'Emergenza Nord Africa

Con “*Emergenza Nord Africa*”, o più semplicemente ENA, si vuole solitamente indicare l'afflusso di migranti sulle coste dell'Italia meridionale, in particolare sull'isola di Lampedusa, nella primavera/estate del 2011 a seguito dei mutamenti politici e sociali connessi ad alcune delle cosiddette “*primavere arabe*” e della risposta di accoglienza messa in campo dallo Stato italiano.

Nella sua prima fase, l'ENA ha visto l'arrivo sulle nostre coste di circa 28 mila cittadini tunisini che, a seguito della “rivoluzione dei gelsomini” e della caduta del regime di Zine El Abidine Ben Ali, hanno preso la via della migrazione verso l'Europa in cerca di migliori condizioni di vita.

Dopo un'iniziale periodo attendista caratterizzato da una quasi totale assenza di azioni concrete volte alla ricerca di soluzioni che ha portato sull'isola di Lampedusa la contestuale presenza, al fianco dei circa 5 mila persone, di circa 6 mila migranti che bivaccano in condizioni di assoluta precarietà, nel febbraio 2011 il Governo dichiarava lo stato di emergenza².

¹ Il presente contributo è a cura dell'Area Stranieri di Caritas Ambrosiana.

² Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 12 febbraio 2011.

Lo stato di emergenza si concretizzò, nei fatti, in due provvedimenti:

- l'attivazione di un piano di accoglienza e il trasferimento dei migranti principalmente presso alcuni CARA³, per l'occasione rinominati CAI⁴ oltre che presso Centri Accoglienza Immigrati di nuova realizzazione⁵.
- La successiva decisione⁶ di riconoscere a tutti i migranti nordafricani giunti a Lampedusa, a partire dal 1 gennaio 2011 - ed entro la mezzanotte del 5 aprile 2011 -, un permesso di soggiorno semestrale per motivi umanitari ai sensi dell'art. 20 TUI⁷. Questo secondo provvedimento ha consentito alla maggior parte delle persone giunte in Italia di spostarsi in altri Paesi dell'Unione Europea in virtù delle disposizioni di libera circolazione in vigore tra i paesi UE.

Questa prima fase si è sostanzialmente conclusa lo stesso 5 aprile 2011⁸, quando il Governo italiano e le nuove autorità tunisine hanno siglato accordi bilaterali in materia di immigrazione in virtù dei quali i cittadini tunisini arrivati in Italia irregolarmente successivamente a quella data sono stati trattenuti in un CIE⁹ e quindi rimpatriati.

Nel mentre era ancora attiva l'accoglienza dei cittadini tunisini, si è aperta la seconda fase dell'emergenza, caratterizzata dall'arrivo di circa altri 28 mila migranti a seguito degli eventi bellici che hanno

³ CARA: Centri Accoglienza Richiedenti Asilo.

⁴ CAI: Centri Accoglienza Immigrati.

⁵ Quali la struttura di accoglienza ricavata all'interno della ex base NATO di Mineo (CT) e le strutture di Santa Maria Capua Vetere (CE), Palazzo San Gervasio (PZ), Manduria (TA) e Trapani – Kinisia.

⁶ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 aprile 2011.

⁷ Testo Unico Immigrazione, Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286 e successive modificazioni.

⁸ Ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 febbraio 2013 "Disciplina della cessazione delle misure umanitarie di protezione temporanea concesse ai cittadini dei Paesi del Nord Africa affluiti nel territorio nazionale nel periodo 1° gennaio - 5 aprile 2011" il piano di accoglienza per i cittadini tunisini ancora accolti in quella data si è chiuso il 31 marzo 2013.

⁹ Centri d'Identificazione ed Espulsione. A questo proposito con Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri 3935 del 21 aprile 2011 i CAI di Santa Maria Capua Vetere (CE), Palazzo San Gervasio (PZ) e Trapani – Kinisia sono stati riconvertiti in CIE.

interessato la Libia dal febbraio all'ottobre 2011 e che hanno portato alla caduta del regime del colonnello Muammar Gheddafi.

A differenza della prima ondata di arrivi, caratterizzata esclusivamente da cittadini tunisini, questa seconda fase non ha interessato, se non solo marginalmente, cittadini libici, ma piuttosto ha visto coinvolti sia flussi ordinari di richiedenti asilo fino a quel momento bloccati in Libia e che attendevano un'opportunità per raggiungere l'Europa sia, e soprattutto, persone di numerose nazionalità, prevalentemente africane ma anche asiatiche, che soggiornavano in Libia per motivi di lavoro e che sono stati costretti ad imbarcarsi verso l'Europa dai soldati lealisti quale ritorsione contro i bombardamenti NATO.

Sotto il profilo giuridico, per tutti è stata automaticamente avviata la procedura ordinaria di riconoscimento della protezione internazionale, mentre, per quanto riguarda le misure di accoglienza da attivare nei loro confronti, il 15 aprile 2011¹⁰ sono diventate operative le misure adottate nel Piano per l'accoglienza dei migranti¹¹ concordato tra Governo, Regioni, UPI e ANCI il 30 marzo 2011 e successivamente modificato il 6 aprile successivo.

Tale Piano, nelle previsioni destinato ad accogliere fino a 50 mila persone, prevedeva il coordinamento di un'accoglienza diffusa a livello nazionale¹² in funzione della popolazione residente

¹⁰ Con la piena operatività dell'Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 aprile 2011, n. 3933.

¹¹ Il Piano per l'accoglienza dei migranti, operativo dal 15 aprile 2011 fino al 31 dicembre 2012, e basato su una gestione condivisa dell'accoglienza dei flussi migratori per i quali è stato dichiarato lo stato di emergenza, si poneva come obiettivi l'assicurare la prima accoglienza al momento dello sbarco in Italia e nei giorni immediatamente successivi, la garanzia dell'equa distribuzione, basata sui concetti di equa distribuzione e modularità, sul territorio italiano e dell'assistenza dei profughi e dei migranti arrivati in Italia dai Paesi del Nord Africa.

Ai migranti che richiedevano i benefici previsti dall'art. 20 del Testo Unico sull'Immigrazione sono stati garantiti da subito vitto, alloggio e assistenza sanitaria di base. Ai richiedenti asilo e ai minori non accompagnati è stata garantita l'assistenza prevista dalla normativa nazionale attuativa delle convenzioni internazionali.

L'ordine pubblico e le procedure di identificazione dei migranti e di concessione dello status di richiedente asilo, minore non accompagnato o beneficiario del permesso di soggiorno temporaneo prevista dal decreto del 5 aprile, così come tutte le altre attività che non rientrano nell'assistenza o sono rivolte a migranti non coinvolti nell'emergenza dichiarata il 12 febbraio scorso, sono state assicurate dalle amministrazioni che ne hanno competenza ordinaria.

¹² Con la sola esclusione della Regione Abruzzo stante le conseguenze del sisma del 6 aprile 2009.

in ciascuna Regione. Responsabile del piano di accoglienza era il Capo Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nominato “*Commissario delegato per la realizzazione di tutti gli interventi necessari per fronteggiare lo stato di emergenza*”¹³, che si avvaleva delle risorse della protezione Civile Nazionale e della collaborazione di “*Soggetti Attuatori*” regionali¹⁴ con il compito di “*individuare, adeguare, allestire o realizzare, con procedure d’urgenza, le strutture per il ricovero e l’accoglienza*”¹⁵.

Tabella 1. Persone effettivamente accolte ENA e capienza prevista dal Piano per l’accoglienza dei migranti

| Regione | Presenze al 19 dicembre 2012 | Totale capienza prevista dal Piano |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Piemonte | 1.358 | 3.819 |
| Valle d’Aosta | 20 | 108 |
| Liguria | 488 | 1.367 |
| Lombardia | 2.424 | 8.557 |
| Provincia Autonoma di Trento | 161 | 452 |
| Provincia Autonoma di Bolzano | 121 | 430 |
| Veneto | 1.069 | 4.270 |
| Friuli Venezia Giulia | 355 | 1.057 |
| Emilia-Romagna | 1.509 | 3.846 |
| Toscana | 972 | 3.221 |
| Umbria | 298 | 787 |
| Marche | 419 | 1.345 |
| Lazio | 1.709 | 4.892 |
| Abruzzo | 10 | 0 |

¹³ Cfr. Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3933.

¹⁴ In Lombardia, il Soggetto Attuatore incaricato è stato il Viceprefetto Vicario della Prefettura di Milano.

¹⁵ Cfr. Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3933.

| | | |
|---------------|---------------|---------------|
| Molise | 122 | 260 |
| Campania | 2.075 | 4.728 |
| Puglia | 1.182 | 3.300 |
| Basilicata | 164 | 476 |
| Calabria | 887 | 1.643 |
| Sicilia | 1.130 | 4.093 |
| Sardegna | 371 | 1.350 |
| Totale | 16.844 | 50.000 |

Fonte: sito ufficiale Dipartimento della Protezione Civile

2. La condizione giuridica dei profughi ENA

Come anticipato nel paragrafo precedente, se nel caso dei cittadini tunisini il Governo si è orientato verso il riconoscimento di un titolo di soggiorno temporaneo che tenesse nelle opportune considerazioni le specificità di una situazione eccezionale, nel caso delle persone giunte dalla Libia la scelta operata è stata di considerare tutti i migranti quali richiedenti lo status di protezione internazionale (richiedenti asilo) e di avviare nei loro confronti la procedura di accertamento dei requisiti e di riconoscimento dello status.

Questa scelta è stata da subito contestata dalle organizzazioni del terzo settore normalmente impegnate nell'accoglienza e nella tutela dei richiedenti/titolari di protezione internazionale fondamentalmente per due ordini di ragioni.

Da un lato, l'aver considerato sotto il profilo giuridico tutte le persone arrivate indistintamente quali richiedenti asilo, è una forzatura della vigente normativa che prevede che la domanda di protezione internazionale sia una scelta libera e consapevole della persona. Dall'altro la stragrande maggioranza delle persone arrivate, pur avendo vissuto una condizione di migrazione forzata e di fuga dalla

guerra, non aveva i requisiti previsti dalla Convenzione di Ginevra¹⁶ per il riconoscimento nei loro confronti dello status di rifugiato.

Inoltre le condizioni di molti di loro non erano tali da giustificare il riconoscimento nei loro confronti della protezione sussidiaria¹⁷, trattandosi di una situazione *sui generis* non riconducibile ai modelli per i quali sono previsti i due status e più vicina a quella dei migranti dall'Albania¹⁸ o dei profughi dal Kosovo¹⁹ che, a suo tempo, hanno trovato da parte del Governo Italiano risposte *ad hoc*.

Su questi presupposti si sono fondati gli appelli di diverse organizzazioni, sia nazionali che internazionali, impegnate a favore della tutela dei migranti forzati, tra cui Caritas Italiana, che hanno richiesto l'individuazione di soluzioni differenti da quella effettivamente adottata.

La scelta operata - che sicuramente ha risentito delle polemiche conseguenti la decisione di riconoscere un titolo di soggiorno per motivi umanitari ai sensi dell'art. 20 TUI ai cittadini tunisini culminate con il braccio di ferro con le autorità francesi e la minaccia della sospensione dell'area Schengen e del ripristino dei controlli di frontiera tra Italia e Francia - ha fin da subito mostrato la sua inadeguatezza²⁰ comportando un considerevole accumulo di ritardo nelle attività delle Commissioni Territoriali e una percentuale di rigetti delle istanze stimata tra il 70% e il 90% delle domande. Rigetti a cui seguiva quasi sistematicamente la loro impugnazione davanti l'autorità giudiziaria

¹⁶ Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951 sullo statuto dei rifugiati

¹⁷ L'art. 2, comma 1, lettera g) Decreto Legislativo 19 novembre 2007, n. 251 definisce "persona ammissibile alla protezione sussidiaria" il "cittadino straniero che non possiede i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel Paese di origine, o, nel caso di un apolide, se ritornasse nel Paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno come definito dal presente decreto e il quale non può o, a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione di detto Paese".

¹⁸ Quando tra il marzo e l'agosto del 1991 arrivarono sulle coste pugliesi circa 45.000 migranti e tra il marzo e il giugno 1997 giunsero altre circa 17.000 persone.

¹⁹ Quando dal maggio 1999 nella ex base NATO di Comiso (RG) vennero accolte 5.000 persone.

²⁰ Peraltro riconosciuta dallo stesso Governo. Su questo cfr. la Circolare del Ministero dell'Interno 26 ottobre 2012, prot. 8992 nella quale si afferma: "...La situazione di attesa in cui versano gli stranieri in accoglienza, oltre a determinare tensioni nei territori dove sono presenti, per il prolungamento dei tempi di definizione delle loro posizioni, impedisce di avviare qualsiasi percorso di integrazione..."

che ha comportato l'adozione di un provvedimento generalizzato di riconoscimento di un titolo di soggiorno per motivi umanitari²¹.

3. L'accoglienza ENA in Lombardia

Dopo un primo periodo di incertezza ed indecisione da parte delle istituzioni regionali, che ha comportato l'invio da parte del Dipartimento della Protezione Civile di un Commissario, la figura di Soggetto Attuatore per la gestione delle accoglienze in ambito ENA è stata individuata nel Viceprefetto Vicario della Prefettura – UTG di Milano, che, come da mandato, ha provveduto ad individuare i posti di accoglienza messi a disposizione sia dal terzo settore, già impegnato nell'accoglienza, sia da strutture alberghiere senza una specifica vocazione "sociale".

In Regione sono state accolte complessivamente 3.690 persone²² appartenenti a 41 nazionalità diverse con prevalenza di Nigeria, Ghana, Mali, Costa d'Avorio e Bangladesh²³.

In ordine alla tipologia di strutture di accoglienza individuata, dopo una prima fase in cui è prevalsa in Regione la scelta di realtà del settore alberghiero, in seguito si è proceduto al progressivo trasferimento delle persone accolte in albergo presso realtà del terzo settore²⁴, anche se un buon numero di persone ospitate negli alberghi ha continuato a rimanere nella medesima struttura per tutta la durata dell'emergenza.

Emblematico in questa riflessione è il caso del "Residence Ripamonti" di Pieve Emanuele, Inizialmente indicato dal commissario straordinario quale "*hub*" per la prima accoglienza in Regione e il

²¹ Cfr. a questo proposito la Circolare del Ministero dell'Interno 26 ottobre 2012, prot. 8992 che descrive la procedura operativa per il conseguimento del titolo di soggiorno per motivi umanitari.

²² Gli invii in Regione Lombardia, iniziati il 5 maggio 2011, sono susseguiti con cadenza solitamente settimanale, fino al 6 ottobre dello stesso anno.

²³ Fonte: Prefettura – UTG di Milano

²⁴ Al 31 dicembre 2011 l'85% dei profughi era accolto in strutture di tipo alberghiero e il 15% in strutture del terzo settore o di Enti Locali, mentre al 31 dicembre 2012 il 29% dei profughi alloggiava in albergo e il 71% presso strutture del terzo settore e degli Enti locali.

successivo smistamento dei migranti nelle strutture di volta in volta individuate. Di fatto, il residence, stante la sistematica difficoltà nel reperire posti in accoglienza disponibili per far fronte agli arrivi programmati, si è trasformato esso stesso in una struttura di accoglienza con una presenza contemporanea di più 400 profughi in un Comune con 16 mila residenti.

Il sistema di accoglienza ENA nel suo insieme era quindi caratterizzato da un'estrema frammentarietà nelle tipologie di accoglienze in Regione. I profughi ENA sono stati così accolti in appartamenti, in piccole comunità, in alberghi, in grosse strutture di accoglienza con una forte differenziazione nelle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni da riconoscere loro. Così, solo per fare un esempio delle numerose differenze, alcuni hanno usufruito del vitto attraverso una mensa interna, altri attraverso servizi di catering esterni, altri ancora hanno provveduto in autonomia a cucinare gli alimenti destinati al loro consumo oppure si recavano presso ristoranti a loro volta convenzionati con le strutture di accoglienza e così via.

Per ciò che concerne il fondamentale aspetto della tutela sanitaria e della relativa assistenza, la Regione Lombardia ha tempestivamente provveduto a risolvere le principali criticità che in passato avevano caratterizzato l'arrivo di profughi in attesa del perfezionamento della domanda di protezione, prevedendo l'immediata iscrizione al SSN dei profughi accolti²⁵ con diritto di esenzione per reddito dalla compartecipazione alla spesa sanitaria.

Occorre infine spendere una riflessione circa lo stato di inoccupazione in cui si sono trovati numerosi profughi accolti. L'argomento va declinato sotto due profili differenti, ma connessi tra loro. Da un lato infatti la stragrande maggioranza delle persone accolte, giovani nel pieno delle proprie energie, svolgeva un'occupazione in Libia che consentiva loro di inviare somme di denaro nel paese d'origine che spesso costituivano l'unica fonte di sostentamento

²⁵ Su questo aspetto si vedano le circolari della Regione Lombardia, Direzione Generale Sanità, 15 aprile 2011, n. 11954; 16 maggio 2011, n. 14807; 20 maggio 2011, n. 15439 e 31 maggio 2011, n. 16650.

per la famiglia rimasta in patria. Per questi giovani l'essere costretti all'inattività dalla legislazione vigente²⁶, oltre che da un quadro socio-economico sicuramente sfavorevole, è stata fonte di grande frustrazione e di tensioni all'interno delle strutture di accoglienza.

Contestualmente, la popolazione residente osservava persone *straniere* che, nonostante la loro inattività, potevano godere di vitto e alloggio gratuito quando contemporaneamente famiglie *autoctone* erano costrette a fare i conti con gli effetti della crisi economica senza un valido aiuto da parte del welfare italiano. Popolazione che non conosceva i motivi di tale situazione e il contesto in cui la situazione era inserita, con la conseguenza di tensioni sociali e di chiusure, in particolar modo nei territori maggiormente colpiti dalla crisi stessa.

A questa situazione non è stato possibile dare una risposta in termini generali in quanto, al di là del dato giuridico, l'unica risposta veramente risolutiva, ovvero l'individuazione di possibilità occupazionali, era quasi del tutto impraticabile nei fatti data la congiuntura economica.

Superando numerose difficoltà di ordine giuridico, economico, ideologico e pratico, sono state però trovate diverse soluzioni a livello locale volte all'impiego dei profughi accolti in attività di volontariato e/o in lavori di utilità sociale che hanno certamente portato, laddove sono state praticate, ad uno stemperamento delle tensioni e ad un miglioramento generale del clima.

Su questo si può citare a titolo esemplificativo l'accordo raggiunto dalla Caritas cittadina di Erba (CO) con la locale Amministrazione Comunale per l'impiego dei profughi nella cura del verde pubblico o nella manutenzione di alcuni spazi comunali.

²⁶ La legislazione italiana (cfr. Decreto Legislativo 30 maggio 2005, n. 140, art. 11, comma 1) prevede la possibilità per il richiedente la protezione internazionale di svolgere attività lavorativa solo se sono trascorsi 6 mesi dalla presentazione della domanda di protezione senza aver ottenuto la risposta della competente Commissione Territoriale per causa a lui non imputabile.

4. Il valore aggiunto del sistema ENA

Rispetto ai sistemi di accoglienza fino ad allora adottati, l'ENA ha introdotto alcuni elementi di gestione che possono suggerire nuovi modelli che, in prospettiva, possono portare ad un miglioramento della risposta ai bisogni di accoglienza connessi alla gestione dei picchi di arrivi.

Innanzitutto, la scelta di un modello di accoglienza diffuso che, richiamandosi ad una logica di "solidarietà nazionale", coinvolga il territorio nella sua interezza, e non solo alcune zone più "aperte". Più razionale sarebbe stata però la scelta di redistribuire l'accoglienza delle persone basandola anche su indicatori socio-economici e non solo su fattori demografici²⁷. Ciò avrebbe probabilmente facilitato l'inclusione sociale e i percorsi emancipativi delle persone accolte rispetto al semplice dato demografico.

In alcuni territori poi si sono realizzate forme di collaborazione tra istituzioni e tra istituzioni e terzo settore che hanno consentito il superamento di alcune delle difficoltà che da sempre hanno caratterizzato l'accoglienza dei richiedenti asilo in Italia (quale l'esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria per reddito, la possibilità di realizzare lavori socialmente utili per le comunità di accoglienza, ...).

L'attivazione di occasioni di confronto e scambio tra i vari soggetti attivi nel complesso fenomeno dell'accoglienza è sicuramente una prassi da privilegiare nella ricerca di soluzioni praticabili e sostenibili.

In una prospettiva pastorale infine, come Caritas non possiamo non sottolineare come il coinvolgimento di parrocchie, Caritas locali, associazionismo cattolico ha consentito di mettere in pratica l'insegnamento delle scritture e del magistero, dandogli valore e im-

²⁷ Per realizzare gli obiettivi di equa distribuzione e modularità previsti dal Piano per l'accoglienza dei migranti sono state suddivise in gruppi multipli di 10mila unità da assegnare ciascuno alle diverse Regioni in base ad un fattore "d" che ne definiva la distribuzione relativa sul territorio. Il fattore "d" consisteva nella percentuale relativa di popolazione totale residente nel territorio di ogni singola regione rispetto al totale nazionale, determinato dai dati di popolazione residente in Italia ricavati dal censimento ISTAT 2010, a esclusione della popolazione della Regione Abruzzo.

portanza grazie alla testimonianza concreta delle persone che si sono spese per l'accoglienza.

5. Le criticità del sistema ENA

Diversi temi trattati in questo paragrafo sono stati anticipati nei paragrafi precedenti, in questa sede si cercherà però di approfondirli e valutarli nella loro interezza al fine di comprendere la reale portata dell'esperienza ENA sul modello italiano di accoglienza e trarre, anche da queste fragilità, e per quanto possibile, alcuni spunti utili per far fronte a future necessità.

Va detto fin da subito in termini generali che il sistema di gestione ENA ha mostrato incertezze nella *governance* complessiva del fenomeno. Nato per risolvere la questione del sovrappollamento dell'isola di Lampedusa e per impedirne il ripetersi, il piano di accoglienza non ha avuto una naturale evoluzione verso una presa in carico complessiva del fenomeno, rimanendo ancorato ad una risposta emergenziale ai bisogni immediati delle persone (vitto e alloggio), tralasciando la visione di prospettiva e l'avvio di un percorso di inclusione sociale a favore delle persone accolte che, laddove si è realizzato, è stato possibile solo a seguito di iniziative estemporanee.

In questo contesto particolarmente significativa appare la scelta di affidare il coordinamento delle accoglienze al Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri senza il coinvolgimento dei altri soggetti - quali, ad esempio, Dipartimento Libertà Civili ed Immigrazione del Ministero dell'Interno e il Servizio Centrale SPRAR- che normalmente sono titolari di competenze per la gestione ordinaria in materia di immigrazione e asilo.

Allo stesso modo problematica si è rivelata l'impossibilità di programmare gli arrivi nelle differenti regioni in funzione dei posti disponibili e delle tempistiche necessarie per individuare nuove strutture di accoglienza. L'aver operato al di fuori di una logica programmatoria ha comportato, in Regione Lombardia, il venirsi a creare di situazioni

“*limite*” quali quella presso il “Residence Ripamonti” di Pieve Emanuele descritto in precedenza o quella venutasi a creare al “Residence Le Baite” di Montecampione (BS) che, dall’alto dei suoi 1.800 slm, ha accolto, nella quiete delle montagne della Val Camonica, ma al di fuori di possibili percorsi d’integrazione, 116 persone.

Altro elemento comprovante l’assenza di una visione di prospettiva lo si ritrova nella mancata originaria previsione all’interno delle convenzioni per l’accoglienza stipulate da ciascun ente gestore con il Soggetto Attuatore, di riferimenti alla fornitura di servizi volti all’inclusione sociale dei migranti accolti (ad es. corsi di lingua, orientamento giuridico, interpretariato e mediazione linguistico culturale, ...). La necessità di assicurare tali servizi, in analogia con quanto già previsto nei capitolati di appalto per la gestione dei progetti SPRAR o dei CARA, è stata inserita nelle convenzioni stipulate solo successivamente e solo a seguito delle numerose pressioni fatte dagli organismi rappresentativi degli enti del terzo settore, i quali si sono trovati a vicariare, il più delle volte spontaneamente e con risorse proprie²⁸, a queste mancanze del piano di accoglienza. Un esempio tra i tanti è quello dei numerosi centri d’ascolto Caritas che hanno fornito capi d’abbigliamento o prodotti per l’igiene personale alle persone accolte presso le strutture alberghiere.

Particolarmente problematica è stata poi la scelta, peraltro forzata dalle resistenze mostrate da diverse Amministrazioni Comunali in Regione, ad impegnarsi direttamente nell’accoglienza secondo i termini previsti dal piano, di utilizzare strutture alberghiere prive di esperienze pregresse e competenze specifiche nell’ambito della migrazione. Gli albergatori, infatti, svolgevano solo il loro lavoro, ovvero l’ospitalità generica, ma non erano in grado di assicurare quei servizi accessori connessi all’accoglienza di lungo periodo di persone in condizioni di fragilità sociale (interpretariato e mediazione culturale, fornitura di capi di vestiario e di altri beni di prima necessità).

²⁸ Per far fronte alle necessità materiali delle persone accolte presso il “Residence Ripamonti” e presso altre strutture più piccole, Caritas Ambrosiana ha messo a disposizione le risorse del proprio magazzino di Burago Molgora (MB).

Da qui la necessità di attivare forme di collaborazione con enti del terzo settore a supporto e ad integrazione di quanto offerto all'interno degli alberghi.

Su questo si può citare, quale buona prassi, la collaborazione definita a livello di tavolo provinciale di coordinamento tra le strutture alberghiere della provincia di Lecco e i centri d'ascolto Caritas dei decanati Alto Lario e Primaluna.

Altra grande criticità del modello è stato l'approccio fortemente assistenziale e privo di strumenti atti a favorire l'emancipazione sociale dei beneficiari dell'accoglienza. A prescindere da una reale volontà di inserimento nel tessuto economico e sociale italiano dei beneficiari e da un loro reale impegno in tale senso, i profughi potevano continuare a beneficiare delle misure di accoglienza al pari di chi si dedicava con impegno e dedizione al proprio percorso d'inclusione sociale.

Questo, unitamente al continuo differimento dei termini di chiusura dell'emergenza di volta in volta fissati, ha comportato, in molte tra le persone accolte, il maturarsi dell'erronea convinzione di godere del "diritto" di vedersi riconosciuti a tempo indeterminato vitto, alloggio e somme di denaro per le spese di tutti i giorni²⁹. Erronee convinzioni che talvolta hanno determinato episodi di tensione, come accaduto in occasione della distribuzione a titolo di "buonuscita" di una somma pari ad alcune centinaia di euro a dicembre 2012 e a febbraio 2013; o ancora, come il diffondersi della "leggenda" strenna natalizia che nel dicembre 2011 il Consolato di un Paese africano avrebbe previsto per i propri concittadini accolti nel piano di emergenza e che, nelle fantasie di alcuni, gli enti gestori si sarebbero indebitamente trattenuti a loro discapito.

Non si può infine tacere l'assenza di un reale ed efficace sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati a favore delle persone. La necessità di avere a disposizione i posti letto necessari con

²⁹ Le convenzioni stipulate dai soggetti attuatori prevedevano tra le prestazioni da riconoscere ai profughi accolti un pocket money pari a 2,50€ pro capite per ogni giorno di accoglienza sino ad un massimo di 7,50€ pro die in caso di nuclei familiari.

un limitato periodo di preavviso (e di conseguente ricerca) non ha permesso una accurata selezione delle strutture ospitanti. Nella realtà dei fatti alcuni gestori hanno privilegiato gli interessi economici, trovando nei 46 € pro die/pro capite riconosciuti per l'accoglienza di ciascun profugo, la risorsa per ripianare le sofferenze economiche delle loro attività a discapito dei servizi offerti alle persone accolte.

A livello locale occorre però riconoscere l'impegno dei Soggetti Attuatori che sono intervenuti alla ricerca di soluzioni nei casi di disservizi o mancanze.

Unico strumento di monitoraggio previsto è stata la costituzione di un "Gruppo di monitoraggio e assistenza"³⁰ costituito sia da funzionari ministeriali sia rappresentanti delle principali organizzazioni di tutela dei diritti umani, che ha svolto alcune visite presso le strutture di accoglienza al fine di valutarne il funzionamento. Il comitato ha redatto un rapporto le cui conclusioni non sono state però rese pubbliche

Altro elemento caratterizzante l'esperienza ENA, che ha influito notevolmente in modo negativo sul suo svolgimento è stato il rifiuto, manifestato in più di un'occasione, da parte di diverse Amministrazioni Comunali di farsi carico dei compiti loro affidati dal Piano per l'accoglienza dei migranti, in base a ragioni prettamente politiche ed ideologiche, con conseguenti squilibri nei vari territori interessati circa le risorse di accoglienza da mettere in campo (da qui il ricorso alle strutture alberghiere) e la delega, quasi totale, della gestione delle accoglienze al volontariato.

³⁰ Il Gruppo di monitoraggio e assistenza - Gma, costituito con il decreto del Commissario Delegato per l'Emergenza Nord Africa 27 luglio 2011, n. 3697, ha operato nell'ambito del Gruppo di Supporto Operativo del Commissario Delegato per l'Emergenza Nord Africa. Compito principale del Gma era il supporto ai Soggetti attuatori impegnati nell'accoglienza dei migranti e la verifica del rispetto degli standard minimi di assistenza e l'omogeneità di trattamento sul territorio.

Il Gma era composto dai rappresentanti del Dipartimento della Protezione Civile, del Ministero dell'Interno - Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, della Conferenza delle Regioni, dell'UPI - Unione delle Province d'Italia, dell'ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani, dell'UNCHR - Alto Commissariato ONU per i Rifugiati e dell'IOM - Organizzazione Internazionale delle Migrazioni.

6. Conclusioni

Il tratto caratterizzante l'esperienza ENA, ovvero l'impostazione emergenziale nella *governance* del fenomeno è, a nostro avviso, anche il limite più grosso dell'attuale sistema di accoglienza, fondato su una mancata programmazione che deve essere fatta a partire da una previsione dei flussi e conseguentemente su una gestione non basata sulla pianificazione e sulla concertazione delle accoglienze, ma piuttosto sulla ricerca di soluzioni estemporanee da individuarsi di volta in volta in accordo alle contingenze del momento.

In generale, un adeguato governo dell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati necessita, innanzitutto, la definizione di quale obiettivo si vuole raggiungere quando si accoglie un richiedente la protezione internazionale (esclusivamente assistenziale, emancipazione, inclusione sociale,...) e, conseguentemente, la definizione delle azioni necessarie per raggiungere l'obiettivo individuato.

L'attuale sistema italiano di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati quindi, seppur con esperienze sicuramente virtuose e tali da poter essere prese a modello anche in altri paesi, è sicuramente inadeguato per offrire una risposta di reale accoglienza ai migranti in fuga dai loro Paesi. Slogan del tipo "l'Europa deve fare di più" o "l'Europa non può lasciare sola l'Italia" il più delle volte, nascondono lacune e assenza di un piano complessivo di accoglienza da parte di coloro che hanno la responsabilità di governare il fenomeno a livello nazionale. È sicuramente vero che un'Unione Europea fondata sulla libera circolazione delle persone necessita di politiche condivise di accoglienza di profughi e rifugiati, nonché di uniformi condizioni di accoglienza e di opportunità d'inclusione sociale, ma questo non può, e non deve, essere il "capro espiatorio" per giustificare responsabilità ed omissioni esclusivamente italiane³¹.

³¹ A possibile spiegazione dell'atteggiamento complessivo dell'Italia e degli altri Paesi UE rispetto agli arrivi in Italia dal 2011 ad oggi si riportano i dati percentuali relativi all'incidenza delle domande di protezione internazionale sulla popolazione residente in alcuni Paesi UE. Svezia: 0,57%; Malta: 0,53%; Austria: 0,21%; Germania: 0,16%; Francia: 0,10%; Italia: 0,05%; Regno Unito: 0,05% (fonte: Eurostat 2013).

Non è questa la sede per una attenta disamina approfondita di questi argomenti, ma ai nostri fini occorre sottolineare come l'esperienza di accoglienza legata all'Emergenza Nord Africa abbia sicuramente mostrato in tutta la sua interezza e complessità le fragilità e le criticità dell'attuale sistema di accoglienza.

In questo contesto però, dal lavoro di analisi delle esperienze di accoglienza realizzate dalle Caritas lombarde in ambito ENA, raffrontato all'esperienza maturata negli anni da diverse Caritas diocesane nell'ambito dei sistemi tradizionali (SPRAR, CARA, Accordi con le città metropolitane), è stato possibile elaborare alcuni punti che si ritiene possano essere presi quali utili suggerimenti per la definizione di un sistema d'accoglienza in grado di offrire reali risposte d'accoglienza e d'inclusione sociale.

6.1 Sette punti per l'accoglienza

Sulla base delle premesse appena descritte si elencano ora i 7 punti dai quali riteniamo non si possa prescindere nel realizzare un sistema di accoglienza per richiedenti/titolari di protezione internazionale efficace e funzionale.

6.1.1 La definizione di un progetto di accoglienza condiviso tra chi accoglie e chi è accolto

In un contesto di grande scarsità di risorse, quale l'attuale, il sistema di accoglienza non può avere un approccio esclusivamente assistenzialistico. La carenza di risorse rispetto ai bisogni impone di avviare fin da subito percorsi emancipativi con le persone accolte che portino, nel più breve tempo possibile, a far sì che esse si rendano indipendenti dal sistema di accoglienza e dai servizi (pubblici e privati) a sostegno della persona. Questo però deve necessariamente passare attraverso una sorta di "patto" di accoglienza personalizzato che preveda diritti ed obblighi reciproci con precise assunzioni di responsabilità da parte di tutti i soggetti coinvolti.

6.1.2 La previsione di un numero di posti a disposizione commisurato alla reale dimensione del fenomeno

Per anni il sistema di accoglienza è stato sottodimensionato rispetto alla reale portata del fenomeno. Se si vuole perseguire una logica gestionale del fenomeno e non semplicemente subirlo occorre prevedere un numero di posti effettivamente adeguato rispetto alla domanda anche, come previsto dall'attuale bando SPRAR³², attraverso la messa a disposizione di “posti aggiuntivi” in proporzione ai posti finanziati per offrire risposte qualificate in tempi brevi di fronte a picchi di nuovi arrivi.

Un sistema organico di accoglienza deve inoltre tener conto degli arrivi dei cosiddetti “*dublinati*”, persone rimandate in Italia ai sensi della legislazione UE dopo che avevano tentato di trasferirsi in altri Paesi europei pur essendo approdati come primo Paese estero nel nostro e che ora si trovano, il più delle volte, privi di forme di accoglienza.

In questo contesto si inserisce la tematica della tempistica della decisione in ordine alle domande di protezione. Spesso la lentezza del sistema decisionale, sia amministrativo legato all'attività delle Commissioni Territoriali, sia giurisdizionale, legato ai ricorsi avverso le decisioni delle Commissioni Territoriali stesse, comporta il dilatarsi nel tempo di situazioni d'incertezza che vanno a pregiudizio in primis delle persone e dei loro progetti di vita, ma anche della disponibilità di posti altrimenti utilizzabili.

6.1.3 Il modello di accoglienza diffuso in funzione del quadro socio economico e il rispetto della capacità di inclusione sociale di ciascun territorio

È un dato di fatto che alcuni contesti territoriali italiani offrono maggiori opportunità di inclusione sociale rispetto ad altri. I principali indicatori socio-economici hanno più volte descritto le differenze che caratterizzano le diverse regioni italiane. Queste differenze devono essere tenute in considerazione anche dell'acco-

³² Contenuto nel Decreto Ministero dell'Interno 30 luglio e relativo alla triennalità 2014 - 2016

glienza di richiedenti/titolari di protezione. Non sarebbe di alcuna utilità il concentrare strutture di accoglienza in territori che offrono poche possibilità occupazionali; anzi si otterrebbe l'obiettivo opposto a quello che si vorrebbe perseguire, ovvero un ritardo nel progetto di autonomia delle persone. Ideale sarebbe poi arrivare ad una distribuzione territoriale che tenga conto delle "vocazioni" economiche, sociali e culturali specifiche di ciascun territorio messe in relazione con le specificità di ciascun accolto, prevedendo, per fare un esempio che possa chiarire questa proposta, l'accoglienza di persone con competenze pregresse in agricoltura in contesti rurali piuttosto che in contesti esclusivamente industriali.

Questo però non deve portare ad un'eccessiva concentrazione di persone solo su alcuni territori sia per evitare una "saturazione" dei territori stessi, con la conseguente incapacità di "assorbire" pienamente nel tessuto sociale le persone accolte, sia per evitare il venirsi a creare di tensioni sociali tra le fasce più svantaggiate della popolazione, fondate su erronee comprensioni del dato di realtà o su presupposti ideologici talvolta strumentalizzati ad hoc.

6.1.4 La relazione con il territorio e il coinvolgimento delle comunità locali

Uno degli elementi di criticità del modello ENA che è stato precedentemente affrontato, è relativo al rifiuto manifestato da diverse Amministrazioni Locali di farsi carico della "quota" di profughi assegnata loro dal piano nazionale. Un modello di accoglienza diffuso come quello che si sta teorizzando non è però sostenibile se si verificano atteggiamenti di chiusura come questi. Pertanto è necessaria la condivisione del progetto di accoglienza al fine di assicurare che tutti i soggetti che possono avere un ruolo nei percorsi, pubblici o privati che siano, si attivino per quanto di competenza e si confrontino nel merito. Tutto questo passa anche attraverso un percorso di coinvolgimento e di formazione/informazione delle comunità locali.

In generale, una “*buona prassi*” da promuovere e sostenere è l’apertura della struttura di accoglienza al territorio nelle forme possibili: feste, partecipazione ad iniziative del luogo, attività di volontariato della popolazione nella struttura e delle persone accolte a favore della popolazione locale.

Sempre in quest’ottica, un’esperienza pratica di sicuro interesse è quanto realizzato nella diocesi di Bergamo, ovvero la valorizzazione dell’economia locale nella gestione delle strutture di accoglienza. Ciascuna struttura di accoglienza necessita di fornitori di beni e servizi per il proprio funzionamento: fare la spesa presso i piccoli commercianti locali (paese o quartiere che sia) contribuisce nell’immaginario comune a mostrare la struttura di accoglienza, e le persone lì accolte, quale una risorsa e non solo quale una potenziale minaccia per il territorio.

6.1.5 Modelli di accoglienza uniformi

Pur tenendo in considerazione le specificità legate alle numerose tipologie di accoglienza potenzialmente prevedibili quali grossi centri, piccole comunità, appartamenti in autonomia, solo per fare alcuni esempi, occorre assicurare livelli standard e armonizzati di servizi offerti ed evitare, per quanto possibile, differenziazioni sostanziali nella fruizioni dei servizi, specialmente di quelli, quali il vitto, il riconoscimento del pocket money o la tempistica dell’esame della domanda di protezione, considerati con maggiore sensibilità dai singoli beneficiari e sui quali in passato si sono concentrati gli episodi di tensione.

Pur se giustificabili, l’esistenza di differenziazioni legate alle esigenze materiali delle singole situazioni non è spesso pienamente compresa dalle persone accolte, che tendono a confrontarsi con la rete di connazionali che possono beneficiare di condizioni diverse di fruizione dei medesimi diritti.

Se l’armonizzazione delle modalità di fruizione delle misure di accoglienza è quindi l’obiettivo ultimo a cui tendere, di fronte

all'impraticabilità piena dell'obiettivo occorre che l'intervento educativo si concentri anche su questi aspetti motivando e spiegando le differenti scelte agli interessati, al fine di prevenire il deteriorarsi dei rapporti all'interno della struttura o il maturarsi di pretese non realizzabili.

6.1.6 L'importanza dell'accompagnamento

L'esperienza maturata nel settore (sia in ambito ENA sia nei sistemi ordinari) ha mostrato l'assoluta necessità e centralità di figure di accompagnamento (sia professionali sia volontarie) nel percorso di accoglienza. Da un lato, infatti, occorre presentare al migrante il Paese che lo sta accogliendo, Paese che può essere culturalmente e sociologicamente profondamente diverso da quello di provenienza. Parallelamente occorre tenere in considerazione la cultura di provenienza delle persone, in quanto regole, abitudini e modi di fare che per gli autoctoni sono scontati possono essere del tutto estranei per le persone neoarrivate. In questo lavoro fondamentale è la figura del mediatore linguistico/culturale, così come, sotto il profilo relazionale, un ruolo da protagonista lo può rivestire anche il volontariato. Il lavoro di relazione e accompagnamento deve basarsi su figure di operatori (educatori, assistenti sociali, ...), sia professionali sia volontari, dotati di specifiche e comprovate competenze.

Tali figure, che quotidianamente e con continuità si relazionano con le persone, ne seguono infatti i percorsi e riescono a guadagnarne la fiducia, presupposto fondamentale per la corretta veicolazione dei messaggi, che devono essere univoci e coerenti con il progetto di accoglienza.

Il lavoro di eventuali altre figure (mediatori culturali, psicologi, persone con compiti di supporto relazionale, ecc.) deve necessariamente inserirsi in modo coerente nel progetto di inclusione pensato da chi quotidianamente opera con le persone accolte.

6.1.7 La formazione degli operatori

Il mondo della protezione internazionale è un mondo molto complesso e necessita che gli operatori che vi operano abbiano un bagaglio di competenze molto ampio al fine di acquisire agli occhi delle persone accolte autorevolezza e fiducia. Non è sufficiente conoscere solo alcuni aspetti del fenomeno migratorio, occorre avere, oltre alla propria competenza specifica, una panoramica complessiva su tutto il fenomeno, la conoscenza sulla modalità di trasmissione delle informazioni e su come le informazioni fornite potrebbero essere lette dall'interlocutore.

La formazione tecnica del personale impegnato nell'accoglienza, dipendente o volontario che sia, è quindi fondamentale nell'instaurazione di una relazione d'aiuto e quindi, in conclusione, per il successo del percorso d'inclusione sociale così com'è fondamentale offrire anche gli strumenti necessari alla gestione degli aspetti emotivi connessi con l'accoglienza. Spesso l'accoglienza di persone che provengono da situazioni di grave disagio (quali guerra, tortura, stupri), così come gli insuccessi dei percorsi proposti, nonostante l'impegno profuso, possono essere fonte di frustrazione che, se non adeguatamente affrontata, può portare al logoramento psicologico e al burn-out di tutte le figure che sono impegnate a favore delle persone accolte.

Occorre pertanto prevedere, sia in percorsi individuali che di gruppo, adeguate forme di formazione degli operatori - sia professionali che volontari - che affrontino le numerose tematiche che rilevano nei percorsi di inclusione sociale dei migranti quali la normativa, i contesti culturali di provenienza, il percorso migratorio, la relazione d'aiuto oltre che, percorsi di verifica, revisione e supervisione del lavoro svolto al fine di migliorare la qualità del lavoro e tutelare il benessere di operatori volontari, beneficiari e in generale, di tutti coloro che sono coinvolti nei percorsi di accoglienza.



ALLEGATI



SCHEDE PROGETTI 2014

In questa sezione vengono presentate le schede relative ai 30 progetti censiti.

Per ognuno vengono indicate una serie di informazioni circa le attività svolte e le modalità con cui vengono realizzate.

I progetti sono suddivisi per zone pastorali.

Prima delle singole schede viene riportato uno schema riepilogativo dei progetti suddivisi per zone pastorali, con l'indicazione del titolo, dell'ambito di intervento, dei destinatari.

Per ulteriori informazioni relativi ai singoli progetti è possibile contattare l'Osservatorio delle povertà di Caritas Ambrosiana.

RIEPILOGO PROGETTI

ZONA 1 MILANO

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|---------------------------|--|--|---|
| <i>Aiuto solidale</i> | cda Parrocchia San Leone Magno | Inserimento lavorativo | Persone in cerca di occupazione; parrocchiani che cercano persone fidate per svolgere lavori di vario genere (colf, badanti principalmente) |
| <i>Fondo respiro</i> | cda Parrocchia San Leone Magno | Sostegno economico | Famiglie e persone della comunità parrocchiale che per la perdita del posto di lavoro non hanno più alcuna fonte di reddito, non possono contare su reti di sostegno parentale e si trovano in forte disagio economico e morale |
| <i>Casa Marta Larcher</i> | Ass. Marta Larcher e Coop. Farsi Prossimo | Accoglienza abitativa, corsi di italiano | Richiedenti asilo e rifugiati politici |
| <i>Sport</i> | Parrocchia San Gaetano Milano, cda il Melograno | Integrazione | Bambini stranieri delle scuole primarie e secondarie di 1° grado |

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|--|---|--|---|
| <i>Doposcuola</i> | Parrocchia San Gaetano Milano, cda il Melograno | Sostegno scolastico | Bambini stranieri delle scuole primarie e secondarie di 1° grado |
| <i>Spazio donna</i> | Associazione Luisa Berardi Onlus di Milano | Integrazione, sensibilizzazione insegnamento lingua italiana, sportello consulenza | Donne straniere con bambini dai 0 ai 3 anni del quartiere; mamme dei ragazzi iscritti al doposcuola |
| <i>Spazio bimbi "Uno per tutti, tutti per uno"</i> | Associazione Luisa Berardi Onlus di Milano | Integrazione | Mamme con bambini dai 0 ai 5 anni; sia italiane che straniere del quartiere |

ZONA 2 VARESE

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|---------------------|---|--|---|
| <i>Conosciamoci</i> | cda della Parrocchia S. Stefano Protomartire di Tradate | Insegnamento lingua italiana, laboratori di maglia, cucito, alfabetizzazione | Principalmente donne straniere, laboratori anche per italiane |

ZONA 3 LECCO

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|---|---|--|--|
| <i>Corso di italiano per stranieri adulti</i> | Associazione Culturale "Eugenio Nobili" di Olgiate Molgora | Insegnamento lingua italiana | Stranieri adulti |
| <i>Festa delle genti</i> | Caritas decanale di Brivio – Olgiate Molgora | Sensibilizzazione, scambio culturale, conoscenza reciproca | Tutta la comunità |
| <i>Centro di prima accoglienza</i> | Area comune adulti, Piani di Zona di Bellano, Lecco, Merate, Comune di Lecco, Consorzio Consolida, Cooperativa L'Arcobaleno | Accoglienza abitativa | Uomini adulti, di cui una percentuale molto alta è costituita da stranieri |
| <i>Lecco una provincia accogliente</i> | Comunità Montana Valsassina, Valvarrone, Val d'Esino e Riviera | Accoglienza abitativa, integrazione e percorsi verso autonomia (SPRAR) | Stranieri richiedenti asilo e nuclei familiari |
| <i>Casa sul Pozzo - Crossing</i> | Comunità di via Gaggio Onlus, Lecco | Accompagnamento, sostegno scolastico, integrazione | Adolescenti e giovani dai 14 ai 20 anni (95% stranieri) |
| <i>Casa sul Pozzo - Melusine</i> | Comunità di via Gaggio Onlus, Lecco | Integrazione, insegnamento della lingua italiana | 15-20 giovani donne extracomunitarie con figli minori italiani |

ZONA 4 RHO

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|---|--|--|--|
| <i>Aiuto compiti è bello</i> | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus, di Vittuone | Sostegno scolastico e integrazione | Ragazzi italiani e stranieri delle scuole primarie e secondarie |
| <i>Sostegno per l'integrazione e l'apprendimento della lingua italiana dei ragazzi neo-arrivati</i> | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus, di Vittuone | Insegnamento della lingua italiana, integrazione | Ragazzi stranieri in età della scuola primaria e secondaria di 1° grado neo-arrivati |
| <i>Parlo italiano e tu?</i> | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus, di Vittuone | Insegnamento della lingua italiana, integrazione | Adulti immigrati |
| <i>Corso di italiano per persone analfabete anche nella lingua di origine (arabo)</i> | Centro di Ascolto il Ponte Onlus, di Vittuone | Insegnamento della lingua italiana, integrazione | 14 donne marocchine |
| <i>Donne senza Frontiere</i> | Parrocchia S. Arialdo in Baranzate, cofinanziato dalla Fondazione Criplo e in collaborazione con l'Associazione di promozione sociale La Rotonda | Sostegno materiale, orientativo e formativo alle donne con bambini, integrazione, Spazio mamme, Spazio Gioco per bimbi | Mamme italiane e straniere con bambini fino a 3 anni |
| <i>Laboratorio linguistico</i> | Istituto comprensivo G. Rodari, Baranzate | Insegnamento della lingua italiana | Mamme e bambini stranieri |

Allegati

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|---|--|---|--|
| <i>Servizio accompagnamenti per persone in situazione di difficoltà</i> | Associazione di promozione sociale La Rotonda di Baranzate | Accompagnamento presso servizi sanitari | Persone in situazione di malattia o disagio psico-fisico |
| <i>Progetto Chance</i> | Parrocchia S. Arialdo, Associazione di promozione sociale La Rotonda | Corsi sportivi, integrazione | Bambini e ragazzi che frequentano dall'ultimo anno di scuola dell'infanzia alla terza secondaria di 1° grado. |
| <i>Braccio di ferro</i> | Parrocchia S. Arialdo, Associazione La Rotonda di Baranzate | Sostegno scolastico e relazionale, socializzazione e inclusione | Bambini e ragazzi, italiani e stranieri, dalla terza primaria alla terza secondaria di 1° grado e le loro famiglie |

ZONA 5 MONZA

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|------------------------|--|---------------|---|
| <i>Ponti sul mondo</i> | Consutorio CeAF Vimercate. Centri di Ascolto Caritas, Rete Trevi (scuole), COI (Centro Orientamento Immigrati), Associazione Dopo La Scuola. | Integrazione | Minori/famiglie nel percorso che precede e segue il ricongiungimento familiare con i figli, insegnanti, operatori dei servizi |

ZONA 6 MELEGNANO

| Nome progetto | Promotore | Ambito | Destinatari |
|---|---|---|---|
| <i>Scuola di italiano per stranieri</i> | Caritas della parrocchia Santa Maria del Carmine di Melegnano e parrocchia di Vizzolo Predabissi, Associazione Integramente | Insegnamento della lingua italiana | Immigrati, con o senza permesso di soggiorno |
| <i>Casa di Betania</i> | Decanato Rozzano, Parrocchia di Ponte Sesto di Rozzano, Caritas decanale, comuni limitrofi | Accoglienza abitativa | Stranieri rifugiati, richiedenti asilo |
| <i>Consegna a domicilio di cibo per famiglie in necessità</i> | Casa di Betania | Sensibilizzazione, integrazione | Famiglie indigenti città di Rozzano e rifugiati |
| <i>Comunità Alloggio San Pietro Cusico</i> | Parrocchia, Curia, Caritas | Accoglienza abitativa in comunità | Mamme con bambini minori su segnalazione |
| <i>Fondazione San Pietro Cusico</i> | Fondazione San Pietro Cusico | Accoglienza abitativa in appartamenti ad affitto modico | Persone su segnalazione |

ZONA 7 SESTO SAN GIOVANNI

| | | | |
|-------------------------|---|-----------------------|--|
| <i>Progetto LO.CARE</i> | Associazione "Una Casa per", pastorale dei Migranti, Caritas del territorio di Sesto San Giovanni | Accoglienza abitativa | Famiglie monoreddito, giovani coppie, anziani, stranieri che non sono in grado di sostenere canoni di affitto troppo elevati |
|-------------------------|---|-----------------------|--|

ZONA 1 - MILANO

| TITOLO | AIUTOSOLIDALE |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Centro di ascolto della parrocchia San Leone Magno di Milano |
| Destinatari principali | Persone in cerca di occupazione; parrocchiani che cercano persone fidate per svolgere lavori di vario genere (colf, badanti principalmente). |
| Attività | <p>Dalla primavera 2006, volontari gestiscono la richiesta (di norma telefonica) delle famiglie della parrocchia per piccoli lavori domestici occasionali mettendo in contatto le famiglie stesse con persone che si rivolgono al Centro di Ascolto in cerca di lavoro.</p> <p>Nei primi cinque anni di attività 550 famiglie hanno usufruito del lavoro di 150 persone (98% extracomunitari).</p> <p>Le richieste di lavoro concernono normalmente un impegno continuativo di 3 ore per 1-3 volte alla settimana.</p> <p>Alle persone in cerca di lavoro vengono fatti tre colloqui molto rigorosi, con tre coppie differenti di operatori, al fine di selezionare quelle da inserire nel "gruppo di lavoro", sempre composto da 10 persone: ogni lavoratore, al quale sono stati assegnati lavori che hanno completato le sue ore disponibili, viene sostituito da uno nuovo da selezionare di volta in volta.</p> <p>Per pubblicizzare il progetto sono stati stampati e distribuiti volantini a tutte le famiglie della Parrocchia (circa 6.000).</p> <p>Purtroppo la crisi di questi due ultimi anni ha ridotto le richieste e ha aumentato di conseguenza il numero di persone bisognose di lavorare.</p> |
| Risorse impiegate | La gestione delle attività era affidata a 8 volontari che si alternavano in coppia nel corso della settimana. Oggi gli operatori si sono ridotti a due. |
| Sede | La segreteria di Aiutosolidale ha sede in un locale della Parrocchia |
| Orari del servizio | Aperto al pubblico dalle 9.30 alle 11.30 il mercoledì mattina. |

| TITOLO | FONDO RESPIRO |
|------------------------|--|
| Ente capofila | Centro di ascolto della parrocchia San Leone Magno di Milano |
| Destinatari principali | Famiglie e persone della comunità parrocchiale che per la perdita del posto di lavoro non hanno più alcuna fonte di reddito, non possono contare su reti di sostegno parentale e si trovano in forte disagio economico e morale. |
| Attività | Sostenerle attraverso un sussidio per un periodo di tempo limitato, utilizzando prevalentemente la formula del <i>microcredito</i> e <i>accompagnarle</i> affinché esse trovino le forze e la giusta condizione per potersi risollevare e rientrare nella normalità. |
| Risorse impiegate | Sono interessati tutti i 12 operatori del cda, più un comitato di gestione (costituito dal parroco, 3 operatori del cda e un membro del consiglio pastorale: 5 persone). |
| Sede | Il cda parrocchiale |
| Orari del servizio | Aperto al pubblico il mercoledì mattina. |

| TITOLO | CASA MARTA LARCHER ONLUS |
|------------------------|--|
| Ente capofila | Associazione stessa, in collaborazione con Coop. Farsi Prossimo |
| Destinatari principali | Richiedenti asilo e rifugiati politici |
| Attività | L'associazione nasce nel 1994 con lo scopo di accompagnare i richiedenti asilo, i profughi e i rifugiati verso l'integrazione nella società Italiana facilitando il passaggio dalla condizione di ospite a quella di cittadino e coinvolgendo la comunità locale nella condivisione delle problematiche dei rifugiati negli incontri con i cittadini e con i ragazzi delle scuole superiori. L'associazione ha 3 appartamenti, presi in affitto a Milano e a Bresso, in grado di ospitare persone segnalate dall'Ufficio Stranieri del Comune di Milano o da altre strutture di accoglienza. Le persone vengono inviate dal Comune o da altri Enti facenti parte, insieme a Casa Marta Larcher, di una rete territoriale ormai consolidata. Dopo un colloquio, l'ospite può entrare in un appartamento, dando un piccolo contributo per le spese. Per ogni appartamento ci sono 2 volontari che seguono gli ospiti. |
| Risorse impiegate | Una quindicina di volontari |
| Sede | L'associazione ha sede in via Plinio 5 a Milano |
| Orari del servizio | Mercoledì dalle 17,00 alle 19,00 |

Allegati

| TITOLO | SPORT |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Parrocchia San Gaetano di Milano |
| Destinatari principali | Bambini e ragazzi, stranieri e italiani |
| Attività | Attraverso tornei di calcio, basket e pallavolo, si svolgono percorsi educativi finalizzati all'integrazione tra ragazzi italiani e stranieri. Attraverso le attività sportive svolte dai ragazzi, si cerca di coinvolgere anche le loro famiglie, realizzando feste a cui tutti possono partecipare. Per le attività sportive è prevista una quota associativa che copre le spese del materiale che viene fornito ai ragazzi. |
| Risorse impiegate | 70 volontari |
| Sede | Campo Sportivo di Via Dupré: del comune dato in affitto alla parrocchia. |

| TITOLO | DOPOSCUOLA |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Parrocchia San Gaetano di Milano |
| Destinatari principali | Bambini stranieri delle scuole primarie e secondarie di 1° grado |
| Attività | Sostegno nello svolgimento dei compiti. Il progetto è partito dalla richiesta di una mamma cingalese, per poi estendersi ad una quarantina di bambini (99% stranieri). Attraverso il rapporto con i ragazzi, si iniziano a conoscere anche le loro famiglie e le eventuali problematiche di cui sono portatrici. Inoltre, poiché alcune volontarie coinvolte nel doposcuola sono anche catechiste e i ragazzi frequentano il catechismo, si è creato un rapporto tra doposcuola, catechesi, comunità parrocchiale e famiglie. |
| Risorse impiegate | Una trentina di volontari |
| Sede | Oratorio parrocchia San Gaetano – Milano, Via Mac Mahon 92. |
| Orari del servizio | Martedì e venerdì dalle 17.00 alle 18.30 |

| TITOLO | SPAZIO DONNA |
|------------------------------|---|
| Ente capofila | Associazione Luisa Berardi Onlus di Milano |
| Destinatari principali | Donne straniere con bambini dagli 0 ai 3 anni; donne straniere del quartiere; genitori dei ragazzi iscritti al doposcuola |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comitato Inquilini Molise-Calvairate-Ponti |
| Attività | Il progetto prevede diverse attività: <ul style="list-style-type: none"> - corso di italiano per mamme; - spazio educativo bimbi; - sportello informazioni e orientamento donne; - laboratori creativi (sartoria, bijoux...); - incontri interculturali (festività religiose, tradizioni); - visite culturali per la città - incontri con specialisti ed esperti (medici, pediatri, insegnanti, estetiste...); - sostegno e accompagnamento a visite e colloqui medici e/o scolastici |
| Risorse impiegate | 8 volontari dell'associazione (7 insegnanti, una coordinatrice); 1 educatrice professionale; 1 mediatrice di lingua araba. |
| Sede | La sede è a Milano. |
| Orari del servizio | Due mattine la settimana |

| TITOLO | SPAZIO BIMBI "UNO PER TUTTI, TUTTI PER UNO" |
|------------------------------|--|
| Ente capofila | Associazione Luisa Berardi Onlus di Milano |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comitato Inquilini Molise-Calvairate-Ponti e contributo finanziario del Consiglio di zona 4 |
| Destinatari principali | Mamme con bambini dagli 0 ai 5 anni; sia italiane sia straniere del quartiere |
| Attività | Si tratta di uno spazio per mamma-bambino gratuito e di libero accesso per le donne italiane e straniere dove le mamme possono avere un po' di relax e di chiacchiere tra di loro mentre i bambini usufruiscono di uno spazio di gioco educativo pomeridiano aperto a tutti, con la presenza di un'educatrice. |
| Risorse impiegate | 1 educatrice professionale; 1 coordinatrice volontaria |
| Sede | La sede è a Milano. |
| Orari del servizio | Aperto un giorno la settimana |

ZONA 2 - VARESE

| TITOLO | CONOSCIAMOCI |
|------------------------|--|
| Ente capofila | Centro di ascolto della Parrocchia S. Stefano Protomartire di Tradate |
| Destinatari principali | Donne straniere delle diverse etnie finalizzato all'integrazione reciproca. |
| Attività | Insegnamento e pratica della lingua italiana connesso a varie altre attività. Per facilitare la partecipazione al corso, è stato organizzato un servizio di baby-sitting, che funziona all'occorrenza. |
| Altre attività | Corsi di utilizzo della macchina per cucire e conseguente realizzazione di orli, borse, ecc. Uso dell'uncinetto tunisino. Insegnamento di ricette di cucina. Visite sul territorio tradatese. Incontri con ginecologa, ostetrica, pediatra, infermiera. Aiuto per i compiti dei figli. |
| Risorse impiegate | Una decina di volontari. |
| Sede | Istituto Superiore Barbara Melzi delle Madri Canossiane |
| Orari del servizio | Vari |

ZONA 3 – LECCO

| TITOLO | CORSO DI ITALIANO PER STRANIERI ADULTI |
|----------------------------------|--|
| Ente capofila | Associazione Culturale "Eugenio Nobili" di Olgiate Molgora |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Parrocchia di San Zeno di Olgiate Molgora |
| Destinatari principali | Stranieri adulti residenti in Olgiate o nei paesi limitrofi |
| Attività | La pubblicità del corso avviene tramite la distribuzione di volantini affissi presso i negozi di Olgiate e dei paesi limitrofi. Le iscrizioni vengono raccolte presso la segreteria parrocchiale. L'attività consiste in lezioni di italiano. Il materiale didattico è costituito da qualche alfabetiere, materiale fotocopiato, atlanti, libri di testo (Nuovo Insieme ed. La Nuova Italia e Facile Facile livelli A0 A1 A2 ed. Nina) |
| Risorse impiegate | Gli insegnanti sono tutti volontari |
| Sede | Locali della parrocchia di San Zeno di Olgiate Molgora |
| Orari del servizio | Le lezioni si tengono ogni mercoledì dalle 9,30 alle 11,30 e dalle 20,30 alle 22,30 da ottobre a maggio |

Allegati

| TITOLO | FESTA DELLE GENTI |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Caritas decanale di Brivio |
| Destinatari principali | Tutta la comunità |
| Attività | In una domenica d'estate vengono organizzate diverse attività alle quali sono invitati tutti coloro che vivono nella comunità, siano essi italiani o stranieri, di qualsiasi paese e convinzione religiosa. Alla celebrazione eucaristica fanno seguito giochi, momenti musicali, sia con musiche etniche sia della tradizione locale, e momenti di riflessione comune su temi specifici (l'anno scorso l'argomento prescelto era quello dell'integrazione). Alla fine, c'è una cena, a cui tutti contribuiscono portando cibi preparati secondo le diverse tradizioni gastronomiche, e un ballo. |
| Risorse impiegate | Una trentina di volontari provenienti dalle diverse parrocchie del decanato |
| Sede | Madonna del Foppone |
| Orari del servizio | Una domenica all'anno |

| TITOLO | CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Area comune adulti Piani di Zona di Bellano, Lecco, Merate Comune di Lecco Consorzio Consolida Cooperativa L'Arcobaleno |
| Destinatari principali | Uomini adulti, di cui una percentuale molto alta è costituita da stranieri |
| Attività | Prima accoglienza di uomini adulti senza fissa dimora o su segnalazioni dei servizi sociali di base. Primo orientamento al territorio Accompagnamento di base per l'accesso ai servizi del territorio Mediazione linguistica culturale |
| Risorse impiegate | Contributo Comune di Lecco per la gestione della struttura Quota di solidarietà dei Comuni dei tre piani di zona Quota parte del progetto territoriale SPRAR per gli ospiti accolti presso il centro Rette di inserimento dei Comuni invianti Contributo ASL sul bando immigrazione (risorse Regione Lombardia destinate ai progetti per stranieri) |
| Sede | Via dell'Isola 15, Lecco |
| Orari del servizio | Il servizio è sempre aperto. Lo sportello informativo è aperto due mattine alla settimana: martedì e giovedì dalle 10,00 alle 12,00. |

Allegati

| TITOLO | LECCO UNA PROVINCIA ACCOGLIENTE |
|------------------------------|--|
| Ente capofila | Comunità Montana Valsassina, Valvarrone, Val d'Esino e Riviera |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comune di Lecco, Cooperativa La Grande Casa, Cooperativa L'Arcobaleno, Consorzio Consolida |
| Destinatari principali | Richiedenti asilo singoli e nuclei famigliari, per un totale di 18 posti. La Cooperativa ha 10 posti. |
| Attività | Il progetto, inserito all'interno dello SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, prevede l'accoglienza di richiedenti asilo segnalati dal Ministero (in alcuni casi anche dallo stesso territorio), all'interno di una struttura facente parte di una rete di centri di accoglienza, scelta in base alle disponibilità di posti e alla tipologia delle persone che devono essere accolte. La persona viene quindi accompagnata verso un percorso di autonomia, soprattutto offrendole una tutela in una fase in cui la sua posizione giuridica è ancora in corso di definizione. |
| Risorse impiegate | Quattro o cinque operatori. Molte attività sono svolte direttamente dalle persone che operano nei servizi e nelle strutture che fanno parte della rete. |
| Sede | Sedi varie |
| Orari del servizio | vari |

| TITOLO | CASA SUL POZZO - CROSSING |
|----------------------------------|---|
| Ente capofila | Comunità di via Gaggio Onlus, Lecco |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Servizio Minori del Comune di Lecco, Centro professionale polivalente del Comune di Lecco, Consorzio Consolida |
| Destinatari principali | Adolescenti e giovani dai 14 ai 20 anni (95% stranieri) |
| Attività | Attraverso l'animazione, l'accompagnamento ci si prende in carico una serie di storie di adolescenti e giovani dai 14 ai 20 anni (95% stranieri), delle loro famiglie, e si fa un accompagnamento sistematico soprattutto per andare a individuare dove è il nucleo problematico e quali possono essere delle piste di soluzione. |
| Risorse impiegate | 40 volontari Attualmente ci sono una psicologa-supervisore, 2 educatrici, 5 animatori, di cui 2 a livello di animazione teatrale, un maestro di bottega per quanto riguarda la ciclo-officina. |
| Sede | La Casa sul Pozzo, corso Bergamo, 69 - Lecco e altre sedi della comunità di via Gaggio |
| Orari del servizio | Il martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 13.30 alle 18.30. Il mercoledì va aggiunta anche prima parte della mattinata, dalle 9.00 alle 13.30, in collaborazione con CTP EDA (Centri Territoriali Permanenti per l'istruzione e la formazione degli adulti), Istituto per la Lingua, finalizzato alla socializzazione e all'insegnamento dell'italiano e la matematica. |

| TITOLO | CASA SUL POZZO - MELUSINE |
|----------------------------------|--|
| Ente capofila | Comunità di via Gaggio Onlus, Lecco |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Servizio Penelope del Comune di Lecco |
| Destinatari principali | 15-20 giovani donne extracomunitarie con figli minori |
| Attività | Insegnamento lingua italiana, Cambio armadi, Taglio e cucito, Cucina etnica, Cucina italiana |
| Risorse impiegate | 4 volontari, 1 educatrice |
| Sede | La Casa sul Pozzo, corso Bergamo, 69 - Lecco e sede del Comune a Pescarenico (quartiere di Lecco), |
| Orari del servizio | 2-3 incontri alla settimana, al mattino |

ZONA 4 – RHO

| TITOLO | AIUTO COMPITI È BELLO |
|----------------------------------|---|
| Ente capofila | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus, di Vittuone |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Parrocchia Annunciazione Maria Vergine di Vittuone; Caritas parrocchiale; Istituzione Scolastica, Servizi Sociali, Area Tutela Minori |
| Destinatari principali | Ragazzi italiani e stranieri delle scuole primarie e secondarie |
| Attività | Doposcuola per ragazzi della scuola primaria e delle secondarie di 1° grado con difficoltà scolastiche. Il sostegno viene offerto a piccoli gruppi / personalizzato |
| Risorse impiegate | 5 operatori in regime di prestazione professionale occasionale, che svolgono anche attività di volontariato sullo stesso progetto, 3 volontari |
| Sede | Il doposcuola si svolge presso i locali del Centro di Ascolto, a Vittuone |
| Orari del servizio | Dal lunedì al venerdì dalle 16,00 alle 19,00; il sabato dalle 10,00 alle 12,00 |

| TITOLO | SOSTEGNO PER INTEGRAZIONE E APPRENDIMENTO LINGUA ITALIANA DEI RAGAZZI NEO-ARRIVATI |
|---------------------------|---|
| Ente capofila | Centro di ascolto Il Ponte Onlus di Vittuone |
| Destinatari principali | Ragazzi stranieri in età della scuola primaria e secondaria 1° grado |
| Attività | Conversazioni, attività didattiche specifiche |
| Risorse impiegate | Mediatrice linguistica culturale |
| Sede | Centro di Ascolto Il Ponte, via Santi Nazaro e Celso, 9 Vittuone |
| Orari del servizio | 2 ore x 3 giorni alla settimana al mattino; si concorda l'orario in base alle diverse esigenze |

| TITOLO | PARLO ITALIANO E TU? |
|------------------------------|--|
| Ente capofila | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus di Vittuone |
| Altri servizi/enti coinvolti | Parrocchia Annunciazione Maria Vergine di Vittuone, Caritas parrocchiale di Vittuone. Collaborazione con Ente Locale, Servizi Sociali, collegamento in rete con associazioni, Spazio Benvenuto del Magentino. |
| Destinatari principali | Adulti immigrati |
| Attività | Dopo l'iscrizione al corso, i partecipanti fanno un test d'ingresso. In base agli esiti gli iscritti vengono selezionati per il corso base, il corso intermedio o avanzato. I volontari impegnati nell'organizzazione del corso instaurano con gli iscritti un rapporto che va al di là dell'insegnamento e che prevede anche l'ascolto dei loro problemi e l'orientamento verso altri servizi del territorio. |
| Risorse impiegate | 20 volontari del Centro di Ascolto, di cui 6 disponibili sui corsi di Italiano |
| Sede | Il corso si svolge presso i locali del Centro di Ascolto, a Vittuone. |
| Orari del servizio | Il pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00 per 2 volte alla settimana |

| TITOLO | CORSO DI ITALIANO PER PERSONE ANALFABETE ANCHE NELLA LINGUA DI ORIGINE (ARABO) |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus di Vittuone |
| Destinatari principali | 14 donne marocchine |
| Attività | Didattica personalizzata. Strategie e strumenti specifici. |
| Risorse impiegate | 1 mediatrice linguistica culturale italiana volontaria con conoscenze di arabo classico; 1 signora madrelingua arabo laureata, con conoscenza di diversi dialetti marocchini, retribuita in prestazione professionale |
| Sede | Centro di Ascolto Il Ponte Onlus- via Santi Nazaro e Celso, 9-Vittuone |
| Orari del servizio | 2 ore x 3 volte alla settimana al mattino: 9.30-11.30 |

| TITOLO | DONNE SENZA FRONTIERE |
|------------------------------|--|
| Ente capofila | Parrocchia S. Arialdo in Baranzate, cofinanziato dalla Fondazione Cariplo e in collaborazione con l'Associazione di promozione sociale La Rotonda |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comune di Baranzate; Cooperativa Koinè; Cooperativa 3G; Caritas S. Arialdo; CAV Bollate |
| Destinatari principali | Mamme italiane e straniere con bambini fino a 3 anni. |
| Attività | <p>Il progetto prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPORTELLO di ACCOGLIENZA MAMMA E NEONATI: lo Sportello ha l'obiettivo di dare informazioni alle giovani mamme sui servizi e le risorse della comunità, fornire beni di prima necessità e oggetti di puericultura. Attualmente è aperto al pubblico una mattina e due pomeriggi a settimana. • SPORTELLO GENITORI PER MANO: intende offrire una consulenza specialistica individuale di sostegno alla genitorialità. Gestito da una psicologa vi si accede su appuntamento. • SPAZIO MAMMA-BAMBINO 0-3 ANNI: aperto una mattina a settimana, vuole essere un'occasione speciale di condivisione di tempo e momento di aiuto reciproco tra mamme italiane e straniere. Gestito da due operatrici ed una psicologa, mira a facilitare lo scambio di esperienze e il confronto rispetto ai vissuti emotivi ed ai pensieri che la maternità comporta. • VISITE DOMICILIARI: l'obiettivo primario è quello di creare un rapporto di fiducia con la famiglia. La possibilità di entrare nel mondo quotidiano (la casa) di ciascuna famiglia è promettente anche per la buona riuscita delle proposte successive: si abbassa la soglia della semplice assistenza e della diffidenza, per aprire lo spazio ad un accompagnamento fiduciale e all'offerta delle altre attività che Donne Senza Frontiere intende promuovere. • LABORATORIO DI CUCITO una scuola-laboratorio di cucito, dove insegnanti volontarie della zona, ex lavoratrici ed artigiane in pensione, insegneranno il mestiere di sarta alle neo mamme coinvolte. |
| Risorse impiegate | Numerosi volontari, 1 coordinatrice con formazione in psicologia e 2 educatrici, una delle quali anche facilitatrice linguistica. |

| | |
|--------------------|---|
| Sede | La sede è a Baranzate, presso la Parrocchia S. Arialdo (via Merano 6) o l'Oratorio S. Arialdo (via Postumia 2) |
| Orari del servizio | Lo sportello mamme e neonati è aperto due volte alla settimana: mercoledì dalle 10.30 alle 12 e venerdì dalle 14.30 alle 15.30. Lo spazio mamme è aperto il mercoledì mattina dalle 10 alle 12. Lo sportello "genitori per mano" è aperto un pomeriggio ogni quindici giorni e su appuntamento. |

| TITOLO | LABORATORIO LINGUISTICO |
|------------------------------|--|
| Ente capofila | Istituto comprensivo G. Rodari, Baranzate |
| Altri servizi/enti coinvolti | In collaborazione con la Parrocchia S. Arialdo in Baranzate e l'Associazione di promozione sociale La Rotonda. |
| Destinatari principali | Mamme e bambini stranieri. |
| Risorse impiegate | 1 maestra; 1 pedagoga; 2 volontarie. |
| Sede | Baranzate, via Mentana 11 - presso Scuola primaria G. Rodari |
| Orari del servizio | Due giorni alla settimana con possibilità di accedere una volta al mattino e una volta al pomeriggio, così chi ha qualche ora di servizio, riesce a partecipare a uno dei due momenti, in orario scolastico. |

| TITOLO | SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTI PER PERSONE IN SITUAZIONE DI DIFFICOLTÀ |
|------------------------------|---|
| Ente capofila | Associazione di promozione sociale La rotonda |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comune di Baranzate |
| Destinatari principali | Persone in situazione di malattia o disagio psico-fisico sia italiani che stranieri, sia minori sia adulti. |
| Attività | Accompagnamento presso i Servizi Sanitari del territorio. |
| Risorse impiegate | 1-2 auto e 3-4 volontari e 1 referente che si occupa dell'organizzazione. |
| Sede | Baranzate, S. Arialdo. |
| Orari del servizio | Su richiesta. |

Allegati

| TITOLO | PROGETTO CHANCE |
|----------------------------------|--|
| Ente capofila | Parrocchia S. Arialdo, Associazione di promozione sociale La Rotonda |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Fondazione Laureus |
| Destinatari principali | Bambini e ragazzi che frequentano dall'ultimo anno di scuola dell'infanzia alla terza secondaria di 1° grado. |
| Attività | Corsi sportivi di ginnastica artistica, basket e judo. |
| Risorse impiegate | 2/3 allenatrici, 4 allenatori, 3 educatori, personale di segreteria, la psicologa e la psicopedagogista. |
| Sede | La sede è a Baranzate, via Merano 6 presso la Parrocchia S. Arialdo |
| Orari del servizio | Settimanale pomeridiano |

| TITOLO | BRACCIO DI FERRO |
|----------------------------------|---|
| Ente capofila | Parrocchia S. Arialdo, Associazione La Rotonda di Baranzate |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Protocollo operativo tra l'Associazione La Rotonda, la scuola e il Comune (Tutela Minori) |
| Destinatari principali | Bambini e ragazzi, italiani e stranieri, dalla terza primaria alla terza secondaria di 1° grado e le loro famiglie. |
| Attività | Doposcuola per bambini della scuola primaria, con sostegno sco- lastico e attività ricreative, giochi di gruppo, laboratori. Doposcuola per ragazzi delle scuole secondarie di 1° grado, con sostegno scolastico, attività di gruppo e serate insieme. Inoltre, sono previsti momenti di incontro anche con i genitori, sia a livello individuale, sia di gruppo. La partecipazione è a titolo gratuito. |
| Risorse impiegate | Il personale retribuito è costituito da un coordinatore e 8 educatori. Poi ci sono 35 volontari fissi e occasionali. |
| Sede | La sede è l'oratorio della parrocchia di S. Arialdo di Baranzate. |
| Orari del servizio | I giorni di apertura sono il martedì e il giovedì dalle 16.45 alle 18.45, per i ragazzi delle medie e il mercoledì e il venerdì, dalle 16.45 alle 18.45, per i bambini delle primarie. |

ZONA 5 – MONZA

| TITOLO | PONTI SUL MONDO |
|----------------------------------|--|
| Ente capofila | Consultorio CeAF Vimercate |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Centri di Ascolto Caritas, Rete Trevi (la rete delle scuole del Vimercatese/Trezzese), COI (Centro Orientamento Immigrati), Associazione Dopo La Scuola. Counseling Psico-Educativo del progetto "Attiva...mente". Finanziamento della Fondazione della Comunità di Monza e Brianza |
| Destinatari principali | Minori/famiglie nel percorso che precede e segue il ricongiungimento familiare, insegnanti, operatori dei servizi. |
| Attività | Il sistema prevede una serie di azioni che partono dalla preparazione dell'accoglienza (sostegno a genitori a distanza), gestiscono l'arrivo e l'inserimento, sostengono il minore e la famiglia da più punti di vista e, quando necessario, supportano i casi in difficoltà o a rischio devianza. |
| Risorse impiegate | Una psicologa e una mediatrice culturale. |
| Sede | Il consultorio familiare di Vimercate, i plessi scolastici e le sedi delle associazioni partner. |
| Orari del servizio | 24h/24h |

ZONA 6 – MELEGNANO

| TITOLO | SCUOLA DI ITALIANO PER STRANIERI |
|----------------------------------|---|
| Ente capofila | Caritas della parrocchia Santa Maria del Carmine di Melegnano e parrocchia di Vizzolo Predabissi, Associazione Integramente. |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Gruppo Scout, Spazio Milk (Afol Milano Sud), Gruppo "S. Martino", Biblioteca comunale. |
| Destinatari principali | Immigrati, con o senza permesso di soggiorno |
| Attività | Il progetto vede la collaborazione di volontari appartenenti alle due parrocchie di Melegnano e Vizzolo Predabissi. Le classi sono divise in quattro livelli: <i>principianti deboli</i> , molte volte composto da persone analfabete anche nella loro lingua di origine; <i>principianti</i> , rappresentati da immigrati giunti da poco in Italia, che fanno fatica a leggere e comprendere; <i>intermedi e avanzati</i> , che sono in genere stranieri che hanno un minimo di competenza linguistica che consente loro di leggere e capire un po' l'italiano. Ogni classe ha un suo gruppo di docenti, che lavora autonomamente rispetto alle altre classi. I materiali utilizzati sono testi e schede auto-prodotte, ma anche quotidiani. |
| Altre attività | Con gli studenti si organizzano occasionalmente cene (Natale e fine corso), gite, visite culturali e proiezioni cinematografiche, per coinvolgere i partecipanti a tutti i livelli e favorire momenti di socializzazione tra di loro. Laboratorio d'Arte e Cultura presso lo Spazio Milk, che consiste in un laboratorio di espressione artistica (scrittura, fotografia, disegno) interculturale che si tiene una sera alla settimana. |
| Risorse impiegate | Una ventina di volontari. |
| Sede | Le sedi del corso sono due: - Melegnano, presso la Parrocchia di S. Maria del Carmine; - Spazio Milk del Comune di Melegnano. |
| Orari del servizio | A Melegnano: lunedì e giovedì dalle 21,00 alle 22,30; a presso lo Spazio Milk per i corsi frequentati dalle donne al mattino del mercoledì dalle 10 alle 12. |

| TITOLO | CASA DI BETANIA |
|------------------------------|---|
| Ente capofila | Decanato Rozzano, Parrocchia di Ponte Sesto di Rozzano, Caritas decanale |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comuni limitrofi, tutte le parrocchie del decanato, Comune di Rozzano, Servizi Sociali di Rozzano, SPRAR. |
| Destinatari principali | Stranieri rifugiati richiedenti asilo |
| Attività | Per quanto riguarda l'accoglienza, gli ospiti arrivano dalla rete di centri di accoglienza del territorio, recentemente soprattutto dal Ministero degli Interni. La comunità dispone di 16 posti, tutti occupati al momento dell'intervista. Gli ospiti dovrebbero pagare una quota mensile, però ovviamente non possono (2 solo lavorano saltuariamente). Gli ospiti inizialmente si fermano per un periodo di 6 mesi, prorogabile per altri 6 mesi. il periodo di accoglienza non può essere superiore ai 2 anni. |
| Altre attività | Il progetto prevede l'accompagnamento degli ospiti ai servizi competenti (Tribunale, avvocati, ASL, e così via) per l'assolvimento di tutte le pratiche burocratiche necessarie nelle singole situazioni. Inoltre, vi sono volontari che organizzano per gli ospiti attività ludiche e didattiche, tra cui un corso di italiano, che si tiene presso la sede della comunità un paio di volte alla settimana. |
| Risorse impiegate | Due dipendenti e un mediatore culturale, affiancati da un gruppetto di volontari. |
| Sede | Chiesa di S Giorgio Ponte Sesto - Rozzano |
| Orari del servizio | La comunità è aperta 365 giorni all'anno. |

| TITOLO | CONSEGNA A DOMICILIO DI CIBO PER FAMIGLIE IN NECESSITÀ |
|------------------------|---|
| Ente capofila | Casa di Betania |
| Destinatari principali | Famiglie indigenti città di Rozzano e rifugiati |

Allegati

| | |
|--------------------|---|
| Attività | Distribuzione di cibo a domicilio a favore di famiglie indigenti da parte degli ospiti della comunità Casa di Betania (stranieri rifugiati, richiedenti asilo). |
| Risorse impiegate | Progetto sostenuto da Fondazione Cariplo, con Banco Alimentare, Comune di Rozzano e Caritas cittadina di Rozzano con sede nella Parrocchia di S. Angelo |
| Sede | Casa di Betania |
| Orari del servizio | Generalmente al mattino. |

| TITOLO | COMUNITÀ ALLOGGIO SAN PIETRO CUSICO |
|------------------------------|--|
| Ente capofila | Parrocchia, Curia, Caritas |
| Altri servizi/enti coinvolti | Comune di Rozzano |
| Destinatari principali | Mamme con bambini minori su segnalazione del Comune, parrocchie, ecc. |
| Attività | Accoglienza di mamme con minori. Accompagnamento degli ospiti nella vita di tutti i giorni, secondo un programma definito in accordo con il Comune, che invia le persone da accogliere e con il quale è stata stipulata una convenzione. |
| Risorse impiegate | Due dipendenti e una decina di volontari. |
| Sede | Locali della parrocchia di San Pietro Cusico, a Zibido San Giacomo. |
| Orari del servizio | La comunità non ha un orario |

| TITOLO | FONDAZIONE SAN PIETRO CUSICO |
|----------------------------------|--|
| Ente capofila | Fondazione San Pietro Cusico |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Comune di Rozzano |
| Destinatari principali | Persone su segnalazione del Comune, parrocchie, ecc. |
| Attività | Gestione di otto appartamenti che vengono dati ad affitto modico a persone indigenti italiane e straniere. |
| Risorse impiegate | Due dipendenti e una decina di volontari. |
| Sede | Fondazione San Pietro Cusico, via Marconi 2, Zibido San Giacomo. |

ZONA 7 – SESTO SAN GIOVANNI

| TITOLO | LO.CARE |
|----------------------------------|--|
| Ente capofila | Associazione "Una Casa per" |
| Altri servizi/ enti coinvolti | Comune di Sesto San Giovanni, Cappellania Generale Migranti, Fondazione San Carlo, Banca di Credito Cooperativo di Sesto San Giovanni, "Sconfinando", Caritas Decanale di Sesto San Giovanni, Volontariato Caritas Salesiani Sesto San Giovanni., ACLI Sesto San Giovanni. |
| Destinatari principali | Famiglie monoreddito, giovani coppie, anziani, stranieri che non sono in grado di sostenere canoni di affitto troppo elevati |
| Attività | È stato fatto un protocollo di intesa tra l'Associazione di volontariato "Una Casa per" - preesistente e attiva non solo a Sesto San Giovanni, formata da operatori cda Caritas, pastorale Migrantese, operatori cda di alcune parrocchie di Sesto - , la Banca di Credito Cooperativo e il Comune di Sesto, i proprietari di casa disponibili a mettere a disposizione il loro appartamento a canone calmierato, con contratto regolare. La distribuzione dei compiti è la seguente: i volontari dell'Associazione/cda ricevono le richieste e selezionano i casi da seguire e poi c'è l'accompagnamento successivo al contratto. Il Comune, in particolare l'Ufficio Tecnico, verifica la situazione socio-economica e l'effettivo bisogno, ma anche la capacità di rientrare nelle spese dell'affitto dei candidati. La Banca, insieme al Comune fa la fideiussione in modo da garantire il proprietario di casa in caso di insolvenza dell'inquilino. |
| Risorse impiegate | Una dozzina di persone: 8 operatori dell'Associazione, 4 volontari delle parrocchie, tecnico del Comune |
| Sede | Osservatorio Casa del Comune di Sesto San Giovanni |
| Orari del servizio | Presso l'Ufficio case del comune il mercoledì mattina, e poi presso gli sportelli Caritas delle Caritas aderenti al progetto nei loro orari |

APPENDICE STATISTICA¹

Paesi di provenienza

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|----------------|-----------|-------------|----------------------|
| MAROCCO | 1.574 | 14,7 | 14,7 |
| PERÙ | 1.196 | 11,2 | 26 |
| ROMANIA | 966 | 9,1 | 35 |
| ECUADOR | 831 | 7,8 | 42,8 |
| UCRAINA | 730 | 6,8 | 49,6 |
| EGITTO | 526 | 4,9 | 54,6 |
| ALBANIA | 496 | 4,6 | 59,2 |
| SRI LANKA | 424 | 4 | 63,2 |
| SENEGAL | 294 | 2,8 | 65,9 |
| EL SALVADOR | 253 | 2,4 | 68,3 |
| MOLDAVIA | 228 | 2,1 | 70,4 |
| NIGERIA | 214 | 2 | 72,4 |
| TUNISIA | 213 | 2 | 74,4 |
| BOLIVIA | 194 | 1,8 | 76,3 |
| COSTA D'AVORIO | 189 | 1,8 | 78 |
| FILIPPINE | 173 | 1,6 | 79,6 |
| BULGARIA | 167 | 1,6 | 81,2 |
| GHANA | 155 | 1,5 | 82,7 |
| PAKISTAN | 136 | 1,3 | 83,9 |
| BANGLADESH | 123 | 1,2 | 85,1 |
| R. DOMINICANA | 117 | 1,1 | 86,2 |
| ERITREA | 116 | 1,1 | 87,3 |
| TOGO | 83 | 0,8 | 88 |
| POLONIA | 80 | 0,7 | 88,8 |
| BURKINA FASO | 79 | 0,7 | 89,5 |

¹ Tutte le tabelle sono state elaborate dall'Osservatorio diocesano delle povertà e delle risorse di Caritas Ambrosiana.

Allegati

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|--------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| CAMERUN | 60 | 0,6 | 90,1 |
| BRASILE | 49 | 0,5 | 90,6 |
| ETIOPIA | 46 | 0,4 | 91 |
| RUSSIA + CSI | 45 | 0,4 | 91,4 |
| MALI | 43 | 0,4 | 91,8 |
| INDIA | 42 | 0,4 | 92,2 |
| GEORGIA | 37 | 0,3 | 92,6 |
| ALGERIA | 33 | 0,3 | 92,9 |
| CONGO | 32 | 0,3 | 93,2 |
| MAURITIUS | 31 | 0,3 | 93,5 |
| TURCHIA | 31 | 0,3 | 93,7 |
| SOMALIA | 29 | 0,3 | 94 |
| AFGHANISTAN | 28 | 0,3 | 94,3 |
| BENIN | 28 | 0,3 | 94,5 |
| CUBA | 28 | 0,3 | 94,8 |
| COLOMBIA | 27 | 0,3 | 95,1 |
| GAMBIA | 26 | 0,2 | 95,3 |
| SIRIA | 25 | 0,2 | 95,5 |
| GUINEA | 22 | 0,2 | 95,7 |
| JUGOSLAVIA | 22 | 0,2 | 95,9 |
| BIELORUSSIA | 19 | 0,2 | 96,1 |
| ARGENTINA | 18 | 0,2 | 96,3 |
| SIERRA LEONE | 18 | 0,2 | 96,5 |
| CINA | 17 | 0,2 | 96,6 |
| DOMINICA | 17 | 0,2 | 96,8 |
| HONDURAS | 17 | 0,2 | 96,9 |
| SUDAN | 15 | 0,1 | 97,1 |
| KOSOVO | 15 | 0,1 | 97,2 |
| KENYA | 13 | 0,1 | 97,3 |
| MAURITANIA | 13 | 0,1 | 97,5 |
| SPAGNA | 13 | 0,1 | 97,6 |
| SERBIA | 13 | 0,1 | 97,7 |
| ANGOLA | 12 | 0,1 | 97,8 |
| CROAZIA | 12 | 0,1 | 97,9 |
| NIGER | 12 | 0,1 | 98 |

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|-------------------|-----------|-------------|----------------------|
| BOSNIA ERZEGOVINA | 11 | 0,1 | 98,1 |
| LIBERIA | 11 | 0,1 | 98,2 |
| FRANCIA | 10 | 0,1 | 98,3 |
| IRAN | 10 | 0,1 | 98,4 |
| MACEDONIA | 9 | 0,1 | 98,5 |
| MESSICO | 9 | 0,1 | 98,6 |
| LIBANO | 8 | 0,1 | 98,7 |
| VENEZUELA | 8 | 0,1 | 98,8 |
| GUINEA-BISSAU | 7 | 0,1 | 98,8 |
| CILE | 6 | 0,1 | 98,9 |
| COSTARICA | 6 | 0,1 | 98,9 |
| LITUANIA | 6 | 0,1 | 99 |
| SLOVENIA | 6 | 0,1 | 99 |
| URUGUAY | 6 | 0,1 | 99,1 |
| CAPO VERDE | 5 | 0 | 99,1 |
| CIAD | 5 | 0 | 99,2 |
| UGANDA | 5 | 0 | 99,2 |
| UNGHERIA | 5 | 0 | 99,3 |
| GERMANIA | 4 | 0 | 99,3 |
| IRAQ | 4 | 0 | 99,4 |
| KAZAKISTAN | 4 | 0 | 99,4 |
| NICARAGUA | 4 | 0 | 99,4 |
| REP.CECA | 4 | 0 | 99,5 |
| PALESTINA | 3 | 0 | 99,5 |
| PORTOGALLO | 3 | 0 | 99,5 |
| SVIZZERA | 3 | 0 | 99,6 |
| USA | 3 | 0 | 99,6 |
| ZAIRE | 3 | 0 | 99,6 |
| ARMENIA | 2 | 0 | 99,6 |
| BURUNDI | 2 | 0 | 99,7 |
| GRECIA | 2 | 0 | 99,7 |
| KYRGYZISTAN | 2 | 0 | 99,7 |
| LIBIA | 2 | 0 | 99,7 |
| MADAGASCAR | 2 | 0 | 99,7 |
| MALAYSIA | 2 | 0 | 99,7 |

Allegati

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|----------------|---------------|-------------|----------------------|
| MONGOLIA | 2 | 0 | 99,8 |
| RUANDA | 2 | 0 | 99,8 |
| ARABIA SAUDITA | 1 | 0 | 99,8 |
| AUSTRIA | 1 | 0 | 99,8 |
| BARBADOS | 1 | 0 | 99,8 |
| BELGIO | 1 | 0 | 99,8 |
| CAMBOGIA | 1 | 0 | 99,8 |
| COREA SUD | 1 | 0 | 99,8 |
| ESTONIA | 1 | 0 | 99,9 |
| GABON | 1 | 0 | 99,9 |
| GIORDANIA | 1 | 0 | 99,9 |
| GUATEMALA | 1 | 0 | 99,9 |
| HAITI | 1 | 0 | 99,9 |
| LETONIA | 1 | 0 | 99,9 |
| MARSHALL | 1 | 0 | 99,9 |
| MYANMAR | 1 | 0 | 99,9 |
| OLANDA | 1 | 0 | 99,9 |
| PARAGUAY | 1 | 0 | 99,9 |
| REGNO UNITO | 1 | 0 | 99,9 |
| SAO TOMÉ | 1 | 0 | 100 |
| SEYCHELLES | 1 | 0 | 100 |
| SUDAFRICA | 1 | 0 | 100 |
| TANZANIA | 1 | 0 | 100 |
| THAILANDIA | 1 | 0 | 100 |
| UZBEKISTAN | 1 | 0 | 100 |
| Totale | 10.674 | 100 | |

**Distribuzione utenti per genere e condizione di cittadinanza
(percentuali)**

| | | italiano/straniero | | | | | Totale |
|-----------------------------|---------|--------------------|---------------|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| | | n.r. | italia- no | comuni- tario | extraco- munitario regolare | extraco- munitario irregolare | |
| sexso | femmine | 51,1 | 53,7 | 73,1 | 62,9 | 59,5 | 60,6 |
| | maschi | 48,9 | 46,3 | 26,9 | 37,1 | 40,5 | 39,4 |
| Totale | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Totale utenti (v.a.) | | 135 | 4.794 | 1.272 | 8.753 | 649 | 15.603 |

Distribuzione utenti per motivi di soggiorno

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|--------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| n.r. | 9.198 | 59 | 59 |
| famiglia | 1.187 | 7,6 | 66,6 |
| lavoro dipendente | 4.291 | 27,5 | 94,1 |
| lavoro autonomo | 113 | 0,7 | 94,8 |
| studio e assimilati | 55 | 0,4 | 95,1 |
| asilo politico | 157 | 1 | 96,1 |
| richiesta asilo politico | 62 | 0,4 | 96,5 |
| salute | 43 | 0,3 | 96,8 |
| altro | 497 | 3,2 | 100 |
| Totale | 15.603 | 100 | |

Distribuzione utenti per stato civile

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|---------------|---------------|-------------|----------------------|
| n.r. | 1.006 | 6,4 | 6,4 |
| celibe/nubile | 3.640 | 23,3 | 29,8 |
| coniugato/a | 6.921 | 44,4 | 74,1 |
| separato/a | 1.391 | 8,9 | 83 |
| divorziato/a | 890 | 5,7 | 88,8 |
| vedovo/a | 784 | 5 | 93,8 |
| convivente | 971 | 6,2 | 100 |
| Totale | 15.603 | 100 | |

Distribuzione utenti per titolo di studio

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|-------------------------|---------------|-------------|----------------------|
| n.r. | 4.035 | 25,9 | 25,9 |
| nessuno | 382 | 2,4 | 28,3 |
| licenza elementare | 1.428 | 9,2 | 37,5 |
| licenza media inferiore | 4.501 | 28,8 | 66,3 |
| qualifica professionale | 1.428 | 9,2 | 75,5 |
| diploma media superiore | 2.955 | 18,9 | 94,4 |
| laurea | 874 | 5,6 | 100 |
| Totale | 15.603 | 100 | |

Distribuzione degli utenti per macrocategorie di bisogni e per genere (valori percentuali)

| Bisogni | femmine | maschi | Totale % | Totale v.a. |
|-------------------------|------------|------------|-------------|---------------|
| problematiche abitative | 11,5 | 20,1 | 14,9 | 2.324 |
| devianza e criminalità | 0,4 | 3,5 | 1,6 | 255 |
| stranieri ² | 7 | 12 | 9 | 1.400 |
| famiglia | 6,9 | 4,4 | 5,9 | 928 |
| handicap e disabilità | 0,9 | 2,4 | 1,5 | 230 |
| reddito | 54,8 | 50,3 | 53 | 8.267 |
| malattia | 3,4 | 5,5 | 4,2 | 656 |
| livello di autonomia | 0,8 | 0,4 | 0,7 | 103 |
| zingari | 0,3 | 0,2 | 0,3 | 42 |
| indigenza | 0,1 | 0,3 | 0,2 | 32 |
| occupazione | 57,3 | 58,8 | 57,9 | 9.036 |
| dipendenza | 0,4 | 2,4 | 1,2 | 185 |
| istruzione | 3 | 5,4 | 3,9 | 613 |
| altri bisogni | 3,6 | 3,8 | 3,7 | 576 |
| senza dimora | 0,6 | 6,8 | 3,1 | 481 |
| nessun bisogno | 6,8 | 5,6 | 6,3 | 982 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 15.603 |

Distribuzione degli utenti per macrocategorie di richieste e per condizione di cittadinanza (valori percentuali)

| Richieste | n.r. | italiano | comunitario | extracomunitario regolare | extracomunitario irregolare | Totale % | Totale v.a. |
|---------------------------|------------|------------|-------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------|
| altro | 0 | 0,1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| prestazioni professionali | 9,6 | 7,9 | 7,9 | 13,6 | 27,1 | 11,9 | 1.861 |
| sostegno personale | 34,8 | 45 | 17,9 | 21,9 | 21,4 | 28,8 | 4.490 |
| abitazione | 5,2 | 5,8 | 7,9 | 5,6 | 5,9 | 5,8 | 911 |
| istruzione | 0 | 0,8 | 0,6 | 1,2 | 4,6 | 1,2 | 181 |
| lavoro | 16,3 | 25,6 | 62,3 | 49 | 37,9 | 42,2 | 6.581 |
| sanità | 0 | 2 | 1 | 1,9 | 1,7 | 1,8 | 280 |
| beni materiali e servizi | 39,3 | 38,1 | 31,2 | 37,9 | 37 | 37,4 | 5.833 |
| sussidi economici | 19,3 | 23,6 | 10,9 | 13,7 | 7,2 | 16,3 | 2.546 |
| nessuna richiesta | 0 | 0,2 | 0 | 0,2 | 0 | 0,1 | 23 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 15.603 |

² Sotto la voce “Stranieri” sono inclusi i bisogni/povertà propri delle persone che non hanno la cittadinanza italiana e risiedono sul nostro territorio. A es., rientrano in questa categoria le problematiche dei richiedenti e/o titolari di protezione internazionale; i bisogni connessi alla regolarità del soggiorno nel nostro paese; la necessità di accompagnamento nell’avvio e nella gestione delle pratiche per i ricongiungimenti familiari, e così via.

Distribuzione degli utenti per macrocategorie di risposte e per condizione di cittadinanza (*valori percentuali*)

| Risposte | n.r. | italia- no | comu- nitario | extracomu- nitario regolare | extracomu- nitario irregolare | Totale % | Totale v.a. |
|-------------------------------|------------|---------------|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------|----------------|
| altro | 3 | 1,6 | 0,6 | 0,6 | 0 | 0,9 | 138 |
| prestazioni professionali | 8,9 | 8,5 | 7,7 | 13,5 | 26,8 | 12 | 1.872 |
| sostegno personale | 52,6 | 59,5 | 51,3 | 46,2 | 48,5 | 50,8 | 7.934 |
| abitazione | 3,7 | 4,4 | 7,1 | 5 | 5,5 | 5 | 781 |
| istruzione | 0 | 0,7 | 0,6 | 1,3 | 4,8 | 1,2 | 184 |
| lavoro | 3,7 | 14,6 | 30,3 | 27,5 | 10,8 | 22,8 | 3.565 |
| sanità | 0 | 1,9 | 0,9 | 1,9 | 1,5 | 1,8 | 283 |
| beni mate- riali e servizi | 37 | 36 | 29,9 | 36,3 | 35,3 | 35,6 | 5.558 |
| sussidi economici | 11,9 | 17,2 | 9 | 11,5 | 6,5 | 12,8 | 2.002 |
| nessuna risposta | 0 | 0,2 | 0 | 0,2 | 0 | 0,1 | 23 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 15.603 |

Distribuzione bisogni – prime 20 microvoci

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|--|------------------|--------------------|---------------------------------|
| Disoccupato | 7.974 | 30,6 | 30,6 |
| Reddito insufficiente rispetto alle normali esigenze | 4.713 | 18,1 | 48,7 |
| Nessun reddito | 3.281 | 12,6 | 61,2 |
| Coabitazione | 710 | 2,7 | 64 |
| Mancanza di abitazione | 650 | 2,5 | 66,4 |
| Clandestino/Immigrato non regolare | 553 | 2,1 | 68,6 |
| Reddito insufficiente rispetto alle esigenze straordinarie | 550 | 2,1 | 70,7 |
| Problemi linguistici | 543 | 2,1 | 72,8 |
| Informazioni per espletamento pratiche | 487 | 1,9 | 74,6 |
| Senza dimora | 481 | 1,8 | 76,5 |
| Abitazione precaria/poco funzionale | 474 | 1,8 | 78,3 |
| In cerca di secondo lavoro | 417 | 1,6 | 79,9 |
| Residenza provvisoria | 332 | 1,3 | 81,2 |
| In cerca di prima occupazione | 331 | 1,3 | 82,4 |
| Sottooccupato | 288 | 1,1 | 83,5 |
| Crisi/confitto | 257 | 1 | 84,5 |
| Familiare malato | 256 | 1 | 85,5 |
| Separazione di fatto | 230 | 0,9 | 86,4 |
| Sfratto | 226 | 0,9 | 87,3 |
| Indebitamento/cattiva gestione | 194 | 0,7 | 88 |

Distribuzione richieste – prime 10 microvoci

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|--------------------------------------|-----------|-------------|----------------------|
| Alimentari, buoni mensa e mensa | 17.956 | 32,2 | 32,2 |
| Ascolto | 7.527 | 13,5 | 45,7 |
| Lavoro tempo pieno | 6.407 | 11,5 | 57,2 |
| Vestiaro e guardaroba | 4.568 | 8,2 | 65,4 |
| Sussidi | 2.242 | 4 | 69,5 |
| Consulenza e orientamento lavoro | 2.082 | 3,7 | 73,2 |
| Informazione | 1.463 | 2,6 | 75,8 |
| Sussidi per pagamento bollette/tasse | 1.395 | 2,5 | 78,3 |
| Alimenti e prodotti per neonati | 1.115 | 2 | 80,3 |
| Lavoro part-time | 1.079 | 1,9 | 82,3 |



Caritas Ambrosiana
Indagine buone prassi integrazione 2014

TRACCIA PER INTERVISTE

I PARTE: DATI RELATIVI ALL'ENTE PROMOTORE

1. Nome dell'ente promotore [*associazione, parrocchia, centro di ascolto, altro*]
2. Anno costituzione
3. Numero volontari
4. Giorni di apertura per settimana
5. Numero utenti all'anno
6. Numero utenti stranieri all'anno [*percentuale maschifemmine?*]

II PARTE: INFORMAZIONI RELATIVE AL PROGETTO

[se al responsabile fanno riferimento più progetti, descrivere un progetto alla volta]

7. Titolo del progetto
8. Promotore [*distinguere tra promotore e gestore se significativo*]
9. Destinatari
10. Da quando è operativo
11. Come è nato [*su iniziativa di chi? Del parroco, dei centri di ascolto, della comunità parrocchiale, su richiesta di alcuni stranieri, per iniziativa del comune, ecc.*]
12. Altre realtà coinvolte [*se sì, elencarle e a che titolo: co-promotore, co-finanziatore*]

13. Specificare il ruolo dell'ente promotore nel progetto [*solo promosso o anche gestito? Se si limita a promuoverlo, chi lo gestisce*]

II.1 Come funziona il progetto

14. Numero operatori che vi partecipano [*specificare quanti dell'ente promotore e quanti di eventuali altre realtà che partecipano al progetto*]
15. Formazione degli operatori coinvolti [*viene fatta? quando? Inizio-durante-dopo? con quali obiettivi? Professionalizzazione, motivazione, contenimento burn-out, altro?*]
16. Modalità di funzionamento del progetto [*sede, giorni e orari in cui è attivo*]
17. Descrizione delle attività
18. Numero e tipologia dei destinatari raggiunti [*verificare il livello di coinvolgimento degli operatori – tutti o alcuni -, destinatari sia italiani che stranieri, famiglie dei destinatari, altri enti, soggetti*]
19. Difficoltà nella realizzazione del progetto
20. Fattori facilitanti nella realizzazione del progetto

II.2 Verifica del progetto

21. È previsto un sistema di monitoraggio del progetto?
22. Se sì, come avviene
23. Risultati attesi
24. Risultati ottenuti [*cause dell'eventuale divario tra risultati attesi e ottenuti*]
25. Eventuali cambiamenti apportati al progetto rispetto al disegno originale
26. Se sì, quali e per quale motivo
27. È previsto un seguito del progetto
28. Se sì, in che modo
29. Punti di forza del progetto
30. Punti di debolezza del progetto

III PARTE: INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETE E AL CONTESTO TERRITORIALE

31. Contatti e partnership sul territorio, informali e formali [*se formali segnalare l'esistenza di convenzioni e/o altri atti che regolamentano i rapporti con altri soggetti del territorio*]
32. Precedenti esperienze di progetti di questo tipo
33. Se sì, specificare nome, destinatari, enti coinvolti, risultati attesi, risultati ottenuti

IV PARTE: CARATTERISTICHE BUONA PRASSI

34. Perché considera questo progetto una “buona prassi” di integrazione?
35. Considera questo progetto innovativo? [*se sì, perché? Contenuto, metodo, altro?*]
36. Avete prodotto dei materiali sulla vostra esperienza? [*sia di presentazione sia di valutazione dell'esperienza, brochure cartacea, sito internet: se sì, recuperarne una copia*]
37. Secondo lei, tale progetto è riproducibile? [*Se sì, a quali condizioni?*]
38. Se no perché?

Finito di stampare nel mese di ottobre 2014
da Associazione Padre Monti
Saronno (VA)