



**Progetto MAPS Pv - Modelli di Accoglienza e Percorsi Sperimentali a PaVia**

**Mappatura dei fabbisogni e delle problematiche  
relative al fenomeno migratorio sul territorio  
provinciale  
Report finale**

**a cura di Pares**



# Indice

<b>PARTE 1: OBIETTIVI E METODOLOGIA DELLA RICERCA-AZIONE</b>	<b>3</b>
<b>1. Gli obiettivi</b>	<b>4</b>
<b>2. Il percorso</b>	<b>4</b>
2.1. La definizione condivisa dei temi di lavoro	4
2.2 I gruppi di lavoro tematici	6
2.3 Le interviste di approfondimento	14
<b>PARTE 2: STRATEGIE E PROPOSTE PER MIGLIORARE L'INTEGRAZIONE DELLE PROPOSTE STRANIERE IN PROVINCIA DI PAVIA</b>	<b>15</b>
<b>1. Accesso facilitato ai servizi</b>	<b>16</b>
1.1 Favorire la conoscenza consapevole dei diversi servizi presenti sul territorio	16
1.2 Agevolare tra le persone straniere e le istituzioni una relazione chiara, trasparente e orientata all'accessibilità	17
1.3 Stimolare e rafforzare la collaborazione sinergica tra pubblico e privato sociale	19
<b>2. Cultura, formazione, scuola</b>	<b>21</b>
2.1 Praticare integrazione: un approccio di lavoro nuovo	21
2.2 Il mediatore linguistico culturale: ponte tra culture	22
2.3 Enti del terzo settore: un supporto fondamentale all'integrazione	23
<b>3. Rete e sistema</b>	<b>24</b>
3.1 Connettere e condividere le risorse locali a sostegno dell'integrazione degli stranieri	24
3.2 Rafforzare il ruolo del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione	25
3.3 Comprendere il fenomeno migratorio e formare gli operatori	27
3.4 Attivare connessioni con le comunità di stranieri	28
<b>4. Formazione professionale e lavoro</b>	<b>29</b>
4.1 Potenziare le competenze linguistiche per accedere in modo preparato e consapevole al mondo del lavoro	29
4.2 Valorizzare le competenze informali	30
4.3 Il tirocinio per integrare apprendimenti ed esperienze lavorative di qualità	30
4.4 Accompagnare al lavoro e supportare le fragilità	31
4.5 Informare e formare i datori di lavoro	32
4.6 Favorire l'acquisizione di strumenti e competenze per un lavoro di qualità	33
<b>5. Casa - autonomia abitativa</b>	<b>35</b>
5.1 Sviluppare le reti informali per combattere l'isolamento	35
5.2 Sensibilizzare i proprietari e i datori lavoro	36
5.3 Trovare nuove case, rendere accessibili quelle già disponibili	36
5.4 Attivare progetti locali di housing sociale	37
<b>6. Salute, benessere e vulnerabilità</b>	<b>39</b>
6.1 Una rete territoriale della salute	39
6.2 Risorse e competenze per una fruizione efficace dei servizi	40
6.3 Formazione linguistica specialistica per gli operatori dei servizi	40
6.4 Raccordo e confronto tra gli operatori	40

# **PARTE 1: OBIETTIVI E METODOLOGIA DELLA RICERCA-AZIONE**

# 1. Gli obiettivi

Il percorso di ricerca-azione è una delle azioni previste dal progetto “MAPS Pv - Modelli di Accoglienza e Percorsi Sperimentali a PaVia”, finanziato grazie alle risorse messe a disposizione dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 (Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale, Obiettivo nazionale ON3 - Capacity building).

Obiettivi generali del progetto sono:

- potenziare e rafforzare il ruolo di coordinamento del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione per individuare in modo puntuale priorità e problematiche inerenti la gestione dell'immigrazione nel territorio provinciale;
- implementare strategie di cooperazione e confronto tra gli operatori per migliorare i servizi di integrazione destinati alle persone straniere;
- individuare un metodo di lavoro per favorire l'intercettazione delle vulnerabilità e una conseguente presa in carico gestita in modo sinergico dai servizi territoriali competenti.

Il percorso di ricerca-azione si è sviluppato all'interno di questo quadro generale coinvolgendo attivamente le organizzazioni e gli enti facenti parte del Consiglio Territoriale per l'immigrazione con l'obiettivo di:

- definire, in modo partecipato e condiviso, modalità e strategie per strutturare e consolidare la rete degli attori che si occupano dell'integrazione degli stranieri in provincia di Pavia;
- individuare, valorizzando le esperienze e le percezioni degli stessi operatori, idee e proposte per orientare le future progettazioni.

## 2. Il percorso

Il percorso di ricerca-azione partecipata, attraverso incontri di confronto e approfondimento, ha favorito l'attivazione e la partecipazione degli attori che sul territorio si occupano dell'integrazione degli stranieri, partendo in prima battuta dai componenti del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione.

Il percorso si è strutturato in tre fasi di lavoro:

1. Definizione condivisa dei filoni tematici su cui sviluppare il confronto;
2. Attivazione di gruppi di lavoro per lo sviluppo e l'approfondimento dei filoni tematici individuati;
3. Realizzazione di interviste a testimoni privilegiati per un ulteriore approfondimento tematico.

### 2.1. La definizione condivisa dei temi di lavoro

Il 29 settembre 2022, presso i locali del Centro Servizi Formazione in Via Riviera 23 a Pavia, si è tenuto il primo appuntamento del percorso.

Hanno partecipato i referenti dei seguenti enti:

Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Pavia;

- Questura di Pavia;
- Ufficio Territoriale Regionale (UTR) di Pavia;
- Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Pavia;
- Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia;
- Ufficio Scolastico Territoriale (UST) di Pavia;
- Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS) di Pavia;
- Camera di Commercio di Pavia;
- Comune di Voghera;
- Piano di Zona Alto Basso Pavese;
- CGIL Pavia;
- Caritas Pavia;
- Caritas Vigevano;
- Unicef Pavia;
- Casa del Giovane Coop. Soc., Pavia;
- Finis Terrae Coop. Soc., Pavia;
- Famiglia Ottolini Coop. Soc. Suardi (PV);
- Ci siamo anche noi, organizzazione di volontariato, Pavia;
- Villaggio San Francesco, Pavia.

I partecipanti, attraverso la tecnica di brainstorming strutturato O.P.E.R.A, hanno individuato sei filoni tematici, il cui approfondimento è stato ritenuto rilevante per la definizione di interventi e strategie in grado di favorire l'integrazione degli stranieri presenti sul territorio:

1. Accesso facilitato ai servizi;
2. Cultura, formazione e scuola;
3. Rete e sistema;
4. Formazione professionale e lavoro;
5. Casa, autonomia abitativa;
6. Salute, benessere e vulnerabilità.

Per ognuno dei filoni sopra indicato è stato quindi costituito un gruppo di lavoro per l'approfondimento delle tematiche ad esso connesse.

## **O.P.E.R.A: una tecnica per brainstorming strutturati**

O.P.E.R.A. permette, a partire da una domanda di lavoro, di arrivare, attraverso cinque step, uno per ogni lettera che compone l'acronimo, alla definizione di un indice visuale che organizza, elabora e include i contributi forniti dai partecipanti.

La questione di lavoro su cui si è avviato il confronto è stata la seguente:

*“Vogliamo strutturare una rete e un sistema più efficace di collaborazione tra gli attori del territorio per favorire l'integrazione degli stranieri in provincia di Pavia. Quali proposte concrete, soluzioni operative, sperimentazioni praticabili?”*

A partire da questa domanda si sono succedute le seguenti fasi di lavoro:

- **FASE 0:** è la fase di avvio, in cui i facilitatori presentano ai partecipanti la domanda di lavoro che viene condivisa e, eventualmente, modificata nel caso in cui dal confronto emergano contributi in tal senso.

Eventualità che in questo caso si è presentata portando alla seguente nuova domanda:

*Vogliamo strutturare una rete e un sistema più efficace di collaborazione tra gli attori del territorio per favorire l'integrazione degli stranieri in provincia di Pavia. Quali proposte concrete, soluzioni operative, sperimentazioni praticabili?*

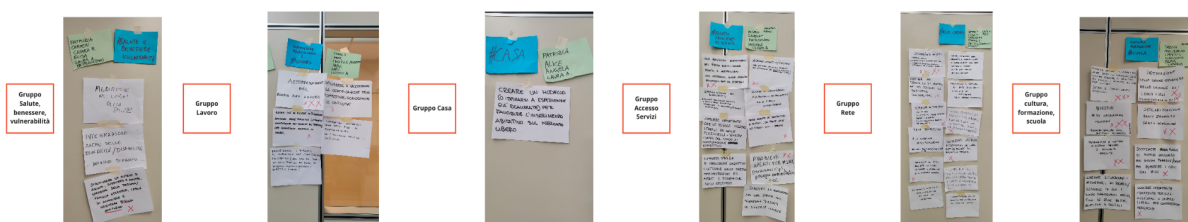


*Noi attori del territorio vogliamo strutturare una rete e un sistema più efficace per favorire l'integrazione degli stranieri in provincia di Pavia. Quali proposte concrete, soluzioni operative, sperimentazioni praticabili (nuove o già esistenti)?*

- **FASE O** (Opinioni personali): i partecipanti sono invitati a riflettere in modo autonomo sulla domanda di lavoro e ad appuntarsi su un foglio, o anche solo mentalmente, possibili proposte e/o contributi;
- **FASE P** (Pensieri in gruppo): le riflessioni elaborate nella fase precedente vengono condivise in piccoli gruppi che, a loro volta, ne elaborano altre, loro sintesi, integrazione o arricchimento, e le trascrivono su fogli A4 che vengono progressivamente appesi alla parete;
- **FASE E** (Esposizione): tutti i cartelli esposti vengono letti ed eventualmente commentati;
- **FASE R** (Rilevanza): i gruppi hanno a disposizione 4 voti per dare rilevanza ai cartelli che più condividono;
- **FASE A** (Aggregazione): si procede all'individuazione delle proposte più votate e alla definizione di cluster tematici in base ai quali vengono organizzati tutti i contributi esposti.

Al termine, sulla base dei cluster individuati (Accesso facilitato ai servizi, Cultura, formazione e scuola, Rete e sistema, Formazione professionale e lavoro, Casa, autonomia abitativa, Salute, benessere e vulnerabilità) sono stati creati altrettanti gruppi di lavoro per l'approfondimento delle diverse tematiche.

### *I cluster*



## **2.2 I gruppi di lavoro tematici**

Individuati i temi da approfondire, sono stati creati sei gruppi di lavoro, ognuno dedicato ad una delle sei tematiche emerse. Ogni gruppo si è incontrato due volte.

Il confronto, partito da specifiche domande di lavoro, sintesi dei contributi emersi durante O.P.E.R.A., ha permesso, nel primo incontro, l'individuazione di strategie di lavoro e, nel secondo il loro approfondimento in proposte operative.

## Gruppo di lavoro “Accesso facilitato ai servizi”

### Enti e organizzazioni partecipanti al gruppo di lavoro

Hanno partecipato agli incontri referenti e/o operatori dei seguenti enti/organizzazioni:

- Coop. soc. Famiglia Ottolini;
- UTR Regione Lombardia;
- INPS;
- Piano di Zona Ambito distrettuale Voghera e Comunità Montana Oltrepò Pavese;
- Caritas Pavia;
- Questura di Pavia;
- Piano Zona Alto Basso Pavese.

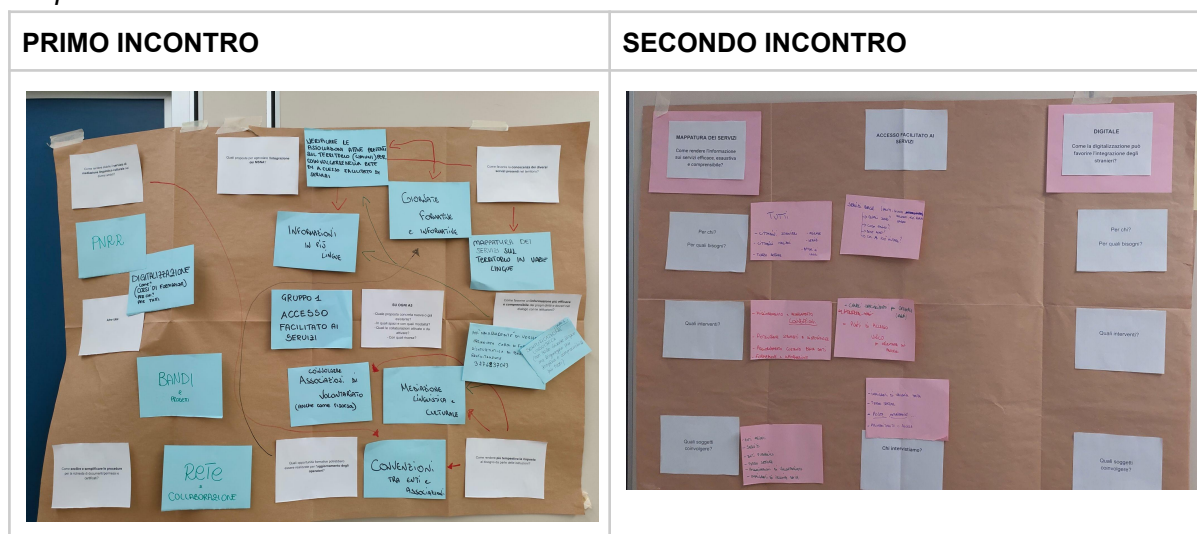
### Date degli incontri

14 e 21 ottobre 2022.

### Organizzazione degli incontri

PRIMO INCONTRO		SECONDO INCONTRO	
Domande di lavoro	Aspetti da approfondire	Ambiti d'intervento prioritari individuati nel primo incontro	Aspetti da approfondire
Come favorire un'informazione più efficace e comprensibile dei propri diritti e doveri nel dialogo con le istituzioni?	<p>Quale attività concreta?</p> <p>In quali spazi/con quali modalità?</p> <p>Quali collaborazioni attivate o da attivare?</p> <p>Con quali risorse?</p>	<p><b>Mappatura dei servizi</b> Come rendere l'informazione sui servizi efficace, esaustiva e comprensibile?</p>	<p>Per chi? Quali bisogni</p> <p>Quali interventi?</p> <p>Quali soggetti coinvolgere?</p>
Come rendere più tempestiva la risposta al bisogno da parte delle istituzioni?			
Come snellire e semplificare le procedure per la richiesta di documenti/permessi e certificati?			
Come rendere stabile il servizio di mediazione linguistico culturale nei diversi ambiti?			
Come favorire la conoscenza dei diversi servizi presenti nel territorio?		<p><b>Digitale</b> Come la digitalizzazione può favorire l'integrazione degli stranieri?</p>	<p>Per chi? Quali bisogni</p> <p>Quali interventi?</p> <p>Quali soggetti coinvolgere?</p>
Quali proposte per agevolare l'integrazione dei MSNA?			
Quali opportunità formative potrebbero essere realizzate per l'aggiornamento degli operatori?			

## Output



### Gruppo di lavoro “Cultura, formazione e scuola”

#### Enti e organizzazioni partecipanti al gruppo di lavoro

Hanno partecipato agli incontri referenti e/o operatori dei seguenti enti/organizzazioni:

- Ass. Ci siamo anche noi;
- Casa del Giovane;
- Caritas Vigevano;
- Ass. La Mongolfiera;
- Ufficio Scolastico Territoriale;
- Villaggio San Francesco.

#### Date degli incontri

14 e 20 ottobre 2022.

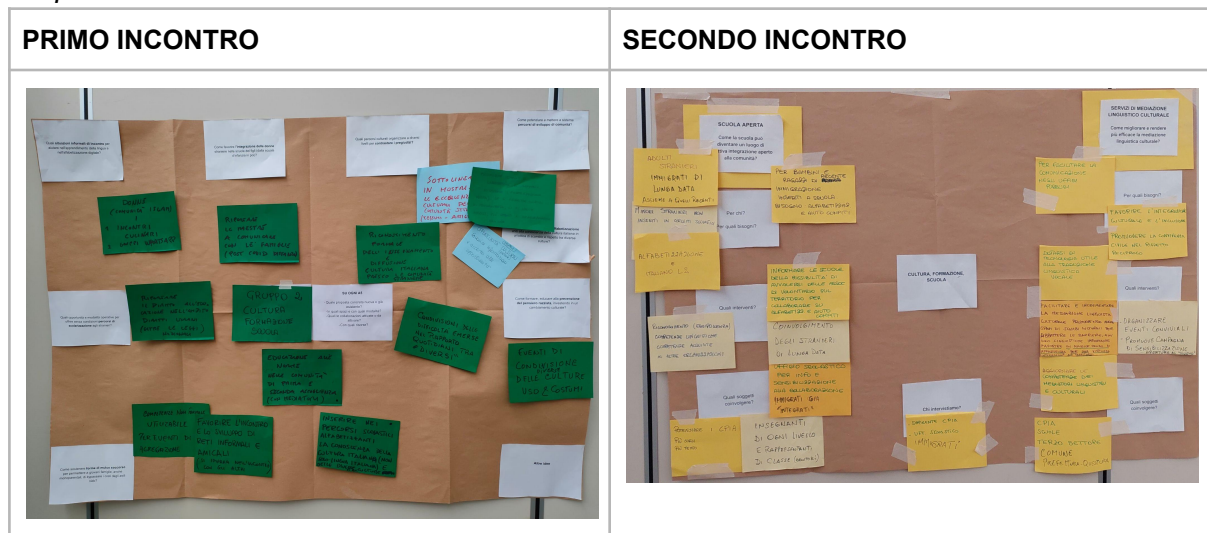
#### Organizzazione degli incontri

PRIMO INCONTRO		SECONDO INCONTRO	
Domande di lavoro	Aspetti da approfondire	Ambiti d'intervento prioritari individuati nel primo incontro	Aspetti da approfondire
Come potenziare e mettere a sistema percorsi di sviluppo di comunità?	Quale attività concreta?	<b>Scuola aperta</b> Come la scuola può diventare un luogo di effettiva integrazione aperto alla comunità?	Per chi? Quali bisogni
Come favorire percorsi di alfabetizzazione uniti alla conoscenza della cultura italiana in un'ottica di scambio e rispetto tra diverse culture?	In quali spazi/con quali modalità?		Quali interventi?
Come favorire l'integrazione delle donne straniere nelle scuole dei	Quali collaborazioni attivate o da attivare?		Quali soggetti coinvolgere?



figli (dalla scuola d'infanzia in poi)?	Con quali risorse?		
Quali opportunità e modalità operative per offrire senza condizioni percorsi di scolarizzazione agli stranieri?			
Come sostenere forme di mutuo soccorso per permettere a giovani famiglie, anche monoparentali, di bypassare i costi degli asili nido?			
Come formare, educare alla prevenzione del pensiero razzista, investendo in un cambiamento culturale?			
Quali percorsi culturali organizzare a diversi livelli per contrastare i pregiudizi?			
Quali situazioni informali di incontro per aiutare nell'apprendimento della lingua e nell'alfabetizzazione digitale?			
		<b>Servizi di mediazione linguistica culturale</b> Come migliorare e rendere più efficace la mediazione linguistica culturale?	Per chi? Quali bisogni  Quali interventi?  Quali soggetti coinvolgere?

### Output



### Gruppo di lavoro “Rete e sistema”

#### Enti e organizzazioni partecipanti al gruppo di lavoro

Hanno partecipato agli incontri referenti e/o operatori dei seguenti enti/organizzazioni:

- Villaggio San Francesco;
- UTR Regione Lombardia;
- Ass. Ci siamo anche noi;
- Coop. Soc. Famiglia Ottolini;
- Caritas Vigevano;
- Università degli Studi di Pavia;
- Centro Servizi Volontariato Lombardia Sud;

- Prefettura di Pavia.

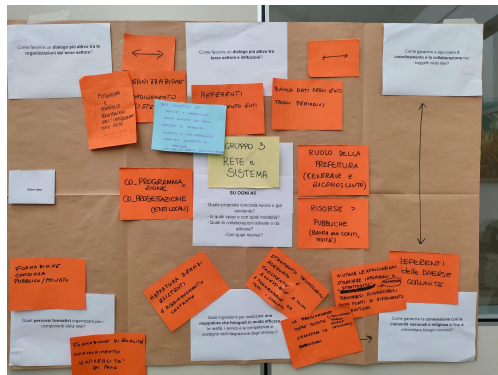
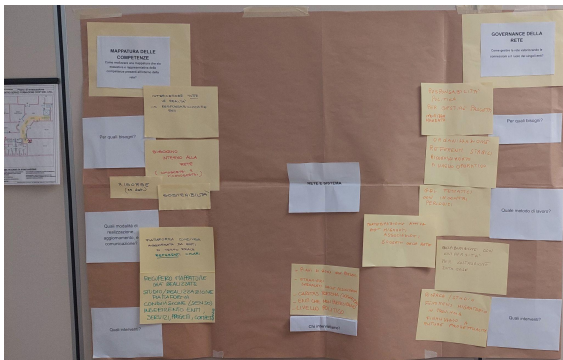
*Date degli incontri*

14 e 21 ottobre 2022.

*Organizzazione degli incontri*

PRIMO INCONTRO		SECONDO INCONTRO	
<b>Domande di lavoro</b>	<b>Aspetti da approfondire</b>	<b>Ambiti d'intervento prioritari individuati nel primo incontro</b>	<b>Aspetti da approfondire</b>
Come garantire e agevolare il coordinamento e la collaborazione tra i soggetti della rete?	Quale attività concreta?	<b>Mappatura dei servizi</b> Come realizzare una mappatura dei servizi presenti sul territorio?	Per chi? Quali bisogni
Quali ingredienti per realizzare una mappatura che fotografi in modo efficace le realtà, i servizi e le competenze a sostegno dell'integrazione degli stranieri?	In quali spazi/con quali modalità?		Quali interventi?
Quali percorsi formativi organizzare per i componenti della rete?	Quali collaborazioni attivate o da attivare?		Quali soggetti coinvolgere?
Come favorire un dialogo più attivo tra le organizzazioni del terzo settore?	Con quali risorse?	<b>Governance della rete</b> Come gestire la rete valorizzando le connessioni e il ruolo dei singoli enti?	Per chi? Quali bisogni
Come favorire un dialogo più attivo tra terzo settore e istituzioni?			Quali interventi?
Come garantire la connessione con le comunità nazionali e religiose al fine di intercettare bisogni concreti?			Quali soggetti coinvolgere?

*Output*

PRIMO INCONTRO	SECONDO INCONTRO
	

## Gruppo di lavoro “Formazione professionale e lavoro”

### Enti e organizzazioni partecipanti al gruppo di lavoro

Hanno partecipato agli incontri referenti e/o operatori dei seguenti enti/organizzazioni:

- ACLI;
- CGIL Pavia;
- Camera di Commercio di Pavia;
- ASST;
- Agenzia Provinciale per l’Orientamento, il Lavoro e la Formazione;
- Centro per l’impiego Provincia di Pavia.

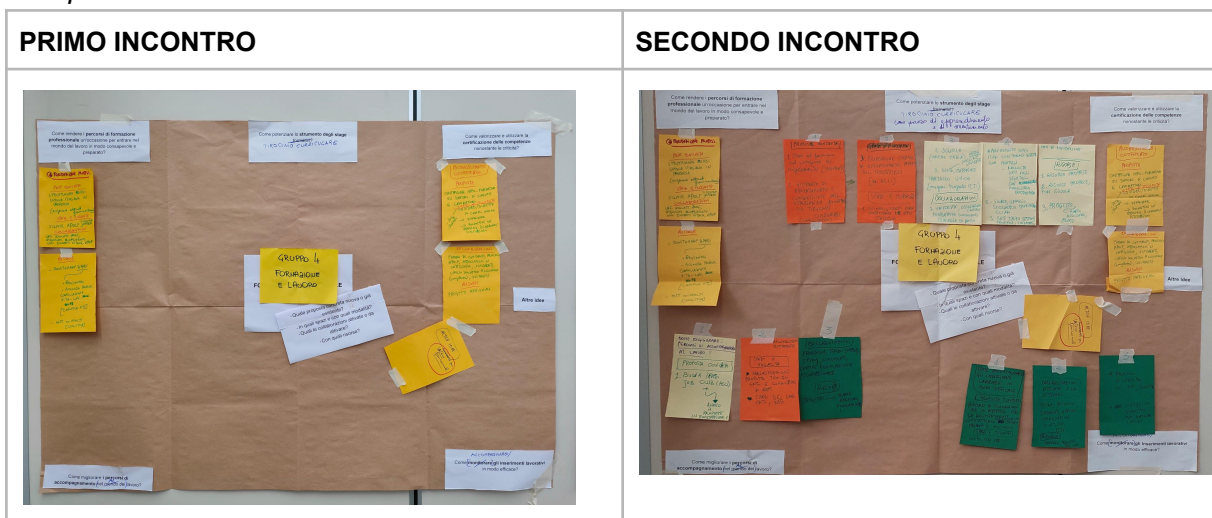
### Date degli incontri

14 e 20 ottobre 2022.

### Organizzazione degli incontri

PRIMO INCONTRO		SECONDO INCONTRO	
Domande di lavoro	Aspetti da approfondire	Ambiti d'intervento prioritari individuati nel primo incontro	Aspetti da approfondire
Come migliorare i percorsi di accompagnamento al lavoro?	Quale attività concreta?  In quali spazi/con quali modalità?  Quali collaborazioni attivate o da attivare?  Con quali risorse?	Il gruppo ha continuato a sviluppare i contributi emersi nel corso del primo incontro	
Come accompagnare gli inserimenti lavorativi in modo efficace?			
Come potenziare il tirocinio curriculare?			
Come valorizzare e utilizzare la certificazione delle competenze nonostante le criticità?			
Come rendere i percorsi di formazione professionale un'occasione per entrare nel mondo del lavoro in modo consapevole e preparato?			

## Output



### Gruppo di lavoro “Casa e autonomia abitativa”

#### Enti e organizzazioni partecipanti al gruppo di lavoro

Hanno partecipato agli incontri referenti e/o operatori dei seguenti enti/organizzazioni:

- Piano Zona Alto Basso Pavese;
- Ass. Ci siamo anche noi;
- Coop. Soc. Finis Terrae;
- Prefettura di Pavia.

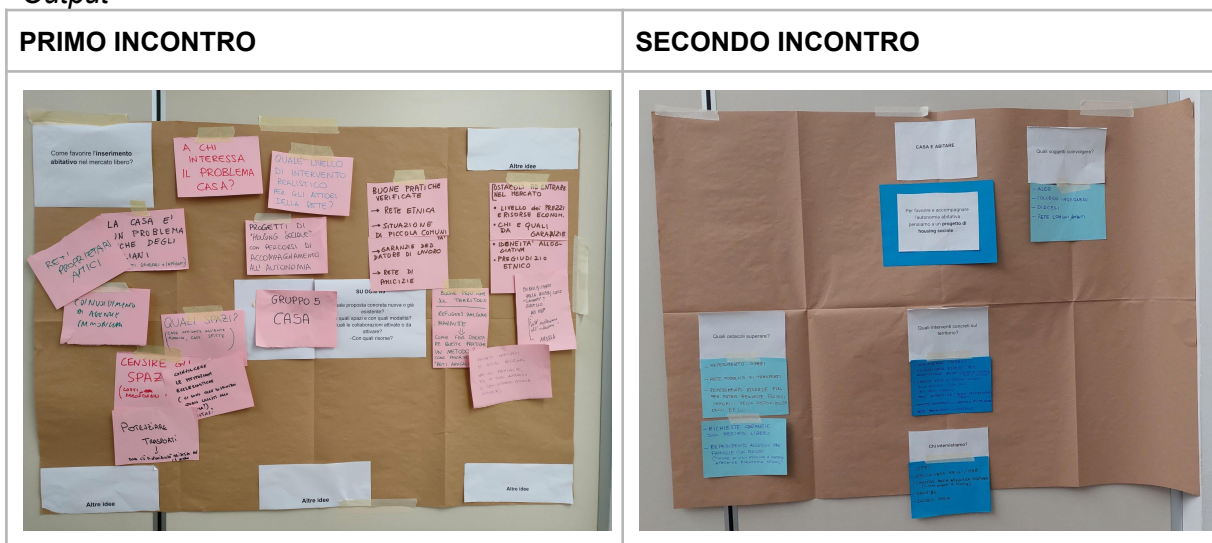
#### Date degli incontri

14 e 20 ottobre 2022.

#### Organizzazione degli incontri

PRIMO INCONTRO		SECONDO INCONTRO	
<b>Domande di lavoro</b>	<b>Aspetti da approfondire</b>	<b>Focus di approfondimento individuato in seguito al confronto nel primo incontro</b>	<b>Aspetti da sviluppare</b>
<p>Come favorire l'inserimento abitativo nel mercato libero?</p>	<p>Quale attività concreta?</p> <p>Con quali modalità?</p> <p>Quali collaborazioni attivate o da attivare?</p> <p>Con quali risorse?</p>	<p><b>Casa</b> Per favorire e accompagnare l'autonomia abitativa pensiamo a un progetto di housing sociale.</p>	<p>Quali ostacoli superare?</p> <p>Quali interventi concreti sul territorio?</p> <p>Quali soggetti coinvolgere?</p>

## Output



### Gruppo di lavoro “ Salute, benessere e vulnerabilità”

#### Enti e organizzazioni partecipanti al gruppo di lavoro

Hanno partecipato agli incontri referenti e/o operatori dei seguenti enti/organizzazioni:

- Piano Zona Alto Basso Pavese;
- Ass. Ci siamo anche noi;
- ASST;
- ATS;
- Coop. Soc. Finis Terrae;
- Prefettura di Pavia.

#### Date degli incontri

14 e 20 ottobre 2022.

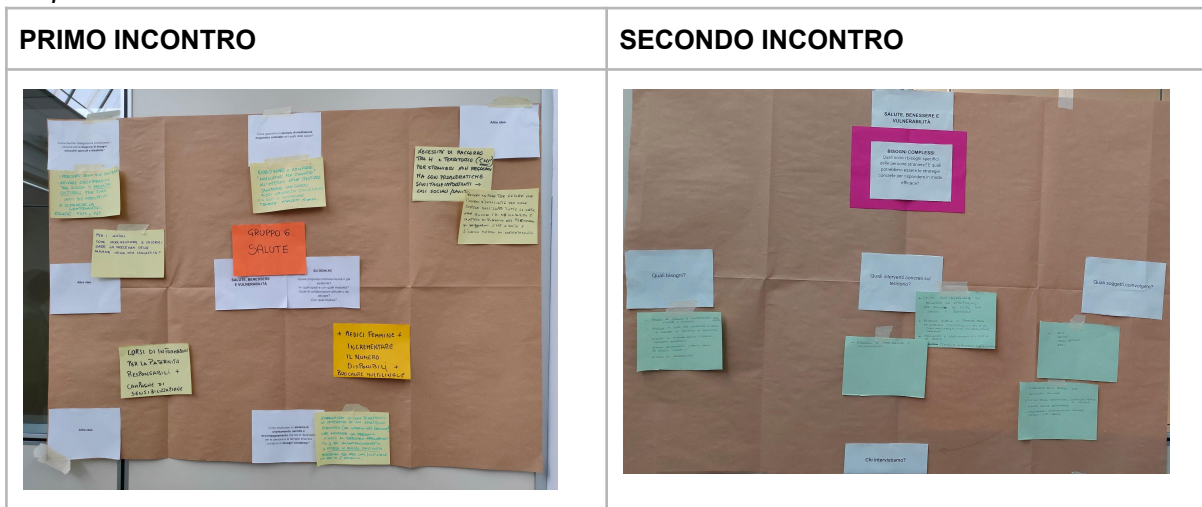
#### Organizzazione degli incontri

PRIMO INCONTRO		SECONDO INCONTRO	
Domande di lavoro	Aspetti da approfondire	Ambiti d'intervento prioritari individuati nel primo incontro	Aspetti da approfondire
<p>Come garantire un servizio di mediazione linguistico culturale nei luoghi della salute?</p> <p>Come strutturare un sistema di orientamento, ascolto e accompagnamento che sia di riferimento per le persone e le famiglie straniere portatrici di bisogni complessi?</p> <p>Come favorire l'integrazione incentivando i percorsi per le diagnosi di bisogni educativi</p>	<p>Quale attività concreta?</p> <p>In quali spazi/con quali modalità?</p> <p>Quali collaborazioni attivate o da attivare?</p> <p>Con quali risorse?</p>	<p><b>Bisogni complessi</b> Quali sono i bisogni specifici delle persone straniere e quali strategie concrete adottare per rispondere in modo efficace</p>	<p>Per chi? Quali bisogni</p> <p>Quali interventi?</p> <p>Quali soggetti coinvolgere?</p>



speciali e disabilità?			
------------------------	--	--	--

## Output



## 2.3 Le interviste di approfondimento

Tra dicembre 2022 e febbraio 2023 il gruppo di ricerca ha realizzato tre interviste per approfondire aspetti specifici emersi durante il lavoro dei gruppi. Le interviste hanno coinvolto testimoni privilegiati del territorio il cui punto di vista ha permesso di sviluppare ulteriormente quanto emerso nelle fasi precedenti:

- Flore Tueguem, mediatrice linguistico culturale,
- Valentina De Stefani, ATS Pavia,
- Laura Anemone, Prefettura di Pavia.

Di seguito si riporta l'elaborazione dei contenuti raccolti durante il percorso di ricerca-azione.

## **PARTE 2: STRATEGIE E PROPOSTE PER MIGLIORARE L'INTEGRAZIONE DELLE PROPOSTE STRANIERE IN PROVINCIA DI PAVIA**

# 1. Accesso facilitato ai servizi

Le difficoltà che la persona straniera incontra quando si interfaccia con il sistema dei servizi sono riconducibili a tre problematiche principali:

- l'ostacolo linguistico: il linguaggio utilizzato nella descrizione dei servizi (tipologia e finalità, modalità di accesso e fruizione) risulta spesso di difficile comprensione e composto da vocaboli tecnici di non facile traduzione. Aggiungere questo aspetto ad una non già perfetta conoscenza della lingua italiana significa rendere la comprensione del sistema dei servizi estremamente difficoltosa;
- la complessità e la frammentazione dei servizi: le competenze (a chi rivolgersi per una specifica questione) sono estremamente "diffuse", orientarsi richiede conoscenze specifiche e individuare "il posto giusto" non è scontato.
- un sistema diverso da quello del paese di provenienza: si potrebbe affermare "paese che vai, sistema dei servizi che trovi". La persona straniera ha come modello di riferimento quello del proprio paese di origine, che il più delle volte differisce da quello presente in Italia. Ciò determina una non consapevolezza dei servizi esistenti e delle loro finalità.

A fronte delle problematiche sopra indicate, sono state individuate tre possibili strategie di azione e, per ognuna, delineate proposte concrete di intervento per una loro progressiva implementazione.

## 1.1 Favorire la conoscenza consapevole dei diversi servizi presenti sul territorio

Al fine di favorire una fruizione consapevole dei servizi è necessario:

- elaborare un'informazione più efficace e comprensibile dei diritti e doveri che possono essere esercitati nel dialogo con le istituzioni;
- comunicare i servizi presenti sul territorio, la loro funzione, tempi di accesso e modalità di fruizione;
- favorire accessi "guidati" ai servizi che consentano di usufruire del "servizio giusto al momento giusto".

Di seguito si riportano tre proposte operative che potrebbero consentire una maggior conoscenza dei servizi presenti e, quindi, una loro fruizione più consapevole ed efficace.

### **[Proposta operativa] Mappatura dei servizi pubblici e di pubblica utilità presenti sul territorio**

Mappare i servizi presenti sul territorio, specificandone le finalità e le modalità di fruizione, è un'attività necessaria per promuoverne un utilizzo consapevole e informato, non solo da parte delle persone straniere ma anche da parte degli stessi operatori (dei servizi, del terzo settore, delle istituzioni) e dei datori di lavoro.

Altrettanto importante è che tali informazioni siano comunicate in più lingue utilizzando un registro linguistico semplice fatto di termini chiari e di uso comune per una immediata comprensione.



Per quanto concerne la diffusione delle informazioni contenute nella mappatura, il mezzo più idoneo viene identificato in una piattaforma online dedicata. Tale piattaforma potrebbe agevolare la consultazione da parte degli utenti e l'aggiornamento delle informazioni da parte del sistema dei servizi. I contenuti devono essere organizzati in modo semplice, espressi con un linguaggio immediato e di facile traduzione e prevedere anche contributi audio e video per agevolare la fruizione da parte delle persone prive di competenze di scrittura e lettura.

La sua creazione potrebbe, inoltre, essere agevolata dalla valorizzazione di risorse ad oggi presenti, con particolare riferimento a quelle previste dal PNRR per la transizione digitale della PA.

#### **[Proposta operativa] Momenti in/formativi dedicati**

Un'altra proposta operativa per una fruizione consapevole e informata dei servizi riguarda l'organizzazione strutturata di momenti in/formativi dedicati per fornire risposte sulle modalità di utilizzo dei servizi in relazione alle diverse esigenze.

Tali momenti potrebbero assumere la connotazione di:

- incontri frontali, diffusi sul territorio, seguendo un approccio outreach per un'intercettazione efficace di bisogni ed esigenze;
- brevi pillole tematiche caricate on line nei siti istituzionali degli enti e delle Istituzioni componenti la rete (le esperienze già condotte dalla Camera di Commercio dimostrano l'efficacia di questo tipo di format), destinati non solo alle persone straniere ma anche agli stessi operatori così che possano disporre di uno sguardo d'insieme sul sistema dei servizi.

#### **[Proposta operativa] Punti di accesso unico diffusi**

La terza, ed ultima proposta, riguarda l'attivazione, presso luoghi ri-conosciuti dalle persone straniere (ad esempio le sedi dei principali Comuni del territorio), di punti di accesso unici per orientare correttamente gli accessi successivi e limitare l'effetto ping-pong in cui la persona viene rimbalzata tra più servizi prima di trovare quello adatto alla propria esigenze/riciesta.

## **1.2 Agevolare tra le persone straniere e le istituzioni una relazione chiara, trasparente e orientata all'accessibilità**

Favorire tra le persone straniere e le istituzioni una relazione chiara, trasparente e orientata all'accessibilità significa:

- promuovere una dimensione "paritaria" riducendo le barriere culturali e linguistiche che potrebbero ostacolarla;
- strutturare una rete dei servizi in grado di intercettare e rispondere in modo efficace alle esigenze dei diversi target che compongono la popolazione straniera.

Le proposte operative di seguito indicate potrebbero agevolare il raggiungimento degli obiettivi sopra indicati.

#### **[Proposta operativa] Canali di accesso specifici**

La prima proposta riguarda le modalità di organizzazione del sistema dei servizi: prevedere sul territorio canali di accesso specifici gestiti in collaborazione tra più enti della rete, in virtù

di esigenze comuni o complementari, potrebbe favorire una fruizione “mirata” dei servizi (da parte delle persone straniere) e una visione d’insieme delle problematiche cui far fronte (da parte degli operatori).

### **Un’esperienza a cui ispirarsi**

#### *Convenzione per l’accoglienza di docenti e studenti extracomunitari*

Al fine di accogliere al meglio il crescente numero di studenti internazionali e visiting professor, l’Università degli Studi di Pavia e la Questura di Pavia, nel 2020, hanno sottoscritto una convenzione, mettendo a punto un innovativo sistema, anche digitale, per facilitare l’accesso all’ufficio immigrazione della Questura e il rilascio del permesso di soggiorno a docenti, ricercatori e studenti universitari extracomunitari, in Italia per ragioni di studio o ricerca.

Le due istituzioni hanno elaborato un percorso condiviso (infopoint, gestore code, app, sportelli virtuali e reali) che permette a studenti e docenti di evitare code, seguire da remoto la propria pratica, essere ricevuti presso uno sportello ad hoc e ottenere celermente il permesso di soggiorno.

Per approfondire: <http://news.unipv.it/?p=45193>

### **[Proposta operativa] Servizio di mediazione linguistico culturale**

Se la prima proposta ha l’obiettivo di favorire una relazione con i servizi che sia orientata alla chiarezza e all’accessibilità, rendere la mediazione linguistica culturale un’attività strutturata e riconosciuta a livello istituzionale permetterebbe di abbattere quelle barriere linguistiche e culturali che spesso si frappongono tra la persona straniera e il sistema dei servizi.

In particolare si sottolinea l’importanza della mediazione, non tanto per il supporto linguistico che può offrire, quanto per la sua potenziale capacità di contribuire ad una fruizione consapevole dei servizi.

La non conoscenza della lingua italiana certamente rappresenta un ostacolo notevole, ma ad essa si aggiunge anche l’estraneità percepita rispetto ad un sistema profondamente diverso da quello di provenienza: finalità, modalità di accesso e fruizione devono essere spiegate, rese “accoglienti”.

La strutturazione del servizio di mediazione linguistica potrebbe essere favorita da una più stretta collaborazione tra istituzioni ed enti del privato sociale anche attraverso la sottoscrizione di accordi o convenzioni dedicate.

Parallelamente è necessario anche promuovere una formazione più puntuale dei mediatori: non solo su tematiche linguistiche o aspetti culturali, ma anche sullo stesso sistema dei servizi. I mediatori devono diventare operatori esperti dei contesti, capaci di orientare correttamente le persone straniere.

Per un ulteriore approfondimento del tema si veda il paragrafo 2.2 “Il mediatore linguistico culturale: ponte tra culture”.

### **1.3 Stimolare e rafforzare la collaborazione sinergica tra pubblico e privato sociale**

La collaborazione tra le istituzioni (i servizi) e gli enti privati e del privato sociale è condizione fondamentale per l'implementazione di un modello di integrazione efficace, inclusivo e virtuoso.

In particolare sono state individuate le seguenti possibili strategie di azione:

- rafforzare la sinergia tra istituzioni, enti privati e del privato sociale riconoscendo e valorizzando il contributo che ogni attore porta all'implementazione di attività e servizi finalizzati all'integrazione delle persone straniere;
- coinvolgere in modo strutturato le comunità straniere quali realtà in grado di facilitare la relazione tra persone e servizi.

Al fine di perseguire le strategie di azione sopra individuate si segnalano due possibili proposte operative.

#### **[Proposta operativa] Un sistema di servizi multiattore**

Promuovere un sistema di servizi che sia "efficace" e "accessibile", richiede una collaborazione stretta e strutturata tra tutti gli enti che, a vario titolo, operano al suo interno. La regia del sistema deve restare "saldo" nelle mani delle istituzioni: i servizi e le attività promosse sul territorio devono rientrare in una cornice strategica definita a livello istituzionale e ri-conosciuta come tale anche dagli stessi utenti.

Si propone, a tal fine, di:

- avviare un percorso teso alla formalizzazione delle collaborazioni oggi già esistenti *de facto* tra istituzioni e enti privati e del privato sociale, valutando tra i diversi strumenti disponibili, quelli di volta in volta più adatti: convenzioni, protocolli d'intesa, accordi quadro. La loro implementazione consentirebbe di consolidare, istituzionalizzandola, la relazione tra i servizi e gli enti del territorio, contribuendo ad una loro più forte legittimazione. La sottoscrizione di accordi, inoltre, permetterebbe alle istituzioni di contare sulla presenza, fondamentale in un territorio frammentato come quello della provincia di Pavia, di "antenne" in grado di cogliere per tempo eventuali problematiche consentendo una pianificazione efficace in termini di risposte e strategie operative adottate.
- valorizzare il ruolo delle organizzazioni di volontariato, realtà che sul territorio svolgono spesso un ruolo di presidio e supporto all'integrazione erogando servizi (ad esempio corsi di italiano) o accompagnando a quelli presenti nel territorio di riferimento (segretariato sociale). E' fondamentale che tale ruolo sia svolto nell'ambito di un mandato chiaro delle istituzioni così da favorire la percezione nell'utenza di servizi sostenuti, voluti e sviluppati all'interno di una cornice strategica condivisa e integrata.

#### **[Proposta operativa] Comunità straniere a supporto dell'integrazione**

Le comunità, le associazioni, i gruppi formali e informali di persone straniere sono interlocutori fondamentali per una gestione efficace del processo di integrazione.

Per quanto concerne l'accesso ai servizi, è necessario valorizzare il loro ruolo di connettori tra sistema e utenti, promuovendo un loro coinvolgimento strutturato e avviando un processo di ascolto e confronto per l'intercettazione di bisogni e criticità.



## 2. Cultura, formazione, scuola

La complessità del processo di integrazione è innegabile. È un processo profondo in cui culture diverse si incontrano ed è tanto più efficace quanto più riesce a generare reciproco riconoscimento. In particolare, nella gestione di tale processo, si evidenzia l'importanza di:

- promuovere occasioni di dialogo e confronto tra le diverse culture;
- favorire l'abbattimento di tutti quegli ostacoli che possono inficiare il buon esito del percorso di integrazione, con particolare riferimento a quelli determinati da fattori di natura culturale;
- promuovere nelle persone straniere il senso di appartenenza al nuovo contesto di vita.

A partire dalle priorità sopra indicate, sono state individuate tre possibili strategie di azione e, per ognuna, delineate proposte concrete di intervento.

### 2.1 Praticare integrazione: un approccio di lavoro nuovo

La conoscenza della lingua del nuovo contesto di vita rappresenta senza dubbio un elemento in grado di agevolare e favorire il processo di integrazione.

Tuttavia si segnala, altresì, l'importanza di un approccio che valorizzi, oltre agli aspetti linguistici, anche quelli culturali al fine di:

- favorire il confronto reciproco (e quindi la conoscenza) tra le culture così da evitare il radicamento di percezioni e comportamenti pregiudiziali da entrambe le parti (cultura del nuovo contesto e cultura di origine);
- promuovere il senso di appartenenza delle persone straniere al nuovo contesto rispetto al quale porsi non come "ospiti" ma come parte attiva e integrata.

In particolare si individuano due proposte operative che potrebbero favorire un avvicinamento reciproco al di là degli aspetti più strettamente linguistici.

#### **[Proposta operativa] Iniziative di scambio e confronto**

Favorire la conoscenza reciproca permette di ridurre la distanza "percepita" e di abbattere i pregiudizi ad essa spesso collegati.

Per far ciò si evidenzia la necessità di:

- promuovere momenti di scambio e confronto per valorizzare le rispettive culture e tradizioni: feste, eventi culturali e gastronomici, mercatini di artigianato tradizionale possono contribuire a "fare comunità", abbattendo pregiudizi e distanze;
- prevedere, oltre ai corsi di alfabetizzazione, anche brevi percorsi di educazione alla cittadinanza: comprendere le modalità di funzionamento del nuovo contesto di vita può contribuire a sentirlo proprio e, quindi, a sviluppare un senso di appartenenza consapevole di diritti e doveri.

#### **[Proposta operativa] Un approccio basato sull'informalità**

La sperimentazione di un approccio nuovo che riconosce l'importanza della condivisione e dell'incontro è fondamentale, da un lato, per favorire la conoscenza reciproca, dall'altro, per

intercettare e coinvolgere le fasce più fragili e marginali (ad esempio la componente femminile).

La scuola, luogo di incontro per eccellenza, appare il contesto adatto in cui sperimentare attività innovative di integrazione quali:

- percorsi di apprendimento “informale” della lingua italiana coinvolgendo genitori italiani e stranieri;
- attività strutturate di supporto allo svolgimento dei compiti realizzate in orario extrascolastico e dedicate ai bambini e alle bambine di recente immigrazione i cui genitori non dispongono di competenze linguistiche adeguate;
- laboratori di relazione: momenti di incontro per risolvere problemi, condividere esperienze e capacità valorizzando il bagaglio culturale ed esperienziale di ognuno.

## **2.2 Il mediatore linguistico culturale: ponte tra culture**

Si tratta di una figura di cui c'è sempre maggiore necessità, spesso viene coinvolta in emergenza e questo non permette di avviare una riflessione su quali debbano essere le sue reali competenze. I mediatori oggi disponibili raramente hanno seguito percorsi di studio che li hanno preparati alla professione. Più frequentemente sono, a loro volta, cittadini stranieri che svolgono tale funzione in supporto a persone provenienti dalla stessa area geografica.

Il ruolo del mediatore, tuttavia, non può esaurirsi nella semplice traduzione. È necessario che disponga di una approfondita conoscenza del contesto in cui opera di cui deve comprenderne la complessità.

Non a caso, nei percorsi formativi dedicati, infatti, vengono affrontate tematiche che non riguardano solo la lingua, ma anche, ad esempio, la legislazione italiana e la psicologia. Forniscono pertanto competenze che consentono all'operatore di porsi in modo professionale, oggettivo, senza lasciarsi influenzare dal proprio vissuto personale.

Le proposte di seguito descritte rappresentano possibili strategie attraverso cui valorizzare il ruolo del mediatore linguistico culturale, sia in termini di riconoscimento delle competenze, sia in termini di una progressiva istituzionalizzazione della figura.

### **[Proposta operativa] La formalizzazione del mediatore linguistico culturale**

La proposta che emerge è quella di contribuire ad una formalizzazione della figura del mediatore linguistico culturale adottando un approccio dal basso che:

- definisca, sulla base delle esperienze degli attori della rete, le competenze necessarie che il mediatore deve possedere per poter svolgere al meglio la propria professione;
- valorizzi le esperienze positive e virtuose che, sul territorio, navigano nell'informalità delle azioni per portarle a livello di sistema;
- porti alla realizzazione di percorsi formativi dedicati non eccessivamente lunghi per far sì che nel contesto provinciale operino figure riconosciute, con un patrimonio di competenze definito e concordato a livello territoriale.

### **[Proposta operativa] L'attivazione di un servizio di mediazione a supporto degli enti della rete**

La proposta ha lo scopo di favorire la stabilizzazione del servizio di mediazione linguistico culturale, sperimentando un percorso che porti alla creazione, ad esempio attraverso forme di co-programmazione e co-progettazione, di una équipe stabile di mediatori linguistico culturali.

La presenza stabile di mediatori linguistico culturali permetterebbe agli enti della rete di poter contare su un supporto fisso, svincolato da progettualità specifiche, e, grazie agli interventi formativi di cui sopra, con competenze rispondenti alle reali esigenze del territorio.

### **Un'esperienza a cui ispirarsi**

*Progetto "COMMIT Competenze Migranti in Toscana"*

Il progetto, finanziato dal FAMI Fondo Asilo Migrazione Integrazione 2014-2020, di cui è capofila la Regione Toscana, ha l'obiettivo di sostenere crescita professionale e ricerca del lavoro da parte di cittadine e cittadini di paesi terzi.

Tra le attività organizzate, vi è il percorso di individuazione e validazione delle competenze per mediatori linguistici e culturali che mira a valorizzare pratiche professionali realizzate nell'ambito della mediazione interculturale. Prevede processi di analisi e messa in trasparenza delle esperienze di istruzione, formazione, lavoro, volontariato, acquisite anche in contesti non formali o informali.

Al termine del percorso, i partecipanti potranno ottenere il rilascio del Libretto Formativo del Cittadino di Regione Toscana, che registrerà conoscenze e capacità acquisite durante il percorso formativo e professionale, includendo le attestazioni valide al conseguimento di crediti formativi utili ad abbreviare la frequenza necessaria prevista dal corso per la qualifica di mediatore interculturale riconosciuta dalla Regione Toscana.

## **2.3 Enti del terzo settore: un supporto fondamentale all'integrazione**

Gli enti del terzo settore che sul territorio realizzano servizi e attività per l'integrazione delle persone straniere si muovono spesso in una dimensione di informalità riuscendo a raggiungere persone che difficilmente sono intercettate o usufruiscono dei percorsi più istituzionali. Tale capacità di intercettazione diventa particolarmente importante nel caso dei corsi di alfabetizzazione linguistica che gli enti del terzo settore spesso organizzano, riuscendo a intercettare fasce di popolazione straniera caratterizzate da marginalità (ad esempio le donne) fornendo loro fondamentali strumenti pratici utili ad integrarsi nel nuovo contesto di vita.

### **[Proposta operativa] Collaborazioni tra associazioni del terzo settore e CPIA**

In particolare si propone di avviare un percorso finalizzato a individuare i requisiti di qualità che possano permettere il riconoscimento a livello istituzionale del ruolo e delle competenze delle associazioni che realizzano percorsi di alfabetizzazione L2, o quanto meno, sviluppare una collaborazione e un dialogo tra le associazioni (i cui percorsi sono finalizzati all'apprendimento della lingua) e il Centro Provinciale per l'Istruzione degli adulti (CPIA) (i cui percorsi sono finalizzati, sia all'apprendimento della lingua, sia al superamento dell'esame per il riconoscimento del livello linguistico).

### 3. Rete e sistema

La riflessione sul tema della rete prende le mosse dalla consapevolezza dell'estrema complessità del territorio: un provincia ampia, con cinque piani di zona, che vede la presenza di molti piccoli comuni e un grande numero di associazioni di dimensioni medio piccole, distribuite su tutto il territorio.

Gli enti coinvolti affermano che la rete c'è, ma ne sottolineano la frammentazione e la disorganizzazione, interrogandosi sulle azioni da intraprendere per passare a un livello di integrazione più sistemica ed efficiente dei servizi del territorio: "La rete c'è, occorre fare sistema".

Per passare da una rete frammentata a un vero sistema è necessario attivare le seguenti strategie di azione:

- connettere e condividere le risorse locali a sostegno dell'integrazione degli stranieri;
- rafforzare il ruolo del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione;
- migliorare la comprensione del fenomeno migratorio e aggiornare le competenze degli operatori;
- migliorare le connessioni e la comunicazione con le comunità di stranieri presenti sul territorio.

#### 3.1 Connettere e condividere le risorse locali a sostegno dell'integrazione degli stranieri

È necessario favorire il passaggio da una rete frammentata a un sistema integrato di servizi.

##### **[Proposta operativa] Azione innovativa di mappatura**

La proposta riguarda la realizzazione di un'azione innovativa di mappatura che possa fotografare in modo efficace le realtà, i servizi e le competenze a sostegno dell'integrazione degli stranieri.

Tale azione permetterà di:

- intercettare le diverse realtà che operano sul territorio e rilevare le loro competenze;
- costituire un patrimonio informativo condiviso, aggiornato e sostenibile, di dati e altre risorse, accessibile da parte di tutti i soggetti della rete;
- aggiornare e innovare le precedenti mappature realizzate, che scontano la criticità di essere superate, non attuali e non aggiornabili perché realizzate in modalità cartacea. La nuova mappatura deve essere realizzata con modalità e strumenti innovativi (digitali) ed essere sostenibile;
- rispondere al bisogno interno della rete di conoscersi e riconoscersi e dare responsabilizzazione all'interno dei diversi enti.

L'attività di mappatura dovrebbe riguardare:

- i servizi delle organizzazioni che sul territorio si occupano di immigrazione (chi fa che fa che cosa): le persone e i contatti a cui fare riferimento; gli orari e le sedi dei servizi erogati;
- i dati: sul fenomeno immigrazione ci sono patrimoni di dati già raccolti e magari già elaborati che potrebbero essere condivisi e messi a disposizione di tutti gli enti e di



tutti gli operatori. Se si facesse un lavoro condiviso a livello di rete, queste risorse diventerebbero patrimonio di tutti gli attori locali;

- i progetti attivi sul territorio;
- le professionalità e le competenze presenti nella rete.

Al fine di realizzare l'azione di mappatura in modo efficace si ritiene necessario:

- partire dalle mappature già realizzate: ci sono tante mappature, non bisogna partire da zero ma recuperare quelle già fatte dai diversi enti nell'ambito di diverse progettualità facendo sintesi;
- trovare modalità efficaci per l'aggiornamento: il punto critico delle mappature è che quando si finisce di realizzarla sono già vecchie e superate. L'aggiornamento costante è un tema delicato e fondamentale che la rete deve affrontare;
- digitalizzare: per potere avere una mappatura efficace, aggiornabile e accessibile a tutti, è necessario individuare strumenti tecnologici adeguati che siano facilmente accessibili e direttamente aggiornabili dagli stessi operatori, senza troppe intermediazioni di tecnici.

### **[Proposta operativa] Una piattaforma software per connettere e condividere le risorse**

I referenti coinvolti propongono l'attivazione di una piattaforma digitale per la condivisione dei patrimoni informativi.

La piattaforma dovrebbe avere le seguenti caratteristiche:

- essere uno strumento condiviso in cui tutti i membri della rete possano trovare e condividere informazioni;
- permettere un aggiornamento costante e distribuito, in tempo reale, delle informazioni da parte di tutti gli operatori della rete;
- permettere un utilizzo differenziato: sia per gli operatori della rete, sia per gli utenti;
- essere progettata con il coinvolgimento degli operatori, attraverso un processo di co-design: è necessario condividere il senso e le modalità di funzionamento della piattaforma, già in fase di progettazione, con tutti gli enti che poi dovrebbero utilizzarla;
- essere accompagnata da "linee guida" condivise per la sua gestione/alimentazione.

## **3.2 Rafforzare il ruolo del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione**

Ulteriore obiettivo strategico da raggiungere per favorire il dialogo più attivo e agevolare il coordinamento e la collaborazione tra le organizzazioni del territorio è il rafforzamento del ruolo del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione (CTI), come un punto di partenza in cui "fare" rete e sistema: "Il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione ha molte potenzialità. Al suo interno sono presenti gli enti e i soggetti che sul territorio si occupano di integrazione. E' tuttavia necessario lavorare per un suo consolidamento, sia valutando il coinvolgimento di altri enti al bisogno, possibilità già prevista dal decreto che individua i componenti, sia individuando modalità operative tra i partecipanti al CTI che meglio possano rispondere alle esigenze rilevate". Sono le parole di Laura Anemone (Prefettura di Pavia), che evidenzia come il CTI possa essere luogo privilegiato di condivisione, confronto e progettazione, in cui diverse istanze possono essere portate e discusse dagli enti che ne fanno parte, così come previsto dalla normativa.

Anemone sottolinea che in passato si è registrato un calo di interesse da parte degli enti territoriali a partecipare al Consiglio, forse perché percepito dalle organizzazioni del territorio come un tavolo di rappresentanza istituzionale poco utile alla messa a terra di progettualità concrete: “Il grande lavoro fatto diversi anni fa con i tavoli tematici aveva portato anche a proposte operative che sarebbe stato interessante valorizzare e realizzare. Il CTI si è però scontrato con la mancanza di risorse non avendo capacità di spesa autonoma: eventuali progetti, infatti, avrebbero dovuto trovare canali di finanziamento esterni agli enti. All’epoca questa è stata una grossa difficoltà: chi si è impegnato ad elaborare progetti poi non ha visto la loro attuazione perché gli enti del territorio non avevano sufficienti risorse”. Tale criticità era stata a suo tempo evidenziata e la possibilità attuale di attivare progetti di capacity building che coinvolgano il Consiglio Territoriale è stata una scelta che in qualche modo è andata incontro a tale esigenza, diventando una bella opportunità da cogliere per il territorio.

Gli attori coinvolti nella ricerca-azione hanno condiviso alcune linee di azione e proposte concrete finalizzate a consolidare il ruolo del CTI, come sede privilegiata per fare sistema. Le riportiamo di seguito.

### **[Proposta operativa] Progetti concreti e attuabili**

Il CTI dovrebbe essere il luogo della co-progettazione locale sui temi dell’immigrazione: il tavolo in cui coinvolgere stabilmente e attivamente le organizzazioni nella progettazione di interventi concreti e attuabili, partendo dalle esigenze e dalle priorità del territorio, valutando in modo condiviso le possibili linee di finanziamento.

### **[Proposta operativa] Innovare la governance: tavoli tecnici operativi stabili e un coordinamento più snello e efficiente**

Nell’ambito della ricerca-azione sono emerse alcune proposte di innovazione delle modalità di gestione del CTI, che riguardano in particolare:

- l’attivazione di gruppi di lavoro (tavoli tecnici) dedicati alla gestione operativa di tematiche specifiche (scuola, lavoro, formazione...). Si propongono gruppi di lavoro stabili, composti da operatori e esperti, che possano lavorare su proposte concrete con un programma di lavoro operativo e obiettivi chiari e afferrabili. I Tavoli tecnici opererebbero indirizzati e coordinati da un Tavolo di indirizzo strategico, composto dalla plenaria degli enti aderenti al CTI;
- l’innovazione delle modalità di gestione e coordinamento: è necessario adottare modalità di coordinamento del CTI meno rituali e meno rigide, introducendo metodi di gestione degli incontri più snelli ed efficienti, in grado di attivare la partecipazione e la collaborazione concreta dei partecipanti. Si propone, ad esempio, l’adozione di un’animazione strutturata: la rete sta in piedi quando viene formalizzato anche un ruolo di coordinamento, facilitazione, animazione e monitoraggio.

### **[Proposta operativa] Referenti operativi stabili nel CTI con mandati chiari**

È necessario condividere maggiormente le attività del CTI con i referenti politici degli enti aderenti, al fine di avere un mandato chiaro e operativo per partecipare in modo più efficace alle attività del CTI.

Questo permetterebbe con più facilità di coinvolgere referenti operativi stabili, con un ruolo e un mandato riconosciuto.

I referenti operativi opererebbero sia come punti di riferimento stabili per il CTI e per tutti gli altri soggetti della rete, sia come facilitatori interni alla propria organizzazione, garantendo una maggiore connessione tra essa e le attività del Consiglio.

### **[Proposta operativa] Riconoscimento formale del ruolo degli enti aderenti alla rete**

Gli operatori coinvolti nella ricerca-azione propongono l'adozione di strumenti che possano garantire una maggiore formalizzazione dei ruoli e degli impegni delle organizzazioni aderenti alle reti, al fine di valorizzare, anche reciprocamente, le loro competenze e i loro contributi al sistema territoriale per l'integrazione delle persone immigrate.

Tra i possibili strumenti utili a favorire lo strutturarsi di collaborazioni tra gli enti della rete sono stati indicati:

- le convenzioni: da valutarsi, caso per caso;
- la co-progettazione, ai sensi della nuova normativa che disciplina la realizzazione di interventi congiunti tra enti pubblici e enti del terzo settore.

## **3.3 Comprendere il fenomeno migratorio e formare gli operatori**

Ricerca e formazione sono ulteriori ambiti di azione giudicati strategici dagli attori coinvolti. In particolare, si ritiene prioritario:

- attivare azioni mirate per approfondire la comprensione del fenomeno migratorio in provincia di Pavia;
- sviluppare le competenze degli operatori della rete in modo che siano maggiormente preparati nella gestione degli interventi.

### **[Proposta operativa] Indagini conoscitive**

Si propone l'attivazione di collaborazioni con l'Università degli Studi di Pavia al fine di realizzare ricerche e studi sul fenomeno dell'immigrazione in provincia.

### **[Proposta operativa] Percorsi formativi per i membri della rete**

Le proposte emerse sul tema della formazione riguardano in particolare alcuni temi:

- culture e diversità: percorsi formativi finalizzati a conoscere le culture altre, con riferimento a particolari aspetti, come, ad esempio i diversi modelli familiari e di accudimento / crescita dei figli (come funziona la famiglia nelle altre culture? Come viene gestita la gravidanza e la crescita dei figli nel primo anno?);
- normativa, regole e procedure, in particolare riguardo il lavoro: percorsi rivolti sia agli operatori degli enti, per metterli nelle condizioni di fornire corrette informazioni agli stranieri in termini di diritti e di doveri, sia ai datori di lavoro.

La formazione dovrebbe essere progettata, ponendo attenzione ai seguenti aspetti:

- la centralizzazione e la condivisione dei percorsi: è necessario che gli enti della rete (pubblici e privati) ragionino insieme su un'offerta formativa da condividere a livello di rete per risparmiare risorse ed energie;
- il coinvolgimento di formatori di qualità: l'Università di Pavia dovrebbe avere un ruolo strategico nel mettere a disposizione competenze di qualità;

- il coinvolgimento di tecnici per una formazione che tenga conto degli aspetti operativi che a volte sfuggono ad uno sguardo solo teorico.

### **3.4 Attivare connessioni con le comunità di stranieri**

Al fine di intercettare e rispondere con più efficacia ai bisogni concreti della popolazione straniera, è necessario attivare maggiori connessioni con le diverse comunità nazionali e religiose presenti sul territorio.

Emergono alcune criticità che riguardano in particolare due aspetti:

- la mancanza di un quadro conoscitivo completo delle associazioni straniere: è necessario capire meglio che scopo si danno queste associazioni, se sono solo aggregative, oppure se danno supporto ai loro associati rispetto alle procedure da seguire per l'integrazione;
- il riconoscimento reciproco: da un lato le associazioni degli stranieri faticano a vedere nel CTI un interlocutore; dall'altro, per il CTI è problematico attivare solo canali informali che in alcuni casi faciliterebbe invece il coinvolgimento.

#### **[Proposta operativa] Coinvolgimento formale nel CTI delle associazioni straniere**

Risulta necessario coinvolgere maggiormente le comunità di stranieri, intercettando e coinvolgendo le realtà organizzate nel CTI in modo stabile (rappresentanti delle associazioni di stranieri).

La criticità maggiore da questo punto è costituita dal fatto che non sempre le comunità di stranieri hanno forme organizzate di rappresentanza, per cui risulta problematico un loro coinvolgimento formale nella rete. È necessario quindi mettere in campo azioni per aiutare le comunità a organizzarsi e strutturarsi maggiormente al fine di essere coinvolte e rappresentate nella rete.

#### **[Proposta operativa] Coinvolgimento delle persone straniere nei gruppi di lavoro tematici**

Un maggiore coinvolgimento dei migranti nei gruppi di lavoro tematici è indispensabile a due livelli:

- sia per comprendere meglio i loro bisogni e fornire quindi risposte adeguate in termini di servizi;
- sia per rafforzare la rete dei servizi presenti sul territorio con le attività di supporto e aiuto informale forniti dalle comunità, dai gruppi informali e dalle reti amicali.

## 4. Formazione professionale e lavoro

L'accesso al mercato del lavoro da parte delle persone immigrate rimane una delle questioni più complesse da affrontare, e, allo stesso tempo, una delle più urgenti per potere garantire una piena, concreta integrazione.

Rispetto al tema del lavoro, gli attori coinvolti nella ricerca-azione hanno individuato alcune priorità su cui è necessario agire:

- rimuovere gli ostacoli linguistici: la barriera linguistica rappresenta un ostacolo non solo durante la ricerca del lavoro, ma anche riguardo la possibilità di entrare e rimanere nel mercato in modo consapevole e preparato. Come potenziare, dunque, le competenze linguistiche al fine di rendere le persone straniere più preparate e consapevoli dei diritti, dei doveri, delle procedure connesse alla loro condizione di lavoratori e lavoratrici in un paese straniero?
- valorizzare le competenze, anche informali: nel nostro Paese, l'accesso al mercato del lavoro avviene previa l'esibizione di competenze certificate (qualifiche, titoli di studio, etc..). Per svariati motivi, le persone immigrate, pur abili e preparate per lo svolgimento delle mansioni richieste, spesso non sono in grado di fornire certificazioni formali delle proprie competenze, precludendosi così l'accesso alle posizioni lavorative. Come ovviare a questo? Come valorizzare le competenze informali?
- accompagnare al lavoro e supportare le fragilità: la possibilità di accedere al mercato del lavoro è sovente ostacolata da ulteriori barriere connesse a specifiche condizioni di fragilità sociale delle persone immigrate. Per far fronte a tali situazioni è utile attivare percorsi finalizzati a supportare e accompagnare le persone immigrate in difficoltà sia durante la ricerca del lavoro, sia una volta trovato;
- integrare apprendimenti ed esperienze lavorative di qualità: il tirocinio è uno strumento prezioso da potenziare per permettere ai giovani stranieri che frequentano percorsi di istruzione o formazione di accedere in modo consapevole ad esperienze lavorative di qualità;
- informare e formare i datori di lavoro: relativamente alla parte datoriale, potrebbero presentarsi fenomeni (per la cui effettiva valutazione occorrerebbe un'indagine dedicata) di non adeguata informazione sulla normativa dell'immigrazione. Ciò rappresenta un'ulteriore criticità che ostacola l'accesso al mondo del lavoro da parte della popolazione immigrata. Come favorire maggiore conoscenza di norme e procedure da parte delle aziende e accompagnare meglio gli inserimenti lavorativi delle persone immigrate?

### 4.1 Potenziare le competenze linguistiche per accedere in modo preparato e consapevole al mondo del lavoro

La riflessione elaborata dagli attori coinvolti si è concentrata in primo luogo sulla necessità di potenziare e innovare le occasioni di apprendimento della lingua italiana come prerequisito fondamentale per poter accedere al mondo del lavoro in modo più consapevole e preparato.

#### **[Proposta operativa] Strutturare e integrare l'offerta formativa provinciale per migliorare le competenze linguistiche**

Per poter fruire di un percorso di formazione professionale è essenziale conoscere la lingua. Attualmente ci sono tante opportunità ma, ad esclusione dei percorsi presso i CPIA, non

sono istituzionalizzate, strutturate e conosciute. La proposta è quella di strutturare a livello provinciale un'offerta formativa per l'apprendimento della lingua italiana che superi l'attuale frammentazione.

#### **[Proposta operativa] Progetto “scuola aperta” per l'apprendimento della lingua italiana**

Un'ulteriore proposta riguarda l'elaborazione di un progetto di scuola aperta finalizzato in primo luogo a sostenere il lavoro femminile.

L'idea è quella di creare, presso le scuole e gli enti che erogano percorsi di formazione professionale, spazi dedicati per i genitori - in particolare per le donne - nei quali potere essere aiutate nell'apprendimento e nella pratica della lingua italiana.

Il progetto potrebbe essere realizzato in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Provinciale, gli enti del terzo settore, gli enti di formazione, attingendo alle risorse messe a disposizione dai bandi nazionali e regionali, o alle risorse previste dall'accordo territoriale per la conciliazione vita-lavoro della Provincia.

## **4.2 Valorizzare le competenze informali**

Il tema riguarda la possibilità di valorizzare le competenze non formali di cui le persone immigrate possono essere portatrici (ad esempio nel settore dell'artigianato) e che spesso, non essendo riconosciute da un titolo di studio, non possono essere certificate formalmente nel nostro Paese.

#### **[Proposta operativa] Campagne di sensibilizzazione**

Si propone di strutturare una capillare campagna di informazione, formazione e comunicazione indirizzata sia ai datori di lavoro, sia ai lavoratori, per sensibilizzare al tema del riconoscimento delle competenze informali.

La campagna formativa e informativa potrebbe essere realizzata sul web (con video, dirette social, webinar) e potrebbe prevedere la produzione di materiale informativo che associazioni di categoria, sindacati e Camera di Commercio potrebbero diffondere a datori di lavoro, piccoli imprenditori, lavoratori.

Alleati strategici di questo tipo di intervento potrebbero essere: la Camera di Commercio, le associazioni datoriali, i centri di formazione, i sindacati, UST e l'Università di Pavia (per le competenze che potrebbe fornire alla rete).

Le risorse per la realizzazione della campagna potrebbero essere intercettate da bandi e programmi nazionali, regionali e del sistema camerale (le CCIAA, peraltro, hanno una competenza specifica sull'orientamento al lavoro e sulle certificazioni delle competenze).

## **4.3 Il tirocinio per integrare apprendimenti ed esperienze lavorative di qualità**

Il tirocinio deve essere finalizzato all'apprendimento e all'orientamento al mondo del lavoro. Le persone in tirocinio non sono ancora dei lavoratori, ma studenti che devono imparare.

Come valorizzare concretamente queste finalità e questa vocazione del tirocinio, soprattutto nell'ottica di facilitare l'accesso al mondo del lavoro per i giovani stranieri?

### **[Proposta operativa] Iniziative di orientamento e giornate di condivisione di testimonianze**

Una prima proposta avanzata dagli attori coinvolti riguarda la realizzazione di giornate di orientamento nelle scuole, finalizzate a illustrare che cosa sono i tirocini curriculari.

Le iniziative potrebbero coinvolgere i ragazzi e le ragazze che hanno già effettuato il tirocinio, che potrebbero portare la propria esperienza e condividere riflessioni insieme ai datori di lavoro delle aziende che li hanno ospitati.

L'organizzazione di questo tipo di iniziative permetterebbe di:

- rendere più consapevoli gli studenti rispetto a quello che è realmente il tirocinio in azienda;
- rendere i ragazzi più consapevoli circa la professione che si apprestano a sperimentare;
- lavorare sulla gestione delle aspettative, per evitare che vengano disattese dall'esperienza sul campo in azienda;
- informare e rendere consapevoli gli studenti sulla natura e sulla vocazione del tirocinio, che deve rimanere *in primis* uno strumento di apprendimento e orientamento al lavoro.

Le risorse per la realizzazione di queste giornate potrebbero essere ricercate nei bandi PON per la scuola.

### **[Proposta operativa] Promozione e integrazione dell'attività degli sportelli di orientamento**

Sul territorio provinciale sono già attivi diversi sportelli che effettuano attività di orientamento, anche gestiti da enti del terzo settore, con lo scopo di indirizzare i ragazzi e gli studenti verso i tirocini più adatti alle loro aspirazioni e alle loro competenze. Non esiste però una rete strutturata di questa offerta di orientamento.

La proposta è quella di potenziare e promuovere l'attività di orientamento ai tirocini, costituendo una rete degli sportelli che possa basarsi su strumenti informativi in grado di integrare e mettere a sistema le diverse informazioni provenienti da enti e imprese.

### **[Proposta operativa] Ricerca e approfondimento**

Al fine di potenziare il tirocinio come strumento utile a favorire l'ingresso nel mondo del lavoro da parte dei giovani immigrati, è fondamentale avere dati e informazioni utili ad analizzare il fenomeno.

La proposta è quella di realizzare uno studio analitico del fenomeno nella Provincia di Pavia che potrebbe essere svolto con il coinvolgimento di Università, Caritas, Fondazione Romagnosi.

## **4.4 Accompagnare al lavoro e supportare le fragilità**

Un'ulteriore strategia di azione riguarda l'attivazione di interventi per supportare le persone immigrate più vulnerabili durante la ricerca del lavoro e/o per dare loro sostegno anche durante l'esperienza lavorativa, al fine di metterle nella condizione di mantenere il posto di lavoro.

### **[Proposta operativa] Promozione di reti informali di aiuto reciproco**

Gli attori condividono l'importanza di poter fare affidamento su reti - anche informali - di supporto e aiuto reciproco, che possano essere di sostegno alle persone immigrate, soprattutto in caso di fragilità, durante la ricerca del lavoro e durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.

#### **Un'esperienza a cui ispirarsi: il progetto Job Club**

Si tratta un progetto sperimentale, gestito da ACLI e finanziato da Fondazione Cariplo, che coinvolge donne disoccupate che, con il sostegno di operatrici e *coach*, *si confrontano* e si supportano durante la ricerca attiva del lavoro.

Il progetto Job Club prevede la realizzazione di attività diversificate: incontri di conoscenza per far emergere le esperienze pregresse; bilanci di competenze; supporto alla preparazione dei curriculum vitae; affiancamento nella ricerca attiva del lavoro.

Il progetto ha favorito lo sviluppo di una rete di reciproco aiuto tra le donne coinvolte che si sono date supporto anche per i problemi di conciliazione, ad esempio per la cura dei bambini durante la ricerca del lavoro e durante l'attività lavorativa.

Il progetto è considerato una esperienza positiva a cui ispirarsi perché:

- permette alle donne di condividere una stessa esperienza e quindi di sentirsi meno sole;
- favorisce lo sviluppo di reti informali e di strategie di reciproco supporto, fondamentali per rimuovere i problemi concreti che impediscono alle persone immigrate di lavorare (es.: cura dei figli; assenza di automobile, ecc..).

## **4.5 Informare e formare i datori di lavoro**

La ricerca-azione ha evidenziato la necessità di un accompagnamento dei datori di lavoro con riferimento alla normativa in materia di immigrazione, soprattutto in materia di procedure o di documentazione necessaria, ad esempio, per concludere un contratto di lavoro (ad es. nella fase di rinnovo del permesso di soggiorno).

### **[Proposta operativa] Formazione per i datori di lavoro in materia di immigrazione**

La proposta riguarda la realizzazione di percorsi di formazione per i datori di lavoro sulla normativa e sulla documentazione contrattuale necessaria per i contratti di lavoro che coinvolgono le persone immigrate.

I percorsi potrebbero essere pensati per essere fruiti su web, anche in modalità asincrona, per venire incontro alle esigenze dei datori di lavoro, ed essere accompagnati dalla distribuzione di materiale informativo tradotto in più lingue.

L'ufficio immigrazione della Questura, il CTI, la Camera di Commercio, la Provincia, i sindacati sono gli enti che potrebbero essere coinvolti nelle azioni di formazione.



## **4.6 Favorire l'acquisizione di strumenti e competenze per un lavoro di qualità**

La strategia di azione proposta intende fornire alle persone straniere strumenti e competenze per conoscere e comprendere il mondo del lavoro nel quale intendono inserirsi. Si evidenzia inoltre il significativo dato sull'imprenditoria con background migratorio a livello provinciale (12,5% sul totale delle imprese): una tendenza importante di cui tener conto anche dal punto di vista formativo per accompagnare e supportare nel miglior modo possibile le persone straniere che intendono avviare una propria attività imprenditoriale

### **[Proposta operativa] Percorsi informativi per lavoratori e aspiranti imprenditori**

La proposta riguarda la realizzazione di percorsi diffusi di formazione e informazione finalizzati a fornire alle persone straniere competenze e conoscenze utili a inserirsi in modo consapevole nel mercato del lavoro italiano con particolare riferimento ai seguenti contenuti:

- la principale normativa di riferimento;
- le diverse tipologie contrattuali;
- diritti e doveri dei lavoratori;
- strumenti e opportunità per l'inserimento lavorativo.

La proposta riguarda inoltre la realizzazione di percorsi di orientamento all'autoimprenditorialità fornendo un supporto concreto e stabile alle tante persone straniere che decidono di avviare una propria attività.

### **Un'esperienza a cui ispirarsi: il programma Futurae – Imprenditori Extraordinari**

Si tratta di un progetto, giunto alla terza edizione, realizzato da 18 Camere di Commercio, tra cui quella di Pavia, con il supporto di Unioncamere, nato dalla collaborazione tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS) e l'Unione nazionale stessa e finanziato sul Fondo Politiche Nazionali Politiche Migratorie 2018. "Il programma si sviluppa sul principio di coesione internazionale e di integrazione socio-lavorativa degli immigrati, sottolineando l'importanza di assicurare ai cittadini di paesi terzi la possibilità di dare il proprio contributo economico e sociale alla comunità ospitante con l'obiettivo di una crescita economica duratura", formando e accompagnando aspiranti imprenditori.

I destinatari sono persone con background migratorio, comprese le seconde generazioni, senza limiti di età, anche occupate, regolarmente presenti in Italia e motivate ad un percorso imprenditoriale e di auto-impiego". I servizi forniti ai destinatari sono:

- informazione e orientamento sulle procedure burocratiche e amministrative per l'avvio di nuove attività;
- formazione per la creazione d'impresa e lo startup;
- assistenza personalizzata alla redazione del business plan;
- assistenza alla costituzione d'impresa;

- mentoring nella fase di avvio;
- servizi di rete e organizzazione di incontri con le comunità imprenditoriali dei migranti.

A Pavia (con avvio nel febbraio 2022 da parte della CCIAA tramite la propria azienda speciale Paviaviluppo) i risultati sono incoraggianti: 135 azioni relative a informazione/divulgazione; 60 seminari di orientamento; 39 colloqui individuali, 22 corsi di formazione, 14 assistenze per elaborazione business plan, 1 assistenza per costituzione di rete d'impresa, mentoring per n. 2 imprese.

## 5. Casa - autonomia abitativa

La ricerca della casa rimane uno dei problemi più complessi da affrontare. Tra i principali ostacoli che impediscono alle persone immigrate di trovare soluzioni abitative, sono stati indicati:

- i problemi economici: le soluzioni offerte dal mercato hanno costi di affitto troppo alti a fronte di redditi medio bassi della popolazione straniera;
- la richiesta di garanzie a livello contrattuale: per ottenere un'abitazione in affitto è richiesto il permesso di soggiorno, la cui breve durata rappresenta una importante difficoltà nella ricerca della casa. È inoltre spesso richiesto un lavoro stabile, condizione che non sempre può essere garantita dalle persone immigrate;
- i pregiudizi e la mancanza di fiducia: i proprietari hanno spesso un atteggiamento pregiudiziale verso le persone immigrate (temono ad esempio un subaffitto ad altre persone, o situazioni di illegalità);
- la presenza di nuclei con minori: le famiglie numerose con minori a carico sono ulteriormente penalizzate, poiché in caso di sfratto la presenza di minori è un ostacolo;
- la mancanza di case: la scarsa disponibilità di case con costi accessibili e in luoghi adatti è uno dei problemi che maggiormente impattano sulla ricerca.

D'altro canto avere una casa è il primo passo per garantire alla persona immigrata una condizione di legalità e poi di integrazione, in quanto è condizione basilare per avere una residenza e per accedere a determinati servizi sul territorio.

Sono emerse alcune piste di lavoro su cui concentrarsi per favorire l'inserimento abitativo delle persone immigrate:

- sviluppare le reti informali per combattere l'isolamento;
- sensibilizzare i proprietari e i datori lavoro;
- trovare nuove case, rendere accessibili quelle già disponibili ;
- attivare progetti locali di Housing sociale.

### 5.1 Sviluppare le reti informali per combattere l'isolamento

È stato sottolineato come le reti parentali o amicali siano uno dei principali fattori abilitanti all'inserimento abitativo: la presenza di parenti, amici, o connazionali che già vivono nel paese o nel quartiere è sicuramente un supporto importante per la persona immigrata nella ricerca di una soluzione abitativa, specie se la persona esce da un centro di accoglienza.

Le reti informali allargate, costituite da amici e conoscenti, anche italiani, sono un aiuto prezioso perché:

- amplificano i contatti e i canali di ricerca, ampliando le possibilità anche al di fuori della stretta cerchia parentale e della comunità etnica;
- possono offrire quelle garanzie informali e quelle "referenze" richieste dai proprietari.

### **[Proposta operativa] Sviluppo di reti informali allargate**

Tra le strategie di intervento possibili, dunque, risulta prioritario favorire lo sviluppo di reti informali allargate che possano combattere l'isolamento sociale in cui si trovano le persone immigrate al momento della ricerca della casa.

A tale proposito sono state citate due esperienze virtuose: il progetto Marmite e il progetto Refugees Welcome.

#### **Due esperienze a cui ispirarsi: il progetto Marmite e il progetto Refugees Welcome Italia Onlus**

**Marmite** è un buon esempio di attivazione di reti informali a supporto dell'inserimento abitativo, in cui alcune famiglie pavese accolgono per alcuni giorni alla settimana persone ospiti dei centri di accoglienza, dando così loro modo di allargare le proprie relazioni sociali.

[Refugees Welcome Italia Onlus](#): l'associazione, che fa parte del network europeo Refugees Welcome International, ha come obiettivo l'inclusione sociale di rifugiati, rifugiate e di giovani migranti attraverso una serie di attività che prevedono il coinvolgimento diretto dei cittadini e delle cittadine, come l'accoglienza in famiglia, il mentoring, le coabitazioni solidali.

## **5.2 Sensibilizzare i proprietari e i datori lavoro**

Un ulteriore obiettivo su cui lavorare è la sensibilizzazione e l'informazione sia dei proprietari sia dei datori di lavoro.

Le azioni dovrebbero mirare, da un lato, a combattere stereotipi e pregiudizi diffusi tra i proprietari delle case al fine di renderli più inclini ad accendere contratti di affitto anche con persone straniere, a fronte delle dovute garanzie; dall'altro a costruire alleanze con i datori di lavoro, quali soggetti strategici che potrebbero offrire referenze e garanzie ai proprietari.

### **[Proposta operativa] Una rete di proprietari amici**

Nell'ambito dell'indagine è emersa la proposta di creare una rete di proprietari sensibili al tema che possa dare garanzie anche ad altri proprietari nell'ambito del mercato libero.

### **[Proposta operativa] Sensibilizzazione e informazione**

La proposta è quella di organizzare campagne informative e di sensibilizzazione verso i datori di lavoro, per promuovere da parte loro l'offerta di referenze e altro tipo di garanzie che facilitino la ricerca della casa da parte delle persone straniere.

## **5.3 Trovare nuove case, rendere accessibili quelle già disponibili**

La penuria di soluzioni abitative disponibili può essere affrontata agendo a due livelli:

- attraverso la ricerca e la mappatura di abitazioni al di fuori del mercato libero, ad esempio coinvolgendo attori strategici come gli enti locali e gli enti religiosi;
- rendendo abitabili e appetibili alcune soluzioni già disponibili, ma poco praticabili a causa delle loro condizioni e della loro ubicazione.

**[Proposta operativa] Censire le abitazioni “accessibili”**

Il censimento delle abitazioni disponibili sul mercato libero è giudicato poco utile poichè si concentra spesso su abitazioni troppo care per le possibilità economiche delle persone immigrate.

Sarebbe utile un censimento delle abitazioni proposte a un affitto sostenibile, in particolare quelle in possesso di enti pubblici e religiosi.

**[Proposta operativa] Potenziare i trasporti, attivare soluzioni per la mobilità casa - lavoro**

Spesso le case a buon mercato si trovano in zone poco collegate con i centri abitati dove sono insediate le attività lavorative.

Agire sulla rete dei trasporti o attivare soluzioni per garantire la mobilità casa - lavoro permetterebbe alle persone di potere accettare offerte abitative a buon mercato, anche in zone periferiche.

## **5.4 Attivare progetti locali di housing sociale**

I progetti di housing sociale possono accogliere le persone immigrate in soluzioni abitative temporanee attivando azioni di accompagnamento integrate verso un inserimento abitativo stabile.

**[Proposta operativa] Un progetto di housing sociale in provincia di Pavia**

Nell’ambito della ricerca-azione si è ragionato sulla possibilità di avviare sul territorio pavese un progetto di housing sociale: sono stati individuati gli interventi da sviluppare, le alleanze strategiche da attivare, le criticità da affrontare.

Il reperimento degli spazi in cui realizzare il progetto è una delle maggiori criticità da affrontare, specie se si tiene in considerazione la necessità di trovare abitazioni da cui poter raggiungere con facilità il luogo di lavoro.

La proposta è quella di individuare spazi al di fuori del libero mercato, prendendo in considerazione, ad esempio, i beni confiscati alla mafia e gli immobili in possesso di enti pubblici e religiosi.

I bandi del PNRR possono essere un buona opportunità per reperire le risorse necessarie alla ristrutturazione degli spazi utili al progetto di housing sociale.

Il progetto non si limita a creare o ristrutturare spazi abitativi, ma propone attività temporanee finalizzate ad attivare una rete di servizi che accompagnino la persona all’autonomia abitativa.

Attraverso l’attivazione di partnership tra soggetti pubblici e privati, il progetto prevede:

- la possibilità per i beneficiari di usufruire di affitti calmierati e di servizi di supporto all’autonomia;

- la realizzazione da parte dei beneficiari di servizi di utilità sociale e di cura del territorio (ad esempio, per il Comune o per il quartiere di residenza);
- l'attivazione di reti informali: attraverso servizi come la banca del tempo o la banca delle competenze è possibile stimolare e favorire la nascita della rete informali tra le persone in residenza (i "condomini").

Per l'avvio del progetto è fondamentale il coinvolgimento di alcuni attori locali e non, tra cui:

- ALER - Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale: il suo coinvolgimento è strategico poichè l'ente potrebbe avere la disponibilità di case non utilizzate perché in attesa di ristrutturazione;
- Diocesi: la collaborazione con la Diocesi è stata giudicata fondamentale per l'individuazione di eventuali immobili che potrebbero essere messi a disposizione;
- Collegio degli ingegneri: è emersa la possibilità di costruire alleanze e collaborazioni con il Collegio che in passato si è già reso disponibile per supportare progetti sociali;
- Enti pubblici: il progetto dovrebbe coinvolgere non i singoli comuni (che da soli, faticano, specie se di piccole dimensioni), ma lavorare in un'ottica di rete di comuni e di integrazione territoriale delle risorse.

## 6. Salute, benessere e vulnerabilità

Il grado di accessibilità e fruibilità dei servizi sanitari rappresenta una questione cruciale per la salute della popolazione straniera. Se le modalità di accesso dipendono dalle norme che di questo si occupano, la fruizione chiama in causa la capacità che i servizi hanno di adeguarsi alle richieste, alle caratteristiche e alle necessità di questa particolare utenza.

Appare opportuno lavorare su un approccio basato sull'ascolto e la comprensione/conoscenza reciproca così da eliminare, o quanto meno indebolire, tutti quegli ostacoli che oggi si frappongono ad una fruizione consapevole ed informata dei servizi in ambito sanitario.

In particolare si suggeriscono le seguenti strategie di azione:

- identificare i bisogni specifici delle persone straniere, attivando strategie di risposta adeguate, efficaci e concrete;
- conoscere e considerare il bagaglio di conoscenze e competenze che ogni persona straniera si porta dal proprio contesto di origine: la maternità, ad esempio, viene percepita e gestita in modi estremamente diversi da paese a paese.

### 6.1 Una rete territoriale della salute

Il sistema dei servizi socio-sanitari è complesso e parcellizzato: tanti servizi, tante specializzazioni e la difficoltà dell'utenza a ricostruire un quadro d'insieme che permetta di orientarsi e di usufruire del "servizio giusto al momento giusto". E' necessario facilitare gli utenti nella comprensione dei servizi: a cosa servono? Quando servono? Come accedervi?

#### **[Proposta operativa] Case di Comunità e Centri per la famiglia: nodi di accesso al sistema dei servizi socio-sanitari**

Una possibile soluzione appare quella di strutturare una rete territoriale della salute che preveda l'attivazione di "nodi di accesso" (antenne, sportello informativi) al sistema dei servizi socio-sanitari con una funzione di orientamento e di prima presa in carico. Potrebbero essere ospitati presso le Case di Comunità, strutture diffuse polivalenti gestite da ASST che Regione Lombardia ha di recente introdotto nel Servizio Sanitario Regionale con lo scopo di offrire alla popolazione un punto di riferimento continuativo per l'assistenza sanitaria primaria e la prevenzione. All'interno delle Case di Comunità sono presenti equipe di medici di medicina generale, pediatri, medici specialisti, infermieri e altri professionisti della salute.

Allo stesso modo particolarmente funzionali allo scopo, potrebbero essere i Centri per la Famiglia, anch'essi di istituzione regionale, evoluzione dei Consultori familiari, e finalizzati a promuovere e assicurare una presa in carico globale di tutte le problematiche che attengono alle famiglie in senso lato, con particolare rilievo al potenziamento delle funzioni di ascolto, orientamento, supporto e sostegno psicopedagogico.

Prevedere all'interno di queste strutture anche uno sportello informativo/di orientamento per le persone straniere potrebbe:

- favorire una relazione di prossimità oggi ancora poco strutturata;
- facilitare invii "ragionati" tra i servizi del territorio, promuovendo una presa in carico congiunta.

## **6.2 Risorse e competenze per una fruizione efficace dei servizi**

Una rete territoriale non è fatta solo di spazi ma anche, e forse soprattutto, delle competenze e delle professionalità che li animano.

### **[Proposta operativa] Case manager ed equipe multiprofessionali: una sperimentazione possibile**

Introdurre a livello sperimentale la figura del case manager potrebbe contribuire a:

- rendere maggiormente sinergiche le relazioni tra i “nodi della rete”;
- accompagnare le persone in una fruizione efficace dei servizi definendo un percorso, monitorandone l'andamento e valutando i risultati progressivamente raggiunti.

In particolare il case manager potrebbe occuparsi di:

- gestire i contatti con l'ente inviante,
- fungere da collante tra i diversi servizi,
- garantire continuità al percorso, diventando punto di riferimento non solo per la persona straniera ma anche per gli operatori dei servizi.

Allo stesso modo particolarmente utile potrebbe essere la creazione di una equipe multiprofessionale che possa accompagnare la persona straniera in modo integrato e facendo da filtro tra ambito sociale e ambito sanitario comprendendo la tipologia di richiesta.

## **6.3 Formazione linguistica specialistica per gli operatori dei servizi**

L'ostacolo linguistico non è l'unico ostacolo che si frappone ad una consapevole fruizione dei servizi. Tuttavia impedisce, spesso, un dialogo tra gli operatori e le persone straniere.

Occorre, pertanto, investire in via prioritaria sulle competenze linguistiche degli operatori che lavorano agli sportelli.

### **[Proposta operativa] Corsi linguistici tecnici per gli operatori dei servizi**

Si propone, in particolare, di realizzare periodicamente corsi di formazione linguistica specialistica caratterizzati da un forte taglio tecnico al fine di permettere l'acquisizione di competenze utili a illustrare le finalità dei servizi e le modalità di funzionamento nonché a comprendere le necessità dell'utenza.

## **6.4 Raccordo e confronto tra gli operatori**

La collaborazione tra gli operatori, che può essere più o meno strutturata, permette di andare al di là delle competenze del singolo, offre nuovi sguardi, stimola l'innovazione e consente il confronto tra esperienze.

### **[Proposta operativa] Incontri di raccordo e supervisione tra gli operatori**

La proposta intende promuovere occasioni stabili di confronto e scambio tra operatori che lavorano in servizi e ambiti diversi: analizzare in modo condiviso le modalità di gestione di singoli casi specifici può contribuire, infatti, a risolvere le eventuali problematiche riscontrate, a individuare nuove e più efficaci strategie di azione condivisa.

### **[Proposta operativa] Adozione di strumenti di comunicazione snelli e leggeri**



La proposta intende stimolare l'adozione di strumenti di raccordo snelli e leggeri: un gruppo di messaggistica tra operatori, inteso come gruppo di mutuo aiuto, potrebbe essere uno strumento efficace nella gestione degli ostacoli quotidiani, favorendo il confronto e lo scambio delle esperienze. Risultano fondamentali a tale scopo: l'adesione volontaria, utilizzando, laddove possibile, i telefoni aziendali e la definizione condivisa di un galateo di utilizzo dello strumento.