

Progetto co-finanziato da



UNIONE EUROPEA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

**Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020**

**GIANO. SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE  
IN EUROPA. RICHIEDENTI PROTEZIONE  
INTERNAZIONALE E IMPRENDITORI  
IMMIGRATI:  
I DUE PERCORSI DELL'INTEGRAZIONE  
Prog-10 CUP: I89D17000050006**

**Report Finale Progetto Giano**

**Come promuovere l'integrazione di richiedenti asilo  
e rifugiati: buone prassi di accoglienza diffusa e domestica<sup>1</sup>.**

---

<sup>1</sup> La parte del presente documento relativa all'accoglienza domestica è stata redatta da Stella Gianfreda, Ph.D. candidate presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, con la supervisione di Fabiana Musicco, Senior Project Manager presso l'IPRS di Roma e Presidente di Refugees Welcome Italia ONLUS e di Matteo Bassoli, ricercatore presso l'Università eCampus di Novedrate e Presidente di Refugees Welcome Italia ONLUS. La parte relativa all'accoglienza diffusa e integrata è stata redatta da Massimiliano Giacomello e Matteo Castellani, Responsabili Area Accoglienza del Consorzio Comunità Brianza. Tutto ciò che è contenuto nel presente report è nostra esclusiva responsabilità.



Refugees



Welcome  
Italia





# Indice

<b>Elenco delle abbreviazioni</b>	<b>5</b>
<b>Introduzione</b>	<b>7</b>
Background	8
Metodologia	11
Struttura del lavoro	12
Come leggere il report	13
Terminologia	13
<b>1. Linee guida per lo sviluppo di progetti di accoglienza diffusa e integrata</b>	<b>15</b>
<b>1.1 L'accoglienza diffusa</b>	<b>16</b>
Strutture ad autonomia crescente	16
Diffusione e distribuzione delle strutture	18
Gestione degli appartamenti	18
Reperimento delle strutture	19
<b>1.2 L'accoglienza integrata: servizi centralizzati e trasversali</b>	<b>19</b>
Vitto, alloggio, fornitura di beni e servizi di base	20
Mediazione linguistica e culturale e interpretariato	21
Sostegno socio-psicologico e servizi di etnopsichiatria	21
Accompagnamento ai servizi di assistenza sanitaria	22
Assistenza legale	22
Accompagnamento nella predisposizione del percorso formativo e di inclusione e orientamento ai servizi del territorio	23
Fornire strumenti alla mobilità	23
Formazione linguistica	24
Formazione professionale	24
Inserimento lavorativo	24
<b>1.3 Sinergie con servizi del territorio</b>	<b>25</b>
Servizi sanitari	26
Servizi di formazione linguistica	26
Servizi di formazione professionale	27
Servizi per il lavoro	27

<b>1.4 Ruolo dell'ente locale</b>	<b>28</b>
Spazi comunali	29
Sinergia con i servizi e le realtà del territorio	29
Comunicazione e informazione	29
<b>2. Censimento delle esperienze di accoglienza in famiglia in Italia</b>	<b>30</b>
L'accoglienza in famiglia all'interno del circuito istituzionale	31
L'accoglienza in famiglia al di fuori del circuito istituzionale	33
<b>3. Linee Guida dell'Accoglienza in Famiglia</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Fase di Profilazione</b>	<b>35</b>
Selezione delle Famiglie	35
Selezione dei Beneficiari	38
<b>3.2 Fase di Matching</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Tipo di convivenza</b>	<b>42</b>
<b>3.4 Competenze</b>	<b>43</b>
<b>3.5 Rimborso</b>	<b>44</b>
<b>3.6 Durata</b>	<b>44</b>
<b>3.7 Fase di Monitoraggio</b>	<b>44</b>
<b>3.8 Fase di Valutazione</b>	<b>44</b>
<b>3.9 Focus Neomaggiorenni</b>	<b>45</b>
<b>3.10 Focus Persone Vulnerabili</b>	<b>46</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>46</b>
<b>Appendice I</b>	<b>47</b>
<b>Appendice II</b>	<b>48</b>
<b>Appendice III</b>	<b>64</b>

## **Elenco delle abbreviazioni**

<b>ANCI</b>	Associazione Nazionale Comuni Italiani
<b>CARA</b>	Centri di Accoglienza per Richiedenti Asilo
<b>CAS</b>	Centro di Accoglienza Straordinario
<b>CDA</b>	Centri di Accoglienza
<b>CIE</b>	Centri di Identificazione ed Espulsione
<b>CPSA</b>	Centri di Primo Soccorso e Accoglienza
<b>FNPSA</b>	Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi dell'Asilo
<b>MNSA</b>	Minori Stranieri Non Accompagnati
<b>SPRAR</b>	Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati



# Introduzione

Il presente Report è risultato del *“Progetto Giano. Servizi per l’integrazione in Europa. Richiedenti protezione internazionale e imprenditori immigrati: i due percorsi dell’integrazione”*, promosso dal Ministero dell’Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l’Immigrazione a valere sul Fondo Asilo Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Obiettivo Specifico 2 “Integrazione/Migrazione legale” – Obiettivo Nazionale 2.2 “Integrazione” – Avviso territoriale per la promozione del confronto tra le politiche per l’integrazione sviluppate in Italia e in altri Stati membri.

Il progetto, iniziato a maggio 2017 e conclusosi a luglio 2018, ha visto la partecipazione dell’Istituto Psicoanalitico per le Ricerche Sociali (IPRS), in qualità di capofila, e dei seguenti partner nazionali: Consorzio Comunità Brianza, Refugees Welcome Italia (RWI) Onlus e Acli COLF. Tale report non sarebbe stato possibile senza il contributo di un nutrito numero di Enti locali e del Terzo Settore che hanno partecipato ai tavoli di lavoro o tramite interviste (per l’elenco completo si rimanda alla prima appendice al presente lavoro). Il progetto è stato inoltre arricchito dal confronto con due partner esteri: l’Universitat Autònoma de Barcelona di Barcellona e il centro di ricerca CDJ di Amburgo (per un resoconto degli incontri con i partner esteri si rimanda alla terza appendice al presente lavoro).

Il presente report dà conto dei risultati del primo asse progettuale del Progetto GIANO, volto a migliorare la capacità del sistema di gestire l’accoglienza dei richiedenti protezione internazionale e dei rifugiati in Italia. Grazie al confronto tra i partner e i vari stakeholders del progetto, è stata svolta una analisi approfondita dei punti di forza e dei punti di debolezza del sistema di accoglienza nazionale. In particolare, due tipologie di accoglienza sono state analizzate: le realtà esistenti di accoglienza diffusa e integrata realizzate attraverso la prima accoglienza a gestione prefettizia (CAS) e il sistema di seconda accoglienza (SPRAR), e una modalità di accoglienza sperimentale, ovvero l’accoglienza in famiglia.

L’obiettivo primario del confronto e della riflessione comune tra gli Enti locali e gli Enti del Terzo Settore che hanno partecipato al progetto è stato individuare gli elementi necessari al successo di queste due modalità di accoglienza, in modo da fornire al Ministe-

ro dell'Interno degli spunti utili a implementare politiche di accoglienza sempre più efficaci. Le linee guida dell'accoglienza diffusa e dell'accoglienza in famiglia presentate in questo report sono il frutto di questo confronto, che speriamo possa servire da guida alle istituzioni preposte a gestire l'accoglienza e l'integrazione di richiedenti asilo e rifugiati nel nostro paese.

## *Background*

La governance dell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in Italia è disciplinata dal [decreto legislativo 142/2015](#), entrato in vigore a fine settembre 2015 per recepire due direttive europee (Direttiva 2013/33/UE Norme sull'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale e la Direttiva 2013/32/UE Procedure comuni per riconoscimento e revoca dello status di protezione internazionale).

Il sistema risulta diviso in tre fasi: primo soccorso e identificazione, prima accoglienza e seconda accoglienza. Le funzioni di **soccorso, prima assistenza e identificazione** sono svolte nei Centri di primo soccorso e assistenza (CPSA) - strutture già disciplinate dalla cosiddetta 'Legge Puglia' (L. 563/1995). A questi si aggiungono i cosiddetti **hotspots**, non disciplinati dal d.lgs. 142/2015 ma introdotti dalla Roadmap Italiana nell'ottobre 2015, per rispondere alle sollecitazioni dell'Unione Europea (UE) contenute nell'Agenda Europea sulla migrazione del maggio 2015 ([COM \(2015\) 240 final](#)). Gli hotspots, letteralmente "punti caldi", sono aree attrezzate nelle principali zone di sbarco, dove i migranti sono sottoposti a screening sanitario, identificazione, foto segnalamento e smistamento tra richiedenti asilo e cosiddetti migranti economici, che devono essere rimpatriati. Ad oggi, gli hotspots attivi sono a Lampedusa (500 posti), Trapani (400 posti), Pozzallo (300 posti) e Taranto (400 posti) [Fundamental Rights Agency, 2016].

La fase di **prima accoglienza** si svolge nei **Centri Governativi di Prima Accoglienza** (CARA, CDA e HUBs) regionali o inter-regionali, per un massimo previsto di 30 giorni. Dopodiché, i richiedenti protezione internazionale dovrebbero avere accesso alla fase della **seconda accoglienza**, predisposta nei centri del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR), dove possono restare fino a sei mesi dalla notifica dell'esito positivo della richiesta di asilo o, in caso di esito negativo, fino all'esito del ri-

corso in Tribunale. Il d.lgs. 142/2015 prevede comunque che, in caso di mancanza di posti negli HUBs o nello SPRAR, i richiedenti asilo possano essere accolti in **Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS)**, attivati dal Prefetto con un bando ad evidenza pubblica o, in caso di estrema urgenza, anche tramite assegnazione diretta. Un elemento significativo è il cambiamento ancora in atto nella diversa configurazione di CAS e SPRAR, ossia la permanenza dei richiedenti asilo all'interno dei CAS e il successivo ingresso in SPRAR solamente una volta diventati titolari di protezione. Questa nuova configurazione del sistema asilo a cui stiamo assistendo ha delle significative implicazioni sul percorso individuale di formazione, inclusione e acquisizione di autonomia del beneficiario, che deve quindi essere supportato fin dalle prime fasi dell'accoglienza all'interno dei CAS. Questo rende ancora più evidente la necessità di adeguamento del servizio offerto in CAS e la conseguente uniformazione del sistema di accoglienza, attraverso l'individuazione e la diffusione di buone prassi da adottare.

Dalla breve panoramica fornita appare evidente che, seppur più volte sia stata ribadita la necessità di superare l'approccio emergenziale all'accoglienza verso l'assorbimento graduale di tutti i centri di accoglienza straordinaria nel sistema SPRAR - prima dalla [Conferenza Unificata Stato-Regioni](#) del luglio 2014, dalla [Circolare Morcone](#) di fine 2014, nel suddetto d.lgs. 142/2015 e poi anche dalla [Carta della Buona Accoglienza](#) firmata a Roma il 18 maggio 2016 - questo obiettivo è ancora lontano dall'essere stato raggiunto.

Infatti, secondo l'ultimo "[Rapporto sulla Protezione Internazionale in Italia](#)" (2017), su un totale di 200,000 posti in accoglienza solo il 15% è costituito da posti nello SPRAR, mentre **l'80% delle persone sono ospitate nei CAS** ([Godio 2018](#), 123), in gran parte a causa della resistenza di molti Comuni a farsi promotori di progetti di accoglienza sui propri territori ([Campomori e Feraco 2018](#)). Al problema della carenza strutturale dei posti nel sistema SPRAR, si aggiunge una ancora bassa efficacia dei percorsi di integrazione. Stando agli ultimi dati forniti dal Ministero dell'Interno, solo il 33,3% delle persone ospitate nello SPRAR riescono effettivamente a raggiungere la piena autonomia, avendo già individuato o attivato percorsi alloggiativi e lavorativi, mentre il **restante 66,4% esce dal sistema di accoglienza nazionale senza essere pienamente autonomo** [Piano Accoglienza 2016, Ministero dell'Interno, 24].

Questi dati fanno emergere l'importante disomogeneità tra i progetti di accoglienza su tutto il territorio italiano e la questione del raggiungimento dell'autonomia del beneficiario. In risposta a queste carenze, tuttavia si riscontra che dove i sistemi di accoglienza straordinaria di sono ispirati ma soprattutto hanno operato secondo le linee guida del sistema SPRAR, sono visibili risultati concreti rispetto all'autonomia dei beneficiari e alla loro inclusione sociale e lavorativa.

Oltre a ciò, va riscontrato come su queste tematiche sia stato fondamentale l'apporto della società civile, del volontariato e dell'associazionismo, che hanno fornito al sistema di accoglienza supporto e prospettive di implementazione. Tra gli esempi più virtuosi rientrano le sperimentazioni di accoglienza in famiglia, un tipo di accoglienza innovativa basata sulla collaborazione tra ente locale, organizzazioni del terzo settore, associazioni di volontariato, volontari singoli e famiglie. Le prime sperimentazioni sono nate al di fuori del sistema istituzionale di accoglienza. Pioniera in questo campo è stata la Pastorale Migranti di Torino che, a partire dal 2008, ha dato avvio al progetto "Rifugio Diffuso". A questa iniziativa si è unita, a seguito della cosiddetta "Emergenza Nord Africa", la Caritas Italiana con "Un Rifugiato a Casa Mia" e, a partire dal 2015, Refugees Welcome Italia Onlus, una associazione nata per promuovere un modello di accoglienza domestica in Italia. È solo a partire dal 2015 che, in seno ai progetti SPRAR, viene autorizzata la sperimentazione dell'accoglienza in famiglia come forma complementare di accoglienza diffusa e integrata. Le prime sperimentazioni avvengono con l'integrazione di "Rifugio diffuso" all'interno del progetto SPRAR del Comune di Torino e l'avvio di "Rifugiati in famiglia" nel territorio della provincia di Parma. Da allora, nonostante le pressioni provenienti da associazioni ed enti gestori che collaborano con lo SPRAR, la sperimentazione dell'accoglienza in famiglia non è stata sistematizzata, e rimane un'esperienza residuale all'interno del sistema di accoglienza istituzionale. A metà del 2017, il Servizio Centrale dello SPRAR ha annunciato la pubblicazione delle Linee guida per la programmazione di interventi di accoglienza in famiglia che tuttavia ad oggi non hanno ancora visto la luce. In attesa delle suddette linee guida, l'avvio di progetti di accoglienza in famiglia non viene più autorizzato.

Il "Progetto Giano. Servizi per l'Integrazione", attraverso la mappatura delle esperienze e delle buone prassi di accoglienza diffusa e di accoglienza in famiglia, vuole offrire nuovi spunti che per-

mettano di integrare le linee guida di ispirazione dello SPRAR e le nuove politiche dell'accoglienza. Infatti, dal confronto con i partner italiani ed europei sono emersi esempi virtuosi di buone pratiche, sperimentazioni e scelte coraggiose da parte di enti locali, della società civile e del volontariato, che costituiscono un importante contributo per lo sviluppo futuro dell'accoglienza in Italia.

## *Metodologia*

Il primo asse di attività del Progetto GIANO si è articolato in tre fasi complementari. Inizialmente, una mappatura delle esperienze di accoglienza domestica già esistenti sul territorio nazionale è servita a comparare le diverse metodologie utilizzate, a fare un benchmark delle buone prassi, e una analisi SWOT dei progetti esistenti. Questa prima fase è stata svolta attraverso uno studio desk della letteratura accademica esistente sull'accoglienza in famiglia, dei documenti ufficiali rilasciati dal Ministero dell'Interno – Dipartimento delle Libertà Civili e l'Immigrazione e dal Servizio Centrale Protezione per i Richiedenti Asilo e Rifugiati (condotta da Stella Gianfreda, Ph.D. candidate presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa), e con una serie di interviste in profondità agli enti gestori di 11 progetti di accoglienza in famiglia in Italia (svolte da Matteo Bassoli, ricercatore presso l'Università eCampus di Novedrate, per un elenco completo degli enti intervistati si rimanda alla prima appendice al presente lavoro). Analogamente, per quanto riguarda l'accoglienza diffusa e integrata, sono state effettuate interviste approfondite agli enti locali ed enti gestori dell'accoglienza, operanti sia nel sistema dei CAS che aderenti alla rete SPRAR.

A questa prima fase di studio desk sono seguiti tre workshops di co-design organizzati e coordinati da Fabiana Musicco, Senior Project Manager presso l'IPRS di Roma e Presidentessa di Refugees Welcome Italia (RWI) ONLUS, in collaborazione con Lucia Oggioni, Service Designer per Refugees Welcome Italia (RWI) ONLUS, la quale ha disegnato la metodologia e gli strumenti di lavoro seguiti durante i tavoli. Ai tavoli hanno preso parte i partners italiani del progetto (Consorzio Monza Brianza, Refugees Welcome Italia Onlus e ACLI Terra), i rappresentanti di un gruppo di Enti locali (Roma, Bari, Fermo, Macerata, Bellosguardo, Casano Maderno) e il Servizio Centrale dello SPRAR al fine di comparare le esperienze di accoglienza diffusa e integrata e di accoglienza in famiglia già rea-

lizzate a livello nazionale, confrontarne i metodi e gli strumenti di lavoro, e valutarne le potenzialità, i punti di forza e debolezza, così come l'efficacia dei percorsi di sostegno all'autonomia.

I tavoli di co-design sono serviti ad individuare gli aspetti cruciali dell'accoglienza diffusa e dell'accoglienza in famiglia, così come le difficoltà e i punti di forza dell'una e dell'altra modalità di accoglienza. I partecipanti ai tavoli sono stati sollecitati a riflettere su tutte le fasi e gli aspetti del processo di accoglienza: il target privilegiato, i criteri di selezione e valutazione dei beneficiari dell'accoglienza, così come delle persone che accolgono, i dati e le informazioni da raccogliere sul percorso di accoglienza pregresso, la fase del percorso individuale di integrazione in cui è meglio adottare una modalità di accoglienza piuttosto che un'altra, il ruolo e le responsabilità delle associazioni/enti del terzo settore nel selezionare i beneficiari dell'accoglienza e le famiglie accoglienti, le modalità, i tempi e i contenuti della formazione dei beneficiari e delle famiglie accoglienti, le competenze che devono essere possedute dagli operatori dell'accoglienza/dai facilitatori delle convivenze, i criteri di valutazione dell'idoneità della struttura dell'accoglienza/della casa, gli elementi di criticità che potrebbero interferire con la riuscita del percorso di accoglienza ecc.

Le linee guida che seguono sono il frutto di questo processo condiviso di riflessione congiunta che ha riguardato ogni fase dei processi e delle modalità di lavoro già sperimentate, per individuare le integrazioni suggerite a metodologie e strumenti di lavoro al fine dello sviluppo di politiche di accoglienza sempre più inclusive, efficaci e sostenibili.

### *Struttura del lavoro*

Il presente report è strutturato in due parti principali, dedicate rispettivamente all'accoglienza diffusa e integrata e all'accoglienza in famiglia.

Nella prima parte sull'accoglienza diffusa e integrata, emergono i quattro temi discussi durante i workshop e le interviste approfondite con i comuni e gli enti coinvolti: il modello di accoglienza diffusa sul territorio in strutture medio-piccole; l'accoglienza integrata attraverso lo sviluppo di servizi di accompagnamento verso l'autonomia e l'inclusione sociale e lavorativa dei beneficiari, prendendo in considerazione anche le vulnerabilità degli stessi; lo

sviluppo di sinergie tra gli enti gestori dell'accoglienza, gli enti locali e i servizi del territorio; il ruolo delle istituzioni locali, anche nella governance dei progetti di accoglienza in CAS.

La seconda parte è dedicata all'accoglienza in famiglia. Una prima sezione illustra i progetti di accoglienza in famiglia esistenti in Italia, distinguendo tra progetti sviluppati all'interno del circuito istituzionale e progetti sviluppati all'esterno del circuito istituzionale. La mappatura dei progetti esistenti è corredata da una serie di schede riportate in appendice che hanno l'obiettivo di favorirne la comparazione. La seconda sezione illustra le linee guida dell'accoglienza in famiglia, frutto del lavoro svolto durante i workshops di co-design tra i partners italiani del progetto e gli enti locali coinvolti.

### *Come leggere il report*

#### *Terminologia*

La presente sezione ha l'obiettivo di definire l'accezione di alcuni termini chiave utilizzati nel presente report.

### **La persona accolta/Il beneficiario dell'accoglienza**

Nel presente report verrà preferito l'uso del termine "beneficiario" o "persona accolta" rispetto alle categorizzazioni tipiche del diritto dell'immigrazione e dell'asilo. Questa scelta è motivata da ordini di motivi: usare una terminologia il più possibile priva di distinzioni di genere ed evitare l'eccessiva categorizzazione delle terminologie afferite e riferite alle persone vulnerabili che scappano da una guerra, da un disastro ambientale, da una persecuzione personale ecc.

### **Persone Vulnerabili**

Ai fini del presente report, le persone vulnerabili sono coloro che per età, condizione fisica o psichica, esperienze traumatiche vissute necessitano di una assistenza specialistica e/o dedicata e per le quali la fase di accoglienza istituzionale, così come il periodo di accoglienza in famiglia, sarà necessariamente più lungo della media. In particolare rientrano in questa categoria: giovani migranti non accompagnati, donne sole, donne incinte, anziani, persone disabili, persone affette da disagio psichico, persone affette da disturbi post-traumatici da stress, persone affette da una tossicodipendenza ecc.

## **Integrazione/Inclusione**

Nel presente report il termine "integrazione" verrà utilizzato in maniera intercambiabile con il termine "inclusione", ad indicare quel complesso processo di inserimento abitativo, socio-economico e culturale che coinvolge tanto il migrante quanto la società ospitante. Tale processo, infatti, è da considerarsi biunivoco e integrato. Come mettono in evidenza diversi studi scientifici, l'ottenimento di un permesso di soggiorno è un elemento essenziale ma non sufficiente per portare a termine un percorso di integrazione sociale e culturale del migrante nella società ospitante. Ager e Strang (2008), ad esempio, indicano come elementi fondamentali anche e soprattutto il rapporto più o meno attivo con la comunità locale, la partecipazione attiva del migrante nella vita della comunità e l'esistenza di reti sociali significative, non solo di connazionali ma anche di autoctoni. Altri studi dimostrano l'importanza, oltre alla qualità dei servizi offerti, dei luoghi di insediamento, intesi non tanto come abitazioni, quanto come "zone di incontro" (Wood & Landry 2007), cioè contesti sociali aperti alle differenze in cui siano possibili interazioni paritarie, profonde e durature tra persone impegnate in attività condivise con obiettivi comuni. È in questa accezione multidimensionale, paritaria e di scambio reciproco tra migrante e società ospitante che deve essere inteso il termine integrazione.

## **Accoglienza diffusa e integrata**

Accoglienza diffusa e integrata è il termine che indica il modello di accoglienza di richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria o umanitaria, promosso dallo SPRAR. I due capisaldi di questo modello di accoglienza sono la diffusione delle strutture in tutto il territorio nazionale e l'offerta di diversi servizi, oltre a vitto e alloggio, che contribuiscano al progetto di accompagnamento verso l'autonomia del singolo beneficiario, tenendone in considerazione anche le specifiche vulnerabilità. I progetti SPRAR sono realizzati attraverso un modello di governance multilivello che prevede la partecipazione del Ministero dell'Interno attraverso il Servizio Centrale, degli enti locali (aderenti su base volontaria) e delle realtà del terzo settore, in quanto enti attuatori dell'accoglienza. Questo modello di gestione dell'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione permette anche lo sviluppo di sinergie tra enti locali, realtà del terzo settore e servizi del territorio, per la costruzione di reti territoriali a supporto dell'accoglienza, dell'inclusione e della progressiva autonomia dei beneficiari.

## **CAS**

I CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) sono gestiti da realtà del terzo settore su incarico della Prefettura e nascono dalla situazione emergenziale di gestione dell'accoglienza di un alto numero richiedenti asilo, che non avrebbero potuto essere accolti nel circuito ordinario dello SPRAR, per mancanza di posti. Questo sistema di accoglienza non prevede la partecipazione diretta degli enti locali, né contiene un mandato specifico riguardante la diffusione delle strutture sul territorio provinciale e la creazione di sinergie tra enti locali, realtà del terzo settore e servizi del territorio. Anche l'erogazione di servizi integrati, oltre a vitto e alloggio, può variare notevolmente a seconda del bando prefettizio. Nonostante il carattere emergenziale e straordinario, molte realtà di Centri di Accoglienza Straordinaria hanno attinto dalle buone prassi promosse dallo SPRAR e hanno strutturato servizi di accoglienza diffusa e integrata, che vedono anche il coinvolgimento degli enti locali e dei servizi territoriali.

### **1. Linee guida per lo sviluppo di progetti di accoglienza diffusa e integrata**

L'inclusione all'interno della comunità ospitante e la riacquisizione di autonomia da parte dei richiedenti asilo e titolari di protezione costituiscono i cardini del modello di accoglienza diffusa.

Tuttavia molto spesso la presenza di grandi strutture concentrate in un singolo territorio, la difficoltà nella strutturazione di servizi integrativi ai soli vitto e alloggio e la scarsa collaborazione con gli enti locali e i servizi del territorio minano il modello di accoglienza diffusa e integrata che si intende realizzare. Queste criticità infatti non permettono l'incontro e la reciproca conoscenza tra i beneficiari e la comunità ospitante, né garantiscono l'accesso servizi del territorio, rendendo così scarsamente efficaci i percorsi di autonomia, inclusione sociale e inserimento lavorativo.

È per rispondere efficacemente a queste criticità che emerge la necessità di individuazione, diffusione e adozione di buone prassi operative che favoriscano il duplice obiettivo di inclusione sociale e lavorativa e di autonomia dei beneficiari.

Nascono così le linee guida sull'accoglienza diffusa e integrata che sono il prodotto di intenso lavoro di confronto e scambio di

buone prassi tra i partner italiani che si occupano di gestione dell'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione e di sperimentazione delle stesse, sia all'interno dello SPRAR che nei CAS. Lo scambio di buone prassi è stato possibile anche grazie agli incontri e confronti con i partner esteri sulle modalità di gestione dell'accoglienza e sui percorsi di inclusione sociale e lavorativa dei cittadini stranieri.

I diversi workshop hanno affrontato diverse tematiche:

- Il modello di accoglienza diffusa sul territorio in strutture medio-piccole;
- Il modello di accoglienza integrata attraverso lo sviluppo di servizi di accompagnamento verso l'autonomia e l'inclusione sociale e lavorativa dei beneficiari, prendendo in considerazione anche le vulnerabilità degli stessi;
- Lo sviluppo di sinergie tra gli enti gestori dell'accoglienza, gli enti locali e i servizi del territorio;
- Il ruolo delle istituzioni locali.

### **1.1 L'accoglienza diffusa**

Il modello di accoglienza diffusa e integrata si basa sulla diffusione di strutture medio-piccole su tutto il territorio. Questa modalità permette una distribuzione omogenea nei vari comuni di una Provincia ulteriore rispetto alla distribuzione attuata a livello centrale su base provinciale.

Questa prassi operativa già sperimentata prevede che il progetto di accoglienza diffusa in strutture medio-piccole sul territorio sia basato su un percorso ad autonomia crescente, per essere funzionale al percorso di inclusione e progressiva autonomia del beneficiario.

#### *Strutture ad autonomia crescente*

Si sono riscontrate notevoli difficoltà nell'inserimento diretto dei beneficiari all'interno degli appartamenti, in quanto il trasferimento porta spesso a disorientamento, difficoltà a rintracciare reti amicali o parentali sul territorio e maggiore difficoltà nell'apprendimento della lingua italiana. Inoltre si è riscontrata una maggiore incidenza di situazioni conflittuali con il vicinato, dovute principal-

mente al fatto che i beneficiari non avessero ancora acquisito conoscenze rispetto alle regole di convivenza, come ad esempio quelle relative alla raccolta differenziata.

Considerate queste difficoltà, emerge la necessità di ripensare ad una accoglienza in strutture di differente tipologia, che offrano al beneficiario la possibilità di intraprendere un percorso di conoscenza e formazione, soprattutto linguistica, prima del trasferimento in appartamento.

Il percorso proposto si basa su tre tipologie di struttura ad autonomia crescente, dall'hub di prima accoglienza, attraverso la struttura comunitaria fino all'appartamento.

Nell'hub di prima accoglienza il beneficiario riceve un'assistenza medico-sanitaria e un'assistenza nella fase di foto segnalamento e formalizzazione della richiesta di protezione internazionale.

Nella struttura comunitaria il beneficiario viene accompagnato nelle prime fasi della procedura richiesta di protezione internazionale e nella strutturazione del proprio percorso personale verso l'autonomia e l'inclusione in Italia. È ospitato in una struttura con altri beneficiari del progetto di accoglienza, con i quali deve condividere spazi, compiti e responsabilità, nel rispetto delle regole e orari della struttura, delle esigenze del singolo e della comunità. La sorveglianza della struttura e il supporto agli ospiti nelle mansioni quotidiane avviene attraverso la presenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, di un team di custodi sociali, coordinati dall'operatore responsabile della struttura e dall'equipe multidisciplinare che segue i vari aspetti della presa in carico dei beneficiari.

Diversamente, nell'appartamento il beneficiario viene accompagnato nelle successive fasi della procedura richiesta di protezione internazionale e nel perfezionamento del proprio percorso personale verso l'autonomia e l'inclusione in Italia. È ospitato con altri beneficiari in un appartamento, che viene gestito in semi autonomia con la supervisione di un case manager. Gli ospiti hanno la responsabilità del corretto utilizzo dell'appartamento e dei beni affidatogli, della spesa settimanale, del mantenimento di buoni rapporti di convivenza con il vicinato e la comunità. È proprio in appartamento che si realizza e si perfeziona il percorso di inclusione sociale nella comunità.

Questa modalità di accoglienza in strutture ad autonomia crescente permette innanzitutto la tutela e la presa in carico imme-

diata di persone arrivate da pochissimo tempo in Italia e con un'alta incidenza di percorsi migratori traumatici. L'accoglienza in una struttura collettiva con presidio fisso e equipe specializzata nel riconoscimento di sintomi particolari di disagio o problemi clinici o psicologici permette quindi di offrire un "luogo sicuro" in cui iniziare a ri-pianificare il proprio percorso migratorio.

È fondamentale, oltre alla presa in carico medico sanitaria, offrire un adeguato orientamento circa la normativa sull'immigrazione e sul diritto di asilo vigente e di illustrare le prospettive di quello che sarà l'iter giuridico che la persona dovrà seguire.

In questo percorso in strutture ad autonomia crescente diventa di fondamentale importanza il passaggio da una struttura all'altra, che deve basarsi sulla crescita progressiva in autonomia e consapevolezza da parte del beneficiario. Il trasferimento deve anche essere un momento di passaggio di consegne tra gli operatori delle strutture per garantire il passaggio delle informazioni e per confrontarsi insieme al beneficiario sul suo percorso.

### *Diffusione e distribuzione delle strutture*

Gli appartamenti devono essere diffusi sul territorio e non concentrati in un'unica via o condominio. Si è riscontrato che più appartamenti in uno stesso condominio riproducono le stesse problematiche delle strutture collettive amplificandone alcuni aspetti. Viene infatti annullato il beneficio dato dall'autonomia dell'appartamento, si complicano le dinamiche relazionali con il condominio e con i vicini di casa, ostacolando così il percorso di integrazione. Inoltre diventa addirittura più difficile per il gestore effettuare controlli e impedire comportamenti scorretti all'interno degli appartamenti. Secondariamente, come indicato dalle linee guida del Servizio Centrale gli appartamenti devono essere raggiungibili coi mezzi pubblici e in zone non isolate e vicine ai servizi per evitare l'isolamento delle persone accolte.

### *Gestione degli appartamenti*

La gestione in semi autonomia degli appartamenti deve necessariamente passare da una responsabilizzazione degli utenti.

La gestione autonoma della spesa, dei turni di pulizia, della raccolta differenziata vanno supportate, soprattutto nella fase di inserimento, da parte dell'operatore responsabile della struttura. So-

no spesso causa di dissidi interni e esterni e quindi devono essere oggetto di continuo monitoraggio e mediazione.

La presenza di persone di nazionalità diverse viene valutata positivamente in quanto accelera il processo di apprendimento della lingua italiana che viene usata come "lingua franca" da persone che parlano lingue differenti; inoltre evita l'isolamento soprattutto delle persone più fragili che, in un contesto abitato solo da persone della stessa nazionalità, tendono ad isolarsi ulteriormente dall'esterno e a delegare le comunicazioni e le relazioni agli altri appartenenti del gruppo.

### *Reperimento delle strutture*

Una delle maggiori difficoltà che ha ostacolato l'accoglienza diffusa è proprio la mancanza di appartamenti idonei. È possibile ovviare a questa situazione attraverso l'attivazione di diversi canali di reperimento di immobili: oltre al libero mercato e alle agenzie immobiliari, sono stati centrali l'aiuto di reti sociali, associazioni, parrocchie e singoli volontari. Si è riscontrato come, proprio grazie attraverso questi ultimi canali, sia possibile reperire strutture adeguate, intorno alle quali si sviluppi più facilmente una rete di conoscenze e sostegno per le persone accolte, facilitando così l'inserimento nella comunità ospitante.

Un altro aspetto da considerare è che, attraverso il reperimento di strutture per accogliere richiedenti asilo, si aumenta la possibilità di recuperare abitazioni inutilizzate o da ristrutturare.

Ultimo aspetto da non sottovalutare è una azione di conoscenza con il vicinato prima dell'apertura della struttura e una continua comunicazione tra i vicini e il progetto di accoglienza, il quale deve fungere da facilitatore per la conoscenza reciproca e l'inclusione dei beneficiari.

## **1.2. L'accoglienza integrata: servizi centralizzati e trasversali**

Secondo elemento del modello di accoglienza diffusa e integrata è la strutturazione di diversi servizi, oltre a vitto e alloggio, che siano rispondenti ai bisogni delle persone accolte. Finalità dei servizi è garantire l'accompagnamento del beneficiario nel suo percorso di formazione linguistica, professionale e di inserimento sociale e lavorativo e di riacquisizione progressiva dell'autonomia.

Si è riscontrata la necessità di garantire che tutte le persone accolte siano beneficiarie di tali servizi, indipendentemente dalla struttura in cui sono ospitate. E' quindi indispensabile che questi servizi siano gestiti in maniera centralizzata e trasversale dall'ente gestore dell'accoglienza e che riescano a intercettare i bisogni di tutti i beneficiari ospitati in diverse strutture.

I servizi includono:

- Vitto, alloggio, fornitura di beni;
- Mediazione linguistica e culturale e interpretariato;
- Sostegno socio-psicologico e servizio di etnopsichiatria;
- Accompagnamento ai servizi di assistenza sanitaria;
- Assistenza legale;
- Accompagnamento nella predisposizione del percorso formativo e di inclusione e orientamento ai servizi del territorio;
- Strumenti per la mobilità;
- Formazione linguistica;
- Formazione professionale;
- Inserimento lavorativo.

Negli incontri tra i partner italiani e negli scambi transnazionali si sono riscontrati alcuni elementi di criticità in relazione ai servizi offerti e sono state individuate delle buone prassi operative per garantire un servizio adeguato e per risolvere le problematiche che insorgono.

### *Vitto, alloggio, fornitura di beni e servizi di base*

Sono garantiti dall'ente gestore i servizi di vitto, alloggio, beni e servizi di base per rispondere alle necessità primarie dei beneficiari. Le modalità, i tempi e i luoghi dell'erogazione di tali servizi devono essere normati da regole chiare e concordate, che indichino i diritti e le responsabilità dell'ente gestore e degli ospiti.

Sono emerse alcune criticità soprattutto in relazione alla convivenza e all'utilizzo dei beni affidati all'ospite. Una buona prassi operativa consiste nella formazione del beneficiario stesso sull'utilizzo corretto e responsabile dei servizi erogati e dei beni, che deve avvenire all'interno di un percorso progressivo verso la consapevolezza dei propri diritti e doveri.

Altra problematica è quella relativa all'erogazione di beni e servizi direttamente al domicilio con la conseguente individuazione dell'operatore dell'accoglienza come soggetto erogatore e le implicazioni negative sulla relazione tra ospite e operatore. Una buona prassi adottata dai partner tedeschi prevede che sia l'ospite stesso a recarsi all'ufficio specifico perché gli vengano erogati alcuni servizi e beni, tra cui ad esempio il pocket money.

### *Mediazione linguistica e culturale e interpretariato*

Il servizio di mediazione linguistica e culturale e interpretariato è necessario per un passaggio di informazioni completo non solo attraverso la traduzione della lingua ma anche dei codici culturali. Per essere efficace deve essere effettuato da mediatori linguistico-culturali formati e attivabile su richiesta dell'operatore in tutte le situazioni e luoghi che lo necessitano, tra cui i colloqui individuali con il beneficiario su questioni particolarmente sensibili, le visite mediche importanti o per percorsi di assistenza specifici.

Le criticità che si riscontrano riguardano la difficoltà di avere a disposizione del personale qualificato che parli più dialetti, anche in tempi ristretti, che abbia una conoscenza della lingua e della cultura del paese di origine e di quello ospitante e che sia formato per dare il suo supporto in condizioni di particolare vulnerabilità. Soluzioni possibili sono la formazione continua dei mediatori, una continua collaborazione tra enti gestori e associazioni di mediazione, e la possibilità di attivare velocemente il servizio di mediazione tramite telefono o applicazione per tablet. Una delle buone prassi sperimentata dai partner tedeschi riguarda l'utilizzo di una applicazione che consente di effettuare una videochiamata con decine di mediatori subito disponibili che traducano in diverse lingue.

### *Sostegno socio-psicologico e servizi di etnopsichiatria*

Il supporto sociopsicologico ed etnopsichiatrico deve essere erogato ai beneficiari con disagio psicosociale che necessitano di un accompagnamento specifico e specializzato. Le figure professionali che sono chiamate ad erogare tali servizi sono in parte gli operatori (adeguatamente formati) per quanto riguarda il riconoscimento di alcuni comportamenti e la segnalazione al team specializzato, gli psicologi e gli psicoterapeuti transculturali per quanto riguarda l'individuazione di casi, i primi colloqui e l'eventuale avvio di un percorso di supporto e accompagnamento nella presa in carico da parte dei servizi del territorio.

Con riguardo ai servizi del territorio si sono riscontrate difficoltà nella presa in carico dei beneficiari vulnerabili in quanto i servizi non sono strutturati per una tipologia di utenza straniera con una così alta incidenza di eventi traumatici, sia nel paese di origine, che durante il viaggio e la permanenza in Italia.

Possibili soluzioni si trovano attraverso una più stretta collaborazione e co-progettazione del servizio rivolto a richiedenti asilo e titolari di protezione. Una buona prassi da cui prendere spunto nasce da un esempio virtuoso di sinergia tra enti gestori e servizi territorio, che verrà approfondito nella sezione successiva.

### *Accompagnamento ai servizi di assistenza sanitaria*

Ai beneficiari vengono garantiti un servizio di assistenza sanitaria nelle prime fasi dell'accoglienza (hub e strutture collettive) da parte di figure specializzate e un accompagnamento ai servizi di assistenza sanitaria del territorio da parte degli operatori, per rispondere sia alle problematiche sanitarie sia all'espletamento delle pratiche per l'emissione della tessera sanitaria e l'assegnazione del medico di base. Essenziale rispetto all'accompagnamento ai servizi sanitari è concordare con il beneficiario un percorso di acquisizione di conoscenza dei servizi e di progressiva autonomia nell'accesso agli stessi.

Rispetto all'accesso ai servizi sanitari si è evidenziato come la presa in carico dei pazienti stranieri risulti complicata dalla barriera linguistica che spesso impedisce un corretto passaggio di informazioni e una mediazione culturale adeguata. Infatti gli stessi servizi sanitari non sempre riescono a dotarsi di strumenti e risorse adeguate per far fronte alle necessità dell'utenza straniera. Molto spesso risulta quindi necessario organizzare la presenza di un mediatore o interprete che possa mediare tra il beneficiario e il servizio di assistenza sanitaria.

Altra criticità riguarda un differente approccio alla cura e alla prevenzione dei beneficiari, con i quali è utile intraprendere un percorso formativo che possa veicolare informazioni e comportamenti rispetto alla prevenzione e che possa spiegare il sistema sanitario e le modalità di accesso allo stesso.

### *Assistenza legale*

Il servizio di assistenza legale viene erogato con l'obiettivo di

assistere il beneficiario nelle varie fasi della procedura di richiesta di protezione internazionale, nell'ottica renderlo autonomo e consapevole dell'iter legale. Il servizio deve essere offerto in fasi e modalità diverse: assistenza nella fase di formalizzazione della richiesta di protezione internazionale e preparazione documenti per il rinnovo del permesso di soggiorno e gestione della prenotazione degli appuntamenti presso la Questura; servizio di informativa legale con avvocati ed informatori legali alla presenza di un mediatore in lingua madre o inglese/francese; preparazione legale tramite incontri individuali in preparazione all'audizione presso la Commissione Territoriale con avvocati ed informatori legali alla presenza di un mediatore; servizio di assistenza legale di un avvocato in fase di ricorso a seguito di una decisione negativa della Commissione Territoriale in merito alla richiesta di protezione; informazione ed assistenza nei rapporti con la Prefettura e il Servizio Centrale per l'inserimento nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR).

### *Accompagnamento nella predisposizione del percorso formativo e di inclusione e orientamento ai servizi del territorio*

Nell'ottica della riacquisizione di autonomia da parte del beneficiario, è necessario fornire un supporto fin dalle prime fasi dell'accoglienza e continuativo nel tempo per la strutturazione di un percorso di formazione linguistica e professionale, di inclusione sociale e lavorativa, e di progressiva conoscenza e autonomia nell'accesso ai servizi territoriali.

L'operatore deve supportare il beneficiario nell'elaborazione di un proprio percorso non standardizzato ma individuale che quindi prenda in considerazione gli interessi, le capacità e le necessità del singolo. In questo percorso è necessario lavorare per piccoli obiettivi e offrire un continuo supporto e monitoraggio, senza che l'operatore si sostituisca al beneficiario.

### *Fornire strumenti alla mobilità*

Per supportare il beneficiario nel percorso formativo e di inclusione sociale e lavorativa che ha predisposto, è necessario per l'ente gestore fornire strumenti adeguati alla mobilità come biciclette o biglietti per i trasporti pubblici, secondo regole e modalità chiare e condivise.

## *Formazione linguistica*

Per favorire il percorso di formazione del beneficiario e la sua inclusione sociale e lavorativa, è necessario erogare un servizio di formazione linguistica che sia modulabile sulle necessità del singolo e accessibile da tutti. I corsi devono essere tenuti da insegnanti qualificati e formati. L'offerta formativa deve anche prevedere differenti tipologie di corso tra cui corsi di scolarizzazione (licenza media) e corsi di alfabetizzazione di differenti livelli accessibili da parte di persone con scolarizzazioni differenti (A0, A1, A2, B1).

È stato riscontrato come il corso di lingua italiana sia centrale a partire dall'inizio del percorso del beneficiario e necessiti di monitoraggio e verifiche. L'offerta formativa deve prevedere anche corsi di conversazione in collaborazione con associazioni e volontari, corsi di recupero, corsi di preparazione e supporto al conseguimento del diploma di licenza media.

## *Formazione professionale*

Per favorire l'inclusione lavorativa è necessario concordare con ciascun beneficiario un percorso di formazione professionale condiviso che valorizzi le esperienze lavorative pregresse, le abilità e le aspirazioni e che lo porti gradualmente verso l'autonomia lavorativa.

A questo fine sono stati individuati tre principali momenti che caratterizzano il percorso di formazione professionale della persona:

- Corso di orientamento al lavoro sui temi dei diritti e delle tutele in ambito lavorativo e sulla ricerca attiva del lavoro, tenuti da rappresentanti dei sindacati in lingua inglese, francese e altre lingue con un supporto di un mediatore linguistico;
- Orientamento al percorso di formazione da parte del case-manager, definizione del percorso di formazione professionale individuale, stesura del curriculum vitae in italiano;
- Corsi di formazione professionale con enti certificati, con particolare attenzione al rispetto delle norme sulla sicurezza nell'ambiente di lavoro.

## *Inserimento lavorativo*

Per favorire il percorso di inclusione lavorativa, il beneficiario deve essere supportato ed orientato verso un percorso di ricerca at-

tiva del lavoro tramite l'aggiornamento periodico del proprio cv e l'iscrizione ai centri per l'impiego. Questo può avvenire successivamente al raggiungimento di un buon livello di italiano e all'acquisizione delle competenze e conoscenze necessarie per la propria mansione nell'ambiente lavorativo, attraverso una adeguata formazione.

È possibile sviluppare una rete di aziende, cooperative e imprese del territorio, che permetta di attivare numerose postazioni di tirocinio, che costituiscono per beneficiari un'importante esperienza lavorativa in Italia ed un primo passo verso un impiego e l'autonomia.

### **1.3 Sinergie con servizi del territorio**

Un altro aspetto fondamentale per il buon funzionamento del modello di accoglienza diffusa è lo sviluppo di sinergie con i servizi del territorio, per rendere gli stessi servizi sempre più accessibili e rispondenti sia ai bisogni dei beneficiari dei progetti di accoglienza che ai bisogni dell'utenza in generale, con una particolare attenzione all'utenza straniera.

Gli elementi che sono stati evidenziati come imprescindibili sono

- *Dialogo continuativo* tra gli enti gestori dell'accoglienza e i servizi del territorio, individuando anche delle figure di coordinamento che abbiano la responsabilità di un continuo confronto e collaborazione;
- *Non sostituzione o sovrapposizione* tra i servizi offerti dal progetto di accoglienza e i servizi del territorio;
- *Coordinamento attraverso tavoli istituzionali* tra i vari enti;
- *E co-progettazione* di servizi specifici, di cui possano beneficiare le persone accolte e anche un'utenza più ampia.

Attraverso il confronto con i partner italiani ed europei sono emerse numerose esperienze che evidenziano i risultati incoraggianti di queste sinergie tra enti gestori dell'accoglienza e servizi territoriali in diverse aree. Queste linee guida intendono quindi offrire spunti che da un lato mostrino i positivi risultati raggiunti, ma dall'altro non manchino di segnalare le aree per uno sviluppo futuro.

## *Servizi sanitari*

Rispetto al servizio sanitario si sono riscontrate numerose criticità di accesso da parte dei beneficiari, la mancanza di comunicazione e servizi di mediazione, e la difficoltà della presa in carico del singolo da parte dei servizi, in particolare quello psicologico e sociale.

Tuttavia sono da segnalare alcune esperienze positive di sinergie tra enti gestori e ATS che favoriscono il dialogo, la reciproca conoscenza e la co-progettazione di servizi specifici. Una di queste esperienze riguarda l'inserimento, all'interno della formazione degli operatori dei servizi sanitari, di moduli specifici sull'accoglienza di richiedenti asilo, le problematiche documentali e la gestione di casi con specifiche vulnerabilità.

Un'altra esperienza significativa riguarda la collaborazione tra Consorzio Comunità Brianza, Cooperativa Novo Millennio, Caritas e ATS Monza e Brianza in un progetto di etnopsichiatria di comunità, rivolta a richiedenti asilo e titolari di protezione. Le azioni che il progetto sviluppa sono la formazione degli operatori dell'accoglienza rispetto al riconoscimento di alcuni comportamenti e la creazione di una equipe specializzata di psicologi e psichiatri transculturali che si occupa dell'individuazione di casi e il successivo percorso di supporto nell'inserimento nella rete sanitaria territoriale. Risultato di questa sinergia con i servizi territoriali è la facilitazione nell'individuazione e nella presa in carico delle persone accolte che presentano fragilità psicologiche.

## *Servizi di formazione linguistica*

Dallo scambio con i partner italiani ed europei è emersa la centralità dell'apprendimento della lingua, in quanto primo elemento del percorso di formazione e inclusione sociale dei beneficiari. Nell'erogazione dei servizi alla formazione linguistica tuttavia si riscontrano diversi aspetti di criticità riconducibili alla scarsa considerazione delle specificità dell'utenza che è caratterizzata da un'alta incidenza di accolti analfabeti o semianalfabeti e dalla presenza di differenti motivazioni e tempistiche nella frequenza dei corsi. Questo ha spinto alcuni enti gestori ad organizzare internamente un servizio di formazione linguistica alternativo al CPIA.

In risposta a queste criticità e per garantire a tutti gli accolti l'accesso alla formazione linguistica, la sinergia tra Prefetture, en-

ti gestori dell'accoglienza e CPIA si conferma come buona prassi da diffondere e sviluppare. Inoltre l'istituzione di un tavolo formale tra questi enti favorisce lo scambio e la comunicazione affinché l'offerta formativa possa essere strutturata in maniera maggiormente rispondente ai bisogni dell'utenza, attraverso il potenziamento dei corsi di alfabetizzazione intensivi che concentrino il monte ore in un periodo limitato e che si ripetano più volte nel corso dell'anno scolastico.

### *Servizi di formazione professionale*

Emergono nei servizi territoriali di formazione professionale delle criticità molto simili a quelle riscontrate nei servizi di formazione linguistica. Infatti l'offerta formativa degli enti accreditati alla formazione professionale non sempre risulta attenta alle specificità dell'utenza. Da una parte, l'utenza migrante è caratterizzata dalla difficoltà nella certificazione delle competenze professionali e abilità pregresse, che molto spesso sono state acquisite da esperienze lavorative informali, piuttosto che da corsi di formazione. Dall'altra, l'utenza di richiedenti asilo non ha la possibilità di frequentare percorsi di formazione per lunghi periodi, in quanto il percorso di accoglienza è limitato nel tempo. Una buona prassi operativa che scaturisce dalla sinergia tra servizi del territorio e enti gestori è la strutturazione di percorsi formativi brevi ma intensivi, che possano certificare le competenze e abilità del beneficiario, e che siano al tempo stesso capaci di intercettare il bisogno di personale qualificato sul territorio.

Un'ultima difficoltà da sottolineare è che in numerosi progetti di accoglienza, non viene posta adeguata attenzione al percorso di formazione professionale. Una buona prassi che potrebbe risolvere questo ultimo aspetto è sicuramente vincolare una parte del contributo ricevuto dal progetto per l'accoglienza dei beneficiari e utilizzarla in formazione e borse lavoro per inserimento lavorativo, come già accade all'interno del modello SPRAR.

### *Servizi per il lavoro*

La sinergia tra enti gestori dell'accoglienza e servizi del territorio può influenzare positivamente le questioni dell'inserimento lavorativo e dei servizi al lavoro. Infatti anche in questa area sono state riscontrate criticità riguardanti la documentazione per l'accesso ai centri per l'impiego, le difficoltà nel percorso di orienta-

mento al lavoro e la scarsa conoscenza di possibilità di accesso agli strumenti per la formazione e l'inserimento lavorativo.

Un buon esempio di sinergia e collaborazione tra i diversi enti è l'organizzazione di incontri di orientamento al lavoro sui temi dei diritti e delle tutele in ambito lavorativo e sulla ricerca attiva del lavoro, tenuti da rappresentanti dei sindacati. Altra buona prassi da adottare e diffondere è la formazione degli operatori dell'accoglienza rispetto agli strumenti per l'inserimento lavorativo dei beneficiari, come la possibilità di accedere a borse lavoro finanziate da fondi regionali.

#### **1.4 Ruolo dell'ente locale**

Buona prassi che emerge dai vari workshop è l'adozione del modello di governance multilivello proposta dal sistema SPRAR, che prevede la partecipazione del Ministero dell'Interno attraverso il Servizio Centrale, degli enti locali (aderenti su base volontaria) e delle realtà del terzo settore, in quanto enti attuatori dell'accoglienza.

In questo modello, l'ente locale è un diretto partecipante nella strutturazione del progetto di accoglienza, in quanto ha la possibilità di selezionare l'ente attuatore con cui lavorare, di instaurare una sinergia tra i diversi servizi territoriali, e di favorire il coinvolgimento della comunità e delle realtà del territorio. In particolare la relazione di sussidiarietà tra ente gestore dell'accoglienza ed ente locale può incentivare entrambi ad investire, mettendo a disposizione professionalità e conoscenze, per fornire servizi al territorio di cui possa beneficiare anche un'utenza più ampia rispetto a quella di richiedenti asilo e titolari di protezione.

Nei tavoli di confronto tra gli enti locali emerge quindi una differenza sostanziale del proprio ruolo in relazione ai progetti di accoglienza non appartenenti alla rete SPRAR. In particolare nella gestione dei CAS non è previsto alcun ruolo formale del singolo comune nella strutturazione del progetto di accoglienza, nello sviluppo della rete di servizi territoriali e nel coinvolgimento della comunità ospitante. Emerge quindi la necessità di trovare strumenti adeguati che permettano al comune ospitante di collaborare con l'ente gestore dell'accoglienza e di contribuire al progetto stesso, seppur in forma minore rispetto alla gestione di progetti SPRAR. I comuni coinvolti hanno sottolineato l'importanza di alcuni aspetti, che vengono riportati di seguito.

## *Spazi comunali*

Uno dei temi emersi dai workshop è la possibilità di utilizzare spazi comunali. Questo permette il recupero di immobili dismessi di proprietà comunale per l'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione. Tali immobili possono quindi essere riqualificati e rimanere in futuro a disposizione della comunità per altri interventi.

### *Sinergia con i servizi e le realtà del territorio*

Il ruolo dell'ente locale all'interno dei progetti di accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione riguarda anche lo sviluppo di reti che sostengano il percorso di inclusione dei beneficiari. Infatti l'ente locale, tenendo in considerazione le specifiche caratteristiche del territorio, può sviluppare tavoli sulle migrazioni e l'integrazione, aperti a tutte le associazioni e realtà cittadine che vogliono confrontarsi e lavorare insieme su questi temi.

Esempi virtuosi sono i diversi progetti di mediazione che coinvolgono il comune, gli enti gestori dell'accoglienza e le varie realtà associative operanti sul territorio, attraverso il lavoro svolto da un mediatore culturale. Questi progetti favoriscono lo scambio di informazioni e idee tra i vari partner per l'organizzazione di eventi ed attività che mirano all'inserimento sociale degli accolti all'interno della comunità ospitante.

## *Comunicazione e informazione*

Nello scambio tra i partner italiani ed europei si evidenzia la centralità del tema della comunicazione riguardante le migrazioni, l'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione e l'integrazione, per favorire la conoscenza e l'incontro tra i beneficiari e la comunità ospitante e superare paure e diffidenze.

Nel lavoro di scambio sulle buone prassi, si evidenzia come il ruolo dell'ente locale possa essere significativo in quanto può dare valore istituzionale alle azioni di sensibilizzazione della comunità e di comunicazione dell'accoglienza, attraverso anche incontri pubblici e incontri nelle scuole. Altro elemento centrale nel ruolo dell'ente locale è promozione di progetti di inclusione sociale nella comunità ospitante, affinché le buone prassi di accoglienza e le buone esperienze di incontro e inclusione abbiano visibilità a livello locale e vengano riconosciute dalla comunità come un arricchimento per il territorio e non come problema.

## 2. Censimento delle esperienze di accoglienza in famiglia in Italia

Come evidenziato nell'introduzione al presente rapporto, l'accoglienza diffusa e integrata è il cardine attorno a cui ruota tutto il sistema di accoglienza nazionale. A più riprese le istituzioni preposte hanno sottolineato la necessità di superare un approccio emergenziale all'accoglienza e strutturare tutto il sistema di accoglienza sulla base di progetti integrati con il territorio e le comunità ospitanti e volti non solo all'accoglienza materiale ma anche allo sviluppo di percorsi individualizzati di inclusione socio-economica e culturale volti al raggiungimento dell'autonomia dei beneficiari, sulla base del modello SPRAR. Tuttavia nel corso degli anni, seppur i posti SPRAR siano aumentati in numeri assoluti, essi sono calati in numeri percentuali sul totale dei 200.000 posti in accoglienza. In altre parole, l'aumento dei richiedenti asilo aventi diritto ad un posto in accoglienza è stato assorbito principalmente dall'accoglienza "straordinaria" (CAS), mentre quella "ordinaria" (SPRAR) è rimasta strutturalmente insufficiente. Questo ha avuto un forte impatto sui territori coinvolti, evidenziando la difficoltà del sistema di accoglienza istituzionale di individuare risposte efficaci per favorire i processi di integrazione sociale ed economica dei titolari di protezione in uscita dai progetti di accoglienza ([Marchetti 2018](#), 193).

Ed è proprio per far fronte a queste carenze sistemiche, che sono nate delle sperimentazioni di accoglienza in famiglia, prima al di fuori del sistema istituzionale di accoglienza, e poi in seno ad esso. Pioniera in questo campo è stata la Pastorale Migranti di Torino che, a partire dal 2008, ha dato avvio al progetto "Rifugio Diffuso". A questa iniziativa si è unita, a seguito della cosiddetta "Emergenza Nord Africa", la Caritas Italiana con "Un Rifugiato a Casa Mia" e, a partire dal 2015, Refugees Welcome Italia Onlus, una associazione nata per promuovere un modello di accoglienza domestica in Italia. È solo a partire dal 2015 che, in seno ai progetti SPRAR, viene autorizzata la sperimentazione dell'accoglienza in famiglia come forma complementare di accoglienza diffusa e integrata. Le prime sperimentazioni avvengono con l'integrazione di "Rifugio diffuso" all'interno del progetto SPRAR del Comune di Torino e l'avvio di "Rifugiati in famiglia" nel territorio della provincia di Parma. Da allora, nonostante le pressioni provenienti da associazioni ed enti gestori che collaborano con lo SPRAR, la sperimentazione dell'accoglienza in famiglia non è stata sistematizzata,

e rimane un'esperienza residuale all'interno del sistema di accoglienza istituzionale. A metà del 2017 il Servizio Centrale dello SPRAR ha annunciato la pubblicazione delle Linee guida per la programmazione di interventi di accoglienza in famiglia che tuttavia ad oggi non hanno ancora visto la luce.

Di seguito viene riportata una breve panoramica delle principali esperienze di accoglienza in famiglia esistenti in Italia, con particolare attenzione al target dei progetti, alle modalità operative e ai risultati ottenuti. Per una comparazione più puntuale delle esperienze in essere, si rimanda alle tabelle contenute nell'appendice del presente rapporto.

### *L'accoglienza in famiglia all'interno del circuito istituzionale*

#### *Progetto 'Rifugio Diffuso' – Pastorale Migranti, Torino*

Dal 2008 il Comune di Torino affida a cooperative e associazioni locali la gestione del progetto 'Rifugio Diffuso'. Il progetto ha come obiettivo il coinvolgimento di certo numero di famiglie di Torino, ma anche di altri comuni della cintura e delle zone rurali della provincia, che possano ospitare ciascuna uno o due richiedenti asilo/rifugiati o titolari di protezione umanitaria per un periodo di tempo determinato compreso tra i 6 e i 12 mesi. I beneficiari sono principalmente adulti o giovani adulti. A giugno 2016 le famiglie coinvolte erano 122 (di cui solo il 30-40% italiane), per un totale di 143 rifugiati ospitati. Gli attori chiave di questo progetto sono: il Comune di Torino, il Servizio Stranieri, le associazioni che aderiscono al "tavolo rifugio" cittadino e ogni altra associazione idonea. Mentre il Comune ha in capo la titolarità del progetto, le associazioni, in collaborazione/supervisione con il Servizio Stranieri, hanno la funzione non solo di segnalazione e proposta di famiglie accoglienti e di soggetti con bisogno di aiuto, ma anche di sostegno e accompagnamento in favore delle famiglie e degli migranti accolti. Le convivenze sono strutturate intorno ad un progetto individualizzato per ogni beneficiario, che consideri tutte le attività da porsi in essere e i tempi necessari. Attraverso il Servizio Stranieri, i beneficiari dell'accoglienza in famiglia usufruiscono di una serie di interventi di accompagnamento per l'apprendimento della lingua italiana, la conoscenza della città e dei suoi servizi, l'avvicinamento al lavoro, l'espletamento di ogni necessario procedimento burocratico-amministrativo, l'eventuale sostegno psicologico, l'assistenza legale e l'accompagnamento alla casa. La quota mensile fis-

sata per beneficiario inserito in famiglia è di 300,00 euro da destinare alla famiglia affidataria e 100,00 euro per le spese e le attività sostenute dall'Associazione.

### *Rifugiati in Famiglia - CIAC Onlus, Parma*

Il progetto nasce nel 2015 all'interno del sistema SPRAR, e inserisce l'accoglienza in famiglia al termine di un più tradizionale percorso di accoglienza in SPRAR. Collocandosi al termine del percorso di accoglienza istituzionale, il progetto si rivolge esclusivamente a coloro che hanno già raggiunto un buon livello di conoscenza della lingua italiana, di orientamento sul territorio e che dimostrino una forte motivazione. Il progetto si articola in tre fasi: selezione delle famiglie e dei beneficiari e abbinamento; supporto alla convivenza da parte di un operatore dedicato tramite colloqui individuali con famiglia e rifugiati e momenti collettivi di incontro; monitoraggio e *follow up* per accompagnare l'uscita dalla famiglia. Tutto il processo è gestito in sinergia costante con gli attori protagonisti dello SPRAR (enti locali, enti gestori del terzo settore, società civile) e con la partecipazione attiva dei beneficiari e delle famiglie. Le convivenze hanno la durata massima di 9 mesi e prevedono un rimborso spese mensile per le famiglie, oltre che l'accesso ai servizi previsti dallo SPRAR e la garanzia per il rifugiato di rientrare nell'accoglienza del circuito SPRAR in caso di difficoltà. Dei rifugiati inseriti in progetti di accoglienza in famiglia, più dell'80% hanno raggiunto un buon grado di autonomia, abitativa ed economica.

### *Progetto Vesta - Cooperativa Camelot, Bologna*

Il Progetto Vesta è un'iniziativa promossa dalla Cooperativa Camelot a partire da aprile 2016. Il progetto si basa su una piattaforma che porta l'omonimo nome e che ad oggi conta circa 96 famiglie candidate - 66 nell'area metropolitana di Bologna - 33 famiglie formate, 22 famiglie accoglienti. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni titolari di protezione internazionale o umanitaria in uscita da progetti SPRAR dedicati ai MSNA.

### *"Rifugiato in famiglia" - Farsi Prossimo, Milano*

A fine gennaio 2016, a seguito di una manifestazione di interesse promossa dal Comune di Milano per creare un albo di famiglie accoglienti, nasce a Milano il progetto "Rifugiato in famiglia", volto

ad ospitare in famiglia titolari di protezione internazionale in uscita da un percorso nello SPRAR. Nella prima annualità (2016-2017) il progetto ha previsto 5 posti annuali in famiglia. A partire dal 2018 questa quota è stata aumentata a 10 persone all'anno.

### *Consorzio CO.AL.A. s.c.s. - Asti*

Nel 2014 il Consorzio COALA e l'Associazione PIAM hanno dato avvio a un'esperienza di accoglienza in famiglia, riuscendo a inserire 52 persone. Le famiglie, in cambio di un rimborso economico che deriva da una parte della diaria che la Prefettura stanziava per l'accoglienza dei richiedenti asilo nei CAS, garantiscono vitto, alloggio e orientamento sul territorio, oltre ad avere un ruolo implicito volto a facilitare l'integrazione delle persone accolte.

### *Progetto "Era Domani" - Cooperativa Nuova Ricerca, Fermo*

Il servizio è a titolarità del Comune di Fermo, mentre la Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res è il responsabile operativo del progetto e si avvale della rete territoriale di servizi per attivare corsi di formazione, volontariato, tirocini ecc. Il progetto accoglie uomini e donne ordinari e nuclei monoparentali. Si caratterizza per l'inserimento di beneficiari all'interno delle famiglie del territorio. L'equipe di progetto è composta da: un coordinatore del servizio operatori, mediatori culturali, un avvocato e una psicologa. Le convivenze durano in media 6 mesi, rinnovabili, ed è previsto un rimborso famiglie di 400 euro.

### *L'accoglienza in famiglia al di fuori del circuito istituzionale*

#### *Un Rifugiato a Casa Mia - Caritas Italiana*

Il progetto 'Un Rifugiato a Casa Mia' nasce nel 2013, sull'onda della cosiddetta 'Emergenza Nord Africa' e coinvolge 13 diocesi (Teggiano-Policastro, Aversa, Cagliari, Volterra, Senigallia, Rimini, Faenza, Genova, Savona, Milano, Biella, Pordenone, Trento). Il progetto prevede una durata minima dell'accoglienza in famiglia di 6 mesi e si caratterizza per una grande variabilità interna, sia per quanto riguarda il tipo delle famiglie ospitanti (monoparentali e biparentali, con o senza figli), sia per quanto riguarda le persone accolte (uomini e donne adulte e nuclei familiari di più di 15 nazionalità diverse, con diverse condizioni giuridiche - dal richiedente asilo al titolare di protezione umanitaria o sussidiaria - e in uscita

da percorsi di accoglienza istituzionali e non). Sono già oltre 170 le famiglie, 150 le parrocchie e 30 gli istituti religiosi che in tutta Italia hanno aderito al progetto mettendo a disposizione circa 1.000 posti per altrettanti cittadini stranieri in difficoltà. Anche nei casi in cui l'accoglienza avviene in un istituto religioso, il beneficiario è comunque seguito da una famiglia tutor della comunità che lo accompagna in un percorso di integrazione. L'accoglienza di base sulla gratuità in quanto i costi relativi all'accoglienza sono interamente a carico delle famiglie e delle parrocchie. Tuttavia la CEI e le ACLI hanno messo a disposizione delle risorse economiche per sostenere una serie di attività formative, culturali, professionalizzanti, rivolte contestualmente al beneficiario e alla famiglia che accoglie. Secondo le parole del direttore della Caritas Italiana, 'Rifugiato a casa mia' non vuole sostituirsi al sistema nazionale di accoglienza, ma anzi essere complementare, soprattutto rispetto all'integrazione che appare ancora l'aspetto più debole del sistema. Sempre sul sito internet della Caritas Italia viene stimato che "i costi finali saranno circa 6 volte inferiori a quelli ordinariamente sostenuti dalle Istituzioni per la sola accoglienza". Delle persone accolte nel biennio 2013-2014, circa il 56% hanno raggiunto la piena autonomia, mentre un 38% ha raggiunto la semi-autonomia, con la prosecuzione dell'accoglienza in famiglia (Marchetti 2018, 191).

### *Refugees Welcome Italia ONLUS*

Refugees Welcome Italia (RWI) Onlus nasce nel dicembre 2015 come parte di un network internazionale sorto nel 2014 nella Repubblica Federale Tedesca che conta oggi più di 2.800 convivenze in famiglia in 13 paesi europei più Canada, Australia e Giappone. RWI si basa su una piattaforma web dove i cittadini (italiani e stranieri) possono iscriversi e dare la propria disponibilità ad ospitare un rifugiato per un periodo di tempo limitato ma sufficiente a consentirgli di realizzare un progetto di vita autonoma in Italia (minimo 6 mesi). RWI mira a coinvolgere la cittadinanza attiva nel processo di integrazione di richiedenti asilo e rifugiati attraverso un modello innovativo di accoglienza partecipata e inclusiva, volta a superare la dimensione di bisogno e dipendenza tipica dei centri di accoglienza di grandi dimensioni ed instaurare rapporti paritari di scambio e di mutuo accrescimento tra famiglie ospitanti, persone accolte e facilitatori delle convivenze. L'accoglienza in famiglia è quindi vista non solo come una forma innovativa di welfare di pros-

simità, ma anche come una azione di trasformazione culturale e costruzione della coesione sociale. L'associazione si sviluppa in 20 gruppi territoriali regionali composti da oltre 1076 volontari. Le famiglie iscritte sulla piattaforma sono 1.196, mentre i rifugiati sono 3.448. Ad oggi sono 89 le convivenze attivate, di cui 45 ancora attive. Le famiglie ospitanti non percepiscono compensi. Assieme ad una rete di solidarietà civile assai partecipe, RWI promuove incontri, dibattiti, seminari di formazione, festival delle culture al fine di riconoscere le diversità nella eguaglianza dei diritti. Le attività dell'associazione sono interamente autofinanziate tramite lasciti e donazioni private, 5x1000, finanziamenti da Fondazioni private e fundraising e progettazione nazionale ed europea.

### **3. Linee Guida dell'Accoglienza in Famiglia**

Le Linee Guida di seguito illustrate sono il frutto di un intenso processo di confronto e riflessione tra i partner del progetto (Consorzio Monza Brianza, Refugees Welcome Italia Onlus e ACLI Terra), i rappresentanti di un gruppo di enti locali (Roma, Bari, Fermo, Macerata, Bellosguardo, Casano Maderno) e il Servizio Centrale dello SPRAR, al termine del quale gli Enti locali che hanno preso parte ai tavoli di lavoro hanno riconosciuto le potenzialità insite nel modello di accoglienze domestica ed hanno espresso la loro volontà di sperimentarla sui propri territori. Le linee guida qui sotto presentate sono state elaborate sulla base dei contributi degli enti locali che hanno partecipato ai tavoli di lavoro e da loro validate come la metodologia più efficace e da seguire per attuare accoglienza in famiglia.

#### **3.1 Fase di Profilazione**

##### *Selezione delle Famiglie*

La selezione delle famiglie interessate ad ospitare un rifugiato che hanno risposto ad una manifestazione di interesse pubblica o si sono iscritte su una piattaforma dedicata lasciando i propri dati personali, deve avvenire attraverso un'intervista telefonica e un colloquio di persona. Questi incontri devono servire a verificare i dati anagrafici, a presentare brevemente le finalità e le caratteristiche del progetto, ad approfondire le motivazioni che hanno spinto la famiglia a voler intraprendere questa esperienza, oltre che a far emergere eventuali perplessità, paure o elementi che potreb-

bero rendere la famiglia non idonea all'accoglienza in famiglia.

L'intervista telefonica e il colloquio di persona devono perciò essere finalizzati alla compilazione di una Scheda Famiglia contenente i seguenti elementi:

- **Dati anagrafici** di tutti i componenti della famiglia (nome, cognome, età, sesso, cittadinanza, credo religioso, occupazione, lingue conosciute, note particolari);
- **Caratteristiche dell'abitazione.** In questa prima fase è importante verificare la presenza di uno spazio idoneo ad accogliere una persona. Ad esempio, per accogliere una persona singola sarà sufficiente una camera singola, senza necessariamente un bagno dedicato. Al contrario, per accogliere un nucleo familiare sarà necessario uno spazio più grande con bagno dedicato. L'abitazione inoltre dovrà essere situata in una zona non isolata, tale per cui il raggiungimento del luogo di lavoro e di svago sia facile, sia con mezzo autonomo, sia con mezzi pubblici. Sarà inoltre importante raccogliere informazioni quali la presenza o meno di animali e le regole della casa;
- **Caratteristiche della famiglia.** In questa fase è importante raccogliere informazioni sia pratiche, sia emotive sui componenti della famiglia. In particolare, è necessario capire che tipo di vita svolgono i membri della famiglia (occupazione, hobbies, ritmi e abitudini quotidiane), quanto tempo trascorrono in casa, che tipo di disponibilità, non solo temporale, ma anche emotiva e di ascolto hanno. Per quanto riguarda gli aspetti emotivi, sarà importante capire il ciclo di vita della famiglia, ad esempio legato a cambiamenti dell'assetto familiare imminenti (nascita di un bambino, partenza di un figlio), ma anche eventuali timori, preoccupazioni o la presenza di una fase emotiva delicata (lutti, separazioni ecc.). Sarà inoltre importante far emergere l'atteggiamento verso culture o abitudini diverse dalle proprie, la presenza di alcune rigidità caratteriali insormontabili o al contrario una attitudine al dialogo e alla flessibilità. Sarà infine importante comprendere l'entità della rete relazionale, sociale e di supporto (formale o informale) a disposizione della famiglia, e la possibilità/volontà di aiutare attivamente il rifugiato a inserirvisi.
- **Motivazioni, aspettative e disponibilità** di tutti i componenti del nucleo familiare. Questo punto è molto delicato e richiede garbo, empatia, ma anche chiarezza. È fondamentale infatti ca-

pire quali sono le reali motivazioni che hanno spinto la famiglia a voler accogliere un rifugiato, captare se ci sono dei disaccordi forti in merito tra i componenti del nucleo familiare, o anche da parte di parenti prossimi o che comunque hanno un ruolo importante nella famiglia (ad esempio figli fuori casa). È fondamentale inoltre captare subito la presenza di aspirazioni troppo elevate (ad esempio la cosiddetta 'sindrome del nido vuoto', cioè il desiderio, anche inconscio, di lenire la sensazione di abbandono dovuta alla partenza di un figlio) oppure atteggiamenti incompatibili con le finalità dell'accoglienza in famiglia (ad esempio atteggiamenti discriminatori verso alcune etnie o religioni, oppure la volontà di accogliere un rifugiato per avere assistenza domestica in cambio di vitto e alloggio gratuiti), nel qual caso la famiglia va immediatamente esclusa. In questa fase bisogna esplicitare le difficoltà che possono emergere e la complessità dell'esperienza, pur sottolineando la disponibilità ad un supporto costante, anche se discreto, sia verso la famiglia, sia verso il rifugiato.

- **Chiarire le finalità dell'esperienza.** Sin dal primo contatto con la famiglia è fondamentale mettere in chiaro i principi ispiratori del progetto, così come le caratteristiche e gli obiettivi ultimi dell'accoglienza in famiglia. La famiglia deve comprendere che il suo ruolo è temporaneo e assolutamente non assistenziale. L'obiettivo ultimo dell'accoglienza in famiglia, infatti, è rendere la persona accolta autonoma e indipendente. Ed è proprio attraverso un progetto a termine, basato su un rapporto paritario, di conoscenza e scambio reciproci, che la persona accolta può superare la dimensione di bisogno tipica dei centri di accoglienza istituzionali, ed iniziare a costruire un progetto di vita autonomo, supportato da una rete familiare/sociale e amicale.

La compilazione della Scheda Famiglia è una parte fondamentale del processo di abbinamento. In questa fase è particolarmente importante riuscire a trasmettere gli obiettivi dell'accoglienza in famiglia (superamento degli stereotipi e accompagnamento verso l'inclusione sociale tramite la partecipazione attiva del beneficiario), e captare tutti quegli elementi, anche di tipo culturale e caratteriale, che potrebbero ostacolare la buona riuscita della convivenza.

Da quanto fin qui riportato emerge che gli elementi che possono portare all'esclusione della famiglia sono i seguenti:

- Carezza strutturale della casa e/o dello spazio adibito ad accogliere;
- Una quotidianità non compatibile con l'accoglienza e l'accompagnamento all'autonomia di un rifugiato;
- Dei ruoli o delle tradizioni all'interno della famiglia non compatibili con il progetto di vita, le esigenze e le abitudini del rifugiato;
- La presenza di uno scollamento troppo forte tra l'immaginazione del rifugiato tipo e la realtà;
- La presenza di una avversione molto forte all'accoglienza in famiglia da parte di famigliari prossimi e meno prossimi ma che comunque hanno un ruolo all'interno della famiglia ospitante (ad esempio i figli che vivono fuori casa) e potrebbero quindi interferire con la buona riuscita del progetto;
- La presenza di una fase psicologica delicata per la famiglia (lutti, separazioni ecc.).

Al termine della profilazione della famiglia, l'ente gestore/l'associazione responsabile dell'accoglienza in famiglia dovrebbe redigere una *scheda di presentazione della famiglia* con le informazioni principali sui membri del nucleo familiare (età, sesso, credo religioso, occupazione, caratteristiche particolari) da presentare al beneficiario, previa validazione della famiglia stessa, nel primo colloquio di presentazione del progetto (vedi la sezione "Metodologia" più avanti).

### *Selezione dei Beneficiari*

L'esperienza e il confronto con gli stakeholder del progetto hanno dimostrato che l'accoglienza in famiglia ha maggiore probabilità di concludersi con il raggiungimento dell'autonomia nel caso in cui la persona accolta sia già titolare di protezione internazionale o umanitaria ed abbia già compiuto un percorso di accoglienza istituzionale. Il target ideale per l'accoglienza in famiglia quindi è una persona che ha completato un percorso nello SPRAR, che ha quindi raggiunto un buon livello di conoscenza della lingua italiana, del territorio in cui risiede, e che ha magari già un lavoro o un tirocinio formativo all'attivo. Nel caso di persone in uscita da HUB o CAS sarà necessaria una valutazione caso per caso, sulla base del percorso di accoglienza svolto, della motivazione e del progetto di vi-

ta individuale.

Nel caso in cui la persona sia segnalata dall'Ente gestore del centro di accoglienza da cui proviene (CAS, SPRAR, HUB), l'operatore che lo ha in carico deve redigere una breve scheda di valutazione del percorso di accoglienza svolto (con aspetti riguardanti il percorso socio-legale, formativo, abitativo, sanitario e lavorativo) e una breve relazione di presentazione del candidato da consegnare all'ente/associazione responsabile dell'accoglienza in famiglia. Nel caso in cui la persona si sia registrata autonomamente sulla piattaforma dedicata messa a disposizione dell'ente/associazione che gestisce l'accoglienza in famiglia, il rifugiato sarà contattato direttamente da un facilitatore per un primo colloquio di persona.

Come nel caso della selezione delle famiglie, la profilatura del beneficiario avviene con un colloquio di persona che ha un duplice obiettivo: da una parte mira a presentare le finalità e le modalità dell'accoglienza in famiglia al rifugiato, dall'altra mira a raccogliere motivazioni, aspettative, preoccupazioni, circostanze personali, esigenze e progetti di vita del rifugiato per iniziare la coprogettazione della convivenza. La Scheda Beneficiario deve perciò contenere i seguenti elementi:

- **Dati anagrafici** (nome; cognome; sesso; età; credo religioso; livello di conoscenza della lingua italiana; livello di conoscenza di altre lingue; livello di studio e formazione, sia nel paese di origine, sia in Italia; data arrivo in Italia; tempo trascorso in struttura e autovalutazione dell'esperienza);
- **Storia pregressa.** Gli aspetti della storia pregressa del rifugiato - e in particolare l'esistenza di alcuni traumi non risolti, paure o difficoltà - sono tanto delicati e sensibili quanto importanti per favorire il processo di abbinamento. Per questo deve essere posta massima cura nella modalità con cui si fanno emergere queste informazioni. È importante favorire una modalità comunicativa improntata sul dialogo, la reciprocità e la fiducia. Nel caso in cui l'accoglienza famiglia avvenga al di fuori del sistema di accoglienza istituzionale (CAS o SPRAR), chiaramente l'ente o l'associazione responsabili dell'accoglienza in famiglia dovranno anche ricostruire tutti i tasselli della vita trascorsa in Italia del beneficiario. Prima di tutto è necessario chiarire che tutte le domande poste in questo colloquio sono finalizzate affinché l'abbi-

namento sia il più corrispondente possibile alle esigenze, ai desideri e alle abitudini del rifugiato. Può essere utile iniziare con domande "neutre" (ad esempio chiedendo al rifugiato come è venuto a conoscenza del progetto di accoglienza in famiglia) per far emergere informazioni sulla rete di contesto, oppure partire dagli hobbies e dalla descrizione della quotidianità della persona per arrivare ad affrontare la sua condizione attuale: come è arrivato in Italia, per quale motivo, dove vive attualmente, cosa sta facendo per raggiungere i suoi obiettivi – scuola, formazioni professionali o tirocini e borse lavoro –, in che condizione giuridica si trova;

- **Motivazioni e Aspettative.** Sin dal primo contatto è fondamentale definire quali sono le motivazioni e le aspettative che spingono il rifugiato a voler intraprendere un percorso di accoglienza in famiglia, facendo capire le finalità e i limiti del progetto. È importante cioè che la persona comprenda le possibilità e le opportunità reali che l'accoglienza in famiglia può offrirgli, così come le difficoltà e i limiti a cui dovrà far fronte, in modo da fugare aspettative eccessive ed evitare una frustrazione futura. È importante sottolineare come l'accoglienza in famiglia sia un'esperienza limitata nel tempo, un processo in cui è richiesta la partecipazione attiva dell'individuo, in cui gli obiettivi e le regole della convivenza sono decisi insieme, regolati da un contratto, e periodicamente sottoposti a monitoraggio e revisione. È importante verificare che ci sia piena sintonia tra le informazioni che hanno spinto la persona a interessarsi dell'accoglienza in famiglia e le modalità di funzionamento/obiettivi reali del progetto. Non è da escludere che al termine di questa prima fase di confronto la persona si renda conto di aver bisogno di maggior tempo per riflettere o decida di interrompere la partecipazione al progetto, perché non in linea con le sue aspettative.

Sulla base delle informazioni raccolte durante il primo colloquio di persona, il facilitatore dell'accoglienza in famiglia dovrà essere in grado di fare una valutazione delle aspettative e della motivazione della persona ad intraprendere un percorso in famiglia, della fase di vita attuale e del progetto di vita futuro, del suo livello di autonomia (ad esempio sulla base di percorsi verso l'autonomia già avviati, della conoscenza della lingua italiana e dei servizi sul territorio ecc.), così come delle sue capacità relazionali e dell'esistenza di una rete di supporto (formale e informale) a cui possa ri-

correre in caso di difficoltà o di fallimento del percorso di accoglienza in famiglia.

Al termine della profilazione del beneficiario, l'ente/associazione responsabile dell'accoglienza in famiglia dovrebbe redigere una scheda di presentazione del beneficiario contenente le informazioni principali (età, sesso, credo religioso, occupazione, hobbies) da presentare, previa validazione da parte del beneficiario, alla famiglia durante il primo incontro di presentazione del progetto (vedi la sezione "Metodologia" più avanti).

### 3.2 Fase di Matching

L'esperienza pregressa esistente e il confronto con gli stakeholders del progetto hanno dimostrato che il processo di abbinamento famiglia-rifugiato dovrebbe seguire le seguenti fasi:

- 1) **La selezione.** La selezione dei rifugiati e delle famiglie idonee deve avvenire con una serie di incontri di persona. In particolare, l'equipe deve svolgere almeno un incontro con la famiglia, uno con il rifugiato e uno con entrambi. Nel caso della famiglia, è possibile prevedere un primo incontro in luogo neutro (ad esempio la sede della associazione/ente che gestisce l'accoglienza in famiglia) e un secondo incontro presso il domicilio della famiglia, molto importante per la valutazione dello spazio adibito all'accoglienza e delle dinamiche famigliari. Per quanto riguarda gli incontri con il rifugiato, essi devono avvenire in un luogo a lui/lei familiare, in cui sia favorito il dialogo e il confronto. I primi due incontri separati con la famiglia e con il rifugiato devono servire alla restituzione dei rispettivi profili, oltre che ad una condivisione delle aspettative, delle motivazioni, e degli obiettivi della convivenza. In questa fase è importante far emergere la possibilità di un fallimento, ma al contempo tranquillizzare sulle possibili soluzioni e sul costante supporto a disposizione tanto della famiglia quanto del rifugiato. I colloqui individuali devono durare almeno 2 ore ciascuno. È possibile prevedere più di un incontro collettivo (equipe, famiglia e rifugiato), ad esempio uno o due incontri in luoghi informali, per un caffè o per una cena, seguiti da un incontro presso il domicilio della famiglia. Quest'ultimo è obbligatorio, dal momento che deve servire al rifugiato per valutare l'abitazione e iniziare a instaurare una relazione con la famiglia all'interno del contesto e delle dinamiche famigliari. Ove necessario, deve essere possibi-

le prevedere un numero superiore di colloqui e deve comunque esserci, da parte dell'equipe dedicata, la disponibilità a esaurire eventuali domande e perplessità da ambo le parti.

- 2) **Formazione delle famiglie.** È necessario prevedere alcuni momenti formativi per le famiglie: uno (facoltativo) di preparazione alla convivenza, coinvolgendo alcune famiglie che hanno già fatto questa esperienza (famiglie testimoni) e uno in itinere (obbligatorio) con annessa mediazione culturale. Gli elementi che devono essere presenti nei moduli di formazione delle famiglie sono i seguenti: lavorare sugli stereotipi, sul riconoscimento del valore dell'altro, esternalizzare ed elaborare le motivazioni alla base della scelta di intraprendere un percorso di accoglienza domestica.
- 3) **Formazione del beneficiario.** La formazione rivolta al beneficiario andrà modulata caso per caso, sulla base della conoscenza del contesto di residenza e della lingua italiana. In generale, sarebbe auspicabile prevedere un servizio di mediazione culturale in itinere in caso di difficoltà. Gli elementi che devono caratterizzare la formazione dei beneficiari sono i seguenti: corso sulle abitudini di vita più comuni della famiglia in Italia, informazioni sui servizi sul territorio, sui diritti e doveri del titolare di protezione internazionale, informazioni chiare sui tempi e gli obiettivi dell'accoglienza in famiglia, esternalizzazione ed elaborazione delle aspettative e del progetto di vita individualizzato della persona.
- 4) **L'abbinamento.** Dopo gli incontri di persona, deve essere lasciato ad ambo le parti un tempo di riflessione di almeno una settimana. Nel frattempo l'equipe deve svolgere una valutazione dei profili dei rifugiati e delle famiglie, delle rispettive motivazioni, aspettative e progetti di vita in modo da effettuare l'abbinamento più idoneo.
- 5) **Il contratto.** L'inizio della convivenza deve essere sancito dalla firma formale di un contratto di convivenza, co-progettato con entrambe le parti, in cui vengono fissate le regole e la durata della convivenza. La firma del contratto può avvenire in luogo neutro (ad esempio la sede dell'ente/associazione che gestisce l'accoglienza in famiglia) oppure a casa della famiglia. Alla firma del contratto devono essere presenti: tutti i componenti della famiglia, il rifugiato/a e almeno due membri dell'equipe dedicata.

6) **L'inizio della convivenza.** Le prime settimane di convivenza sono un momento molto delicato, di sperimentazione e creazione di legami nuovi, tanto per la famiglia quanto per la persona accolta. È quindi fondamentale che i referenti della convivenza siano facilmente reperibili, sia telefonicamente, sia di persona. In particolare, è necessario prevedere due visite presso il domicilio della famiglia nelle prime due settimane di convivenza, così come alcuni colloqui di persona o telefonici sia con i membri della famiglia sia con la persona ospitata, per assicurarsi che la convivenza proceda per il meglio e che le eventuali incomprensioni siano gestite efficacemente.

### **3.3 Tipo di convivenza**

Sulla base delle esperienze esistenti e del confronto con gli stakeholders del progetto è emersa la possibilità di strutturare l'accoglienza in famiglia secondo varie tipologie: co-housing sociale, convivenza con studenti, accoglienza all'interno di un nucleo familiare (da intendersi nel suo senso più ampio come famiglia monoparentale, coppia con o senza figli, coppia di fatto, coppia omoaffettiva, persona vedova ecc.), accoglienza in appartamento con tutor familiari ecc. Ovviamente ogni progetto di accoglienza deve essere strutturato e personalizzato sulla base delle esigenze della famiglia e del beneficiario.

### **3.4 Competenze**

Lo studio delle esperienze pregresse e il confronto con gli stakeholders del progetto hanno evidenziato come l'equipe di lavoro dedicata all'accoglienza in famiglia debba possedere competenze multidisciplinari. In particolare, essa deve essere composta da persone con un solido bagaglio esperienziale nel campo dell'immigrazione e dell'asilo, e con competenze diffuse nei campi della mediazione culturale, dell'educazione sociale e del supporto psicologico. I membri dell'equipe possono essere dei volontari purché essi abbiano ricevuto una formazione specifica sull'accoglienza in famiglia e siano comunque affiancati da figure professioniste specializzate nel campo dell'accoglienza. Anche nel caso in cui l'equipe sia formata da volontari specializzati, è necessario disegnare in modo chiaro e puntuale i requisiti che ognuno di essi deve avere e le funzioni che devono riscoprire all'interno del team. È inoltre necessario prevedere un'equipe di pronto intervento, per gestire situazioni critiche o vere e proprie emergenze in caso di chiusura

prematura dell'esperienza in famiglia, o di mancato raggiungimento dell'autonomia da parte della persona ospitata.

### **3.5 Rimborso**

L'accoglienza in famiglia è un servizio e, in quanto tale, deve essere regolato minuziosamente da un accordo tra Ente Locale, Ente/Associazione gestore e famiglie. Le famiglie devono ricevere almeno un rimborso per le spese di vitto e alloggio e deve essere garantita tutta una serie di servizi di accompagnamento al beneficiario durante il percorso, in modo da favorirne l'autonomia economica (abbonamento ai trasporti urbani, spese mediche, attivazione borse lavoro o tirocini).

### **3.6 Durata**

La durata delle convivenze in famiglia deve essere variabile e adattarsi alle esigenze specifiche, ai desideri e ai progetti di vita dei beneficiari e delle famiglie. In ogni caso la durata minima è stimata a 3 mesi, mentre la durata massima è stimata a 2 anni. In generale, l'esperienza pregressa dimostra che la durata media si attesta sui 6 mesi, rinnovabili.

### **3.7 Fase di Monitoraggio**

I referenti della convivenza devono prevedere alcuni dei momenti di monitoraggio della convivenza in itinere, più ravvicinati durante primi mesi, più sporadici verso la fine della convivenza. In particolare, sono da prevedere alcune visite domiciliari periodiche e almeno tre incontri, uno con la famiglia, uno con l'ospite e uno con entrambi. A questi può affiancarsi un monitoraggio di tipo informale, ad esempio tramite il coinvolgimento della famiglia e dell'ospite in attività organizzate dall'ente/associazione che gestisce l'accoglienza in famiglia. L'ente/associazione che gestisce l'accoglienza dovrebbe anche organizzare alcuni incontri comuni di confronto e auto formazione in modo da creare una rete di auto aiuto tra famiglie e persone accolte. In ogni caso, il tutoraggio e l'accompagnamento della convivenza devono essere flessibili in modo da adattarsi ai bisogni specifici di ogni convivenza.

### **3.8 Fase di Valutazione**

La valutazione delle convivenze deve avvenire su dati "oggettivi" e dati "soggettivi". In particolare, dovrebbe essere valutato il

grado di raggiungimento del progetto di vita personale della persona accolta e del suo grado finale di autonomia, specialmente in termini di autonomia abitativa, economica e sociale. Inoltre l'equipe accoglienza in famiglia dovrebbe compilare una scheda di monitoraggio in itinere e finale e far compilare alla famiglia e alla persona accolta una scheda di valutazione finale.

### 3.9 Focus Neomaggiorenni

Sulla base delle esperienze di accoglienza domestica pregresse e del confronto tra gli stakeholders del progetto è emerso che l'accoglienza in famiglia dei titolari di protezione internazionale neomaggiorenni presenta diverse caratteristiche peculiari:

- **Durata.** Rispetto alla media delle convivenze con adulti, l'accoglienza di neomaggiorenni ha una durata superiore, in genere minimo di 12 mesi.
- **Selezione delle famiglie.** La selezione delle famiglie ospitanti neomaggiorenni assomiglia per molti aspetti a quella fatta per l'affido. In particolare, è necessaria una speciale attenzione nella valutazione delle aspettative della famiglia, del tempo/attenzione che la famiglia ha a disposizione, che deve essere maggiore rispetto a quello necessario per ospitare un adulto, della composizione del gruppo familiare e dello stile di vita (lavoro, viaggi, reti amicali e familiari, hobby). Nel caso di neomaggiorenni, inoltre, appare possibile l'alloggio in stanza condivisa, previa valutazione delle condizioni specifiche dell'abitazione e delle dinamiche familiari.
- **Formazione delle famiglie.** Anche le informazioni da dare alle famiglie che accolgono neomaggiorenni sono più specifiche rispetto al caso dell'accoglienza di un adulto. In particolare, le famiglie devono essere informate e formate sul disagio mentale e psicologico, e possibilmente prendere parte ad un corso specifico sull'affido familiare.
- **Formazione del beneficiario neomaggiorenne.** Le informazioni che devono essere presenti nel corso di formazione per neomaggiorenni sono le seguenti: educazione civica, informazione specifiche sulla figura del tutore, sulle istituzioni di riferimento sul territorio, sulle pratiche amministrative e legali specifiche ecc.

### 3.10 Focus Persone Vulnerabili

Ad oggi non esistono molti dati rispetto alle difficoltà e ai risultati dell'accoglienza in famiglia di persone vulnerabili. Tuttavia, dal confronto con gli stakeholders del progetto è emerso che le persone vulnerabili possono essere accolte in famiglia solo in presenza di una presa in carico effettiva da parte dei servizi sociali e previa formazione *ad hoc* delle famiglie.

### Conclusioni

Il Progetto GIANO ha costituito un'importante occasione di confronto tra operatori dell'accoglienza, come il Consorzio Monza Brianza e Refugees Welcome Italia Onlus, Enti Locali, in particolare i Comuni di Roma, Bari, Fermo, Macerata, Bellosguardo, Cesano Maderno, e il Servizio Centrale dello SPRAR, sulle sfide poste dall'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale in Italia.

Tutti i partecipanti al progetto hanno ribadito la necessità di coniugare l'accoglienza materiale (vitto, alloggio, servizi integrati) con una azione sulla dimensione emotiva e relazionale, che coinvolga a pieno la cittadinanza, in modo da trasformare il processo di accoglienza in un percorso di partecipazione ed *empowerment* collettivo, tanto per i cittadini stranieri, quanto per la popolazione italiana.

Per far questo è necessario superare la logica dell'emergenza e l'approccio dei grandi numeri, e rendere l'accoglienza diffusa e integrata, rappresentata dal modello SPRAR, la norma su tutto il territorio nazionale. Gli stakeholders del progetto hanno inoltre evidenziato l'importanza della creazione di reti territoriali che coinvolgano la popolazione locale, senza la partecipazione della quale l'accoglienza non può funzionare. È quindi necessario elaborare forme nuove ed efficaci di comunicazione del fenomeno migratorio alla cittadinanza, anche con la partecipazione dei diretti protagonisti, in modo da sfatare i falsi miti che riguardano l'accoglienza dei richiedenti asilo e dei rifugiati.

Infine, il Progetto GIANO ha individuato nell'accoglienza in famiglia un modello virtuoso di accoglienza, da implementare all'interno del sistema SPRAR e al di fuori di esso, sulla base delle linee guide metodologiche presentate nel presente rapporto.

# Appendice I

## *Interviste in profondità*

Piam onlus - Progetto Integrazione Accoglienza Migranti, Asti  
Comune Milano - Direzione Politiche Sociali Servizio Politiche per l'Immigrazione  
ASP Città di Bologna - Servizio Protezioni Internazionali, Bologna  
CIAC - Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, Parma  
Comune Parma - Area Immigrazione, Parma  
Farsi Prossimo Onlus Società cooperativa sociale, Milano  
Comune di Torino - Servizio Stranieri  
Coop. Sociale Nuova Ricerca Agenzia Res, Fermo  
Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (Sprar), Roma  
Salesiani per il sociale – Federazione SCS/CNOS, Roma  
Consorzio Socio Assistenziale I.R.I.S., Biella  
Comune di Tivero  
Comune di Mosso

## *Partecipanti al Tavolo nazionale di co-design*

### *Enti pubblici*

Servizio SPRAR Centrale  
Comune di Macerata, SPRAR "MaceratAccoglie"  
Comune di Roma Capitale  
Comune di Bari  
Comune di Cesano Maderno  
Comune di Bellosguardo

### *Esperti e enti del terzo settore*

Roberto Guaglianone, Responsabile linea attività Accoglienza in famiglia, progetto Fra Noi (Farsi prossimo)  
Isabella Somma, Ciac Onlus  
SPRAR "Era Domani" (Comune di Fermo)

## Appendice II<sup>2</sup>

### Progetto "Rifugio Diffuso"

Ente Titolare	Comune di Torino
Luogo	Torino e provincia
Sito internet	<a href="http://www.comune.torino.it/stranieri_nomadi/stranieri/progetti/rifugio-diffuso-2013.pdf">http://www.comune.torino.it/stranieri nomadi/stranieri/progetti/rifugio-diffuso-2013.pdf</a>
Data di inizio	2015
Totale Famiglie	79
Totale Rifugiati	143
Totale Convivenze	66
Posti Annuali Finanziati	28
Fonte di Finanziamento	FNPSA nell'ambito del progetto SPRAR del Comune di Torino
Target Famiglie	Famiglie italiane e straniere
Criteri Selezione Famiglie	Valutazione delle condizioni dell'alloggio, della motivazione, dell'esistenza di pregresse esperienze in progetti/associazioni in ambito immigrazione e asilo.
Target Beneficiari	Titolari di protezione internazionale o umanitaria in uscita dallo SPRAR, di norma individuati tra quelli già all'interno di un percorso di integrazione sociale avviato o prevedibile
Criteri Selezione Beneficiari	Status protezione internazionale, ottimo percorso di accoglienza, caratteristiche personali ad esempio voglia di mettersi in gioco.
Metodologia	1) <i>Selezione Famiglie e Beneficiari.</i>

<sup>2</sup> Quando non diversamente specificato, le informazioni contenute nelle tabelle in appendice sono ricavate dalle interviste in profondità svolte da Matteo Bassoli, ricercatore presso l'Università eCampus di Novedrate, nel periodo novembre 2017-febbraio 2018.

Le famiglie sono selezionate dalle Associazioni del territorio/Pastorale Migranti attraverso iniziative di sensibilizzazione ad hoc. I beneficiari sono selezionati dal Servizio Stranieri del Comune.

2) Colloqui separati di valutazione con la famiglia e con il beneficiario.

3) Matching e stesura di un progetto individualizzato per la famiglia e uno per il rifugiato.

4) Monitoraggio. Il monitoraggio avviene tramite: valutazione psicologica iniziale, in itinere e finale (Franz Fanon); incontri mensili presso il domicilio della famiglia (Pastorale Migranti); accompagnamenti territoriali dei beneficiari; incontri di socializzazione a cura di Pastorale Migranti e approfondimenti antropologici e psicologici a cura del Centro Franz Fanon per le famiglie.

Competenze	Equipe multidisciplinare, attenzione al supporto psicologico, con l'ausilio di operatori del Centro Franz Fanon.
Strumenti	Diario di Bordo e documentazione costante delle attività da parte degli operatori coinvolti.
Attori	1) Associazioni del territorio: selezione famiglie, stesura progetti individualizzati, accompagnamento e monitoraggio. 2) Servizio Stranieri: fornitura di servizi comunali per l'integrazione (casa, lavoro, assistenza legale e psicologica ecc.).
Durata	6-12 mesi
Rimborso Famiglie	SI. Il progetto prevede un rimborso spese per le famiglie di 300,00 euro al mese + 100,00 euro al mese per le spese e le attività sostenute dall'associazione/ente gestore.
Risultati	Il 50% delle convivenze si sono concluse con il raggiungimento dell'autonomia, cioè con un inserimento con sistemazione alloggiativa e lavorativa.

## **Progetto "Rifugiato in Famiglia"**

Ente Titolare	CIAC Onlus, Comune di Parma, Comune di Fidenza, altri partner SPRAR
Luogo	Parma e provincia
Sito internet	<a href="http://www.ciaconlus.org/rifugiati-in-famiglia">www.ciaconlus.org/rifugiati-in-famiglia</a>
Data di Inizio	2015
Totale Famiglie	15
Totale Rifugiati	26
Posti Annuali Finanziati	10
Fonte di Finanziamento Comune di Parma	FNPSA nell'ambito del progetto SPRAR del Comune di Parma
Target Famiglie	Famiglie monogenitoriali, single, famiglie con bambini, pensionati con o senza figli, nuclei comunitari di co-housing o comunità allargate. In media le famiglie provengono da condizioni socio-economiche medio-basse.
Criteri Selezione Famiglie	Accoglienza adulti: Valutazione di aspetti pratici come l'adeguatezza dell'alloggio, ma anche della composizione del nucleo familiare e delle aspettative. Accoglienza minori: la valutazione segue quella dei percorsi di affido quindi incontri con psicologi, assistenti sociali, corso formativo e motivazionale per le famiglie.
Target Beneficiari	Di norma neo maggiorenni in uscita da progetti SPRAR. In qualche caso sono stati ospitati minori stranieri (anche non accompagnati) dai sedici anni in su e donne con figli.
Criteri Selezione Beneficiari	Buon livello di italiano, già inseriti in un percorso di autonomia all'interno dello SPRAR e volontà di rimanere sul territorio
Metodologia	1) <i>Selezione Rifugiato</i> . L'equipe SPRAR compila una scheda di segnalazione composta da: anagrafica, relazione di presentazione e motivazione. 2) Compilazione del PIT (piano

integrazione territoriale) sulle competenze e gli obiettivi del ragazzo.

3) Valutazione delle varie alternative possibili: accoglienza in famiglia, cohousing fra giovani, oppure misure più flessibili, di natura economica o strumentale.

4) *Selezione famiglie*. Colloquio iniziale di presentazione del progetto, poi incontro di approfondimento (visita a casa). Corso di formazione opzionale, è in genere preferita una formazione sul campo.

5) Presentazione in separata sede alla famiglia e al rifugiato del possibile matching (no possibilità di scelta).

6) Incontro informale tra famiglia e rifugiato dopo 1 o 2 giorni presso il domicilio della famiglia.

7) Trasferimento dopo 2 giorni dal primo incontro e firma del contratto di convivenza.

7) *Monitoraggio*. Visite e telefonate secondo un plot fisso: il giorno dopo l'inizio dell'accoglienza, una settimana dopo, un mese dopo, al terzo e al quinto mese. Circa una volta a mese incontri separati con famiglie e rifugiati in modo far emergere le criticità e i dubbi.

Strumenti	PIT, scheda famiglia, esercizi di immaginazione guidati da tutor formati per far prendere consapevolezza dello scarto fra l'esperienza immaginata e l'esperienza reale.
Competenze	Equipe <i>ad hoc</i> con un referente per ogni area di competenza: sociosanitaria, formazione, giuridica, ricerca e progettazione.
Attori	Il Comune è l'ente titolare del progetto di accoglienza, mentre Ciac è il responsabile operativo.
Durata	6 mesi, rinnovabili di 1-2 mesi, in cui in genere si cerca una sistemazione alloggiativa autonoma per il beneficiario, spesso in condivisione e a prezzi

calmierati.

---

Rimborso Famiglie

SI. Accoglienza adulti: 300 euro per vitto e alloggio per 6 mesi + pocket money + servizi SPRAR per il rifugiato. Accoglienza minori: 630 euro, come l'affido.

---

Risultati

Molti rifugiati sono riusciti a riappropriarsi del proprio progetto di vita ad esempio ricominciando gli studi e si sono creati legami forti e duraturi tra famiglia ospitante e persone ospitate.

---

Criticità rilevate

Aspettative a volte troppo elevate da parte delle famiglie e l'accettazione di stili di vita profondamente diversi. Difficoltà dei rifugiati a integrarsi in realtà così strutturate come le famiglie (ruoli, tradizioni, abitudini).

---

## Progetto "Vesta"

Ente Titolare	Coop. Soc. Camelot, Comune di Bologna e Asp Città di Bologna
Luogo	Città Metropolitana di Bologna
Sito web	www.progettovesta.com
Data di Inizio	2016
Totale Famiglie	29
Totale Rifugiati	29
Posti Annuali	30
Fonte di Finanziamento	FNPSA nell'ambito del progetto SPRAR del Comune di Bologna
Target Beneficiari	Neomaggiorenni titolari di protezione internazionale o umanitaria in uscita da progetti di accoglienza dello SPRARMSNA del Comune di Bologna
Target Famiglie	Singoli, coppie o famiglie.
Metodologia	<p>1) I cittadini manifestano il proprio interesse a partecipare al progetto tramite una piattaforma on-line.</p> <p>2) Lo staff di Vesta effettua una prima <i>valutazione</i> e convoca per un colloquio i candidati ritenuti idonei.</p> <p>3) Il <i>monitoraggio</i> avviene tramite un sistema periodico di feedback con le famiglie e i beneficiari coinvolti e una community online che agevola la condivisione di esperienze tra le persone coinvolte.</p> <p>4) Il progetto Vesta si f promotore di attività culturali, ricreative e sportive, per consolidare e accrescere la rete di rapporti.</p>
Competenze	Equipe di professionisti della cooperativa Camelot, operatori e case manager, assistenti sociali, psicologi e avvocati, con pluriennale esperienza nel campo dell'accoglienza e dell'integrazione dei migranti richiedenti asilo e rifugiati.
Attori	Dal 2018 l'unità operativa del

coordinamento SPRAR Minori ha funzione di gestione amministrativa e delle risorse, mentre Camelot ha in capo la gestione degli aspetti burocratici, amministrativi e legali dell'accoglienza.

---

Durata	6 mesi + eventuale proroga dai 2 ai 6 mesi, in media 8-10 mesi. Non è possibile prolungare l'accoglienza oltre il tempo previsto.
Rimborso Famiglie	SI. Rimborso spese alla famiglia di 350 euro al mese.
Risultati	Su 29 accoglienze realizzate, 15 sono i percorsi di accoglienza conclusi con il trasferimento dei ragazzi in privata abitazione: 10 ragazzi hanno terminato il progetto con regolare contratto di lavoro (apprendistato, tempo determinato), 4 con percorsi di tirocinio retribuito con ottime possibilità di assunzione e uno con lavori saltuari (Marchetti 2018, 199).

---

## Progetto "Rifugiato in Famiglia"

Ente Titolare	Comune di Milano
Luogo	Milano
Data di Inizio	2016
Totale Famiglie	13
Totale Rifugiati	15
Posti Annuali	5 (2016/2017), 10 (dal 2018)
Fonte di Finanziamento	FNPSA nell'ambito del progetto SPRAR del Comune di Milano
Target Beneficiari	Titolari della protezione internazionale o umanitaria, di norma neomaggiorenni o giovani adulti, più raramente donne o gruppi famigliari.
Criteri Selezione Beneficiari	I beneficiari sono segnalati dallo SPRAR per maggiore capacità di adesione al progetto, autonomia e intraprendenza.
Target Famiglie	Coppie con o senza figli, single. Non è richiesta la cittadinanza italiana ma solo la residenza a Milano. Di norma le condizioni socio-economiche delle famiglie ospitanti sono medio-alte.
Criteri Selezione Famiglie	Le famiglie sono selezionate mediante una scheda famiglia che si raccoglie le seguenti informazioni: dati anagrafici, disponibilità di una camera singola adeguata, presenza o meno di animali, quartiere dove è ubicata l'abitazione, presenza bagno dedicato, arredi a disposizione dell'ospite, motivazioni, aspettative, fase del ciclo di vita, problematiche presenti, organizzazione ordinaria (ritmi lavorativi e di vita) e straordinaria (vacanze, impedimenti), hobby, lingue conosciute, esperienze pregresse di accoglienza in famiglia o comunque con culture/religioni diverse, reti formali e informali della famiglia.
Metodologia	1) <i>Ricerca famiglie</i> . Il Comune di Milano

pubblica una manifestazione di interesse per il censimento e l'istituzione di un elenco di famiglie disponibili all'accoglienza in famiglia

2) Serate di formazione organizzate dal Comune per le famiglie interessate

3) Iniziali colloqui conoscitivi con famiglie e beneficiari fatti dalla psicologa di Farsi Prossimo e una assistente sociale del Comune di Milano.

4) Primi incontri conoscitivi in luoghi neutri.

5) Periodo di verifica/riflessione di 1-2 settimane

6) Una volta che il rifugiato è entrato in famiglia, l'educatrice compila il Piano Educativo Individualizzato con il beneficiario e poi lo aiuta nella realizzazione del suo progetto personale.

7) Monitoraggio. Incontri mensili con le famiglie fatti dalla psicologa e dall'assistente sociale del Comune; se necessario colloqui con il beneficiario per rimodulare il progetto educativo; incontri mensili tra equipe rifugiati in famiglia e assistente sociale del comune per valutare l'andamento delle convivenze in corso e ipotizzarne di future.

---

## Competenze

1) Equipe Rifugiato in Famiglia formata da un educatore socio-educativo, che gestisce la relazione di prossimità, quotidiana o settimanale, sia con le famiglie che con i beneficiari, e una psicologa, che lo affianca nei momenti più delicati (matching, inizio convivenza, incontri di gruppo ecc.).

2) Equipe inter istituzionale che prevede membri di Farsi Prossimo, un rappresentante dello SPRAR Milano e un membro di CELAV, servizio per l'intermediazione del Comune di Milano che gestisce l'inserimento lavorativo degli ospiti accolti in famiglia, dopo i percorsi di formazione al lavoro. N.B.: questo progetto non segue specifiche vincolanti (come avviene nello SPRAR) sulle competenze che

	devono essere presenti nell'equipe rifugiato in famiglia.
Strumenti	Scheda Famiglia, Scheda Rifugiato, Modello "Progetto personalizzato accoglienza integrata" usato dallo SPRAR
Attori	Comune di Milano, SPRAR, Farsi Prossimo, CELAV
Durata	6 mesi, estendibili di altri 2 o 3 mesi.
Rimborso	SI. 350 euro al mese alla famiglia + 40 euro al mese di pocket money al rifugiato
Risultati	Tra il primo e il secondo ciclo (2016/2017), la metà (5 su 10) dei beneficiari ha concluso il progetto riuscendo a trovare lavoro e alloggio autonomo, 3 hanno proseguito il percorso di studi avviato trasferendosi in pensionati per studenti/lavoratori beneficiando ancora in parte del supporto del servizio sociale comunale, mentre 1 ha raggiunto alcuni parenti all'estero (Marchetti 2018, 200).
Criticità	Ricerca famiglie

## Consorzio CO.AL.A. s.c.s.

Ente Titolare	Consorzio CO.AL.A. s.c.s.
Luogo	Asti
Data di Inizio	2014
Posti Annuali	40-60
Fonte di Finanziamento	Fondi CAS
Target Beneficiari	Titolari protezione internazionale, neomaggiorenni, adulti, giovani donne con figli, in uscita dai CAS
Criteri Selezione Beneficiari	Volontà di rimanere sul territorio, buon livello d'italiano, percorso di formazione/inserimento lavorativo in atto. Solo casi modello, non quelli irrisolti.
Target Famiglie	Accoglienza monoculturale. Profili vari: studenti, operai, persone che hanno una casa da affittare.
Criteri Selezione Famiglie	Scheda famiglia: anagrafica, condizione familiare, condizione lavorativa, conoscenza lingua italiana, automunito o meno, disponibilità di una stanza adeguata, caratteristiche della persona ospitante. Valutazione fatta sulla base del punteggio su criteri oggettivi, ma anche su informazioni ricavate dal contesto cittadino.
Metodologia	Dopo il matching, c'è un rapporto continuo tra Ente gestore, famiglie e beneficiari. Il <u>monitoraggio</u> avviene con: tre cene alla presenza degli operatori; incontri mensili con tutti i membri della famiglia e la persona accolta sia insieme che singolarmente per avere un feedback sull'andamento della convivenza. In più, le persone accolte partecipano ad attività collaterali (frequenza scolastica, partecipazione a corsi di formazione, educazione ambientale per fare la differenziata, educazione stradale) e quindi vengono monitorati dall'ente gestore settimanalmente. In caso di difficoltà,

	l'ente gestore interviene per fare mediazione.
Competenze	2 impiegati su 16 dedicati all'accoglienza in famiglia, una mediatrice, l'altra educatrice.
Attori	Convenzione fra Prefettura e Ente gestore, e tra Ente gestore e famiglia ospitante. Il Comune non partecipa direttamente al progetto.
Durata	3 mesi, rinnovabili
Rimborso Famiglie	SI. 400 euro al mese a famiglia ospitante per vitto, alloggio e igiene personale. Tutto il resto dei servizi sono erogati dall'ente gestore: aspetto culturale, assistenza sanitaria, assistenza burocratica e legale, tirocini lavorativi (l'8% dell'introito CAS viene accantonato dall'ente gestore per attivare tirocini per il beneficiario).

## **Progetto SPRAR "Era Domani"**

Ente Titolare	Comune di Fermo
Luogo	Fermo
Data di Inizio	2017
Totale Convivenze	1
Posti Annuali	5
Fonte di Finanziamento	FNPSA nell'ambito del progetto SPRAR del Comune di Fermo
Target Beneficiari	Titolari protezione internazionale in uscita dallo SPRAR, adulti uomini e donne
Criteri Selezione Beneficiari	Buona padronanza della lingua italiana, discreta conoscenza del territorio, percorso di formazione o tirocinio avviato, buona rete relazionale. Si valutano sia il grado di autonomia, sia la stabilità emotiva.
Criteri Selezione Famiglie	Motivazione ad accogliere, ubicazione dell'alloggio. Vincolo: residenza a Fermo.
Metodologia	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Colloqui individuali con i beneficiari di presentazione del progetto e valutazione della motivazione.</li><li>2) Colloquio zero con la famiglia in cui i due membri dell'equipe danno tutte le info sul progetto.</li><li>3) Se la famiglia conferma l'interesse, c'è un altro colloquio motivazionale. Non è prevista una formazione specifica per le famiglie.</li><li>4) Confronto interno all'equipe sul possibile matching.</li><li>5) L'inserimento viene fatto con momenti informali (trasloco, cene).</li><li>6) Monitoraggio: Incontri con cadenza mensile, sia di gruppo (famiglia e rifugiato), che singolarmente; incontri straordinari in caso di necessità.</li></ol>
Competenze	Un operatore e una psicologa sono responsabili per la selezione delle famiglie e il monitoraggio ma c'è comunque l'apporto di tutta l'equipe composta da un responsabile area sanitaria, un

responsabile area legale, un responsabile inserimento socio-lavorativo e attività scolastiche, un responsabile rendicontazione e amministrazione e un responsabile orientamento e conoscenza del territorio.

---

Strumenti	Scheda famiglia, scheda utente, relazione di momenti informali come cene, ma anche di tutti gli altri incontri.
Attori	Il Comune è titolare del progetto mentre la Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res è il responsabile operativo del progetto e si avvale della rete territoriale di servizi per attivare corsi di formazione, volontariato, tirocini ecc.
Durata	6 mesi, rinnovabili di altri 6 mesi
Rimborso Famiglie	SI. 400 euro mensili di rimborso spese alle famiglie, che diventano 500 in caso di visite specialistiche.

---

## **Progetto Protetto. Rifugiato a casa mia**

Ente Titolare	Caritas Italiana
Luoghi	Caritas Diocesane (76)
Data di Inizio	2015
Totale Famiglie	118 famiglie; 228 parrocchie; 62 istituti religiosi; 143 appartamenti privati
Totale Rifugiati	600
Fonte di Finanziamento	CEI 8xmille
Target Beneficiari	Titolari di protezione internazionale o umanitaria in uscita da CAS e SPRAR, uomini, donne e bambini
Metodologia	Accoglienze differenziate, anche nel caso di accoglienza in parrocchie o in istituti religiosi, infatti, i beneficiari vengono comunque seguiti da una famiglia della comunità che, svolgendo il ruolo di "tutor", li accompagna in un percorso di integrazione (Marchetti 2018, 202). Percorsi <i>ad hoc</i> per ogni persona accolta.
Durata	6 mesi, rinnovabili
Rimborso Famiglie	NO.
Risultati	Relazioni personali e di comunità forti.

## **Progetto Refugees Welcome Italia Onlus**

Ente Titolare	Refugees Welcome Italia Onlus
Luoghi	Alessandria, Cuneo, Torino, Genova, Milano, Monza, Como, Padova, Verona, Venezia, Bologna, Modena, Firenze, Roma, Macerata, Pescara, L'Aquila, Catania, Palermo, Cagliari
Data di Inizio	2015
Sito web	refugees-welcome.it
Totale Famiglie	45
Totale Rifugiati	45
Fonte di Finanziamento	Fundraising, Progettazione, Grants di Fondazioni private
Target Beneficiari	Titolari di protezione internazionale, di norma giovani uomini, 2 casi di donne con figli, qualche caso di neomaggiorenni
Criteri Selezione Beneficiari	Buon livello di conoscenza della lingua
Target Famiglie	
Criteri Selezione Famiglie	
Metodologia	
Strumenti	
Attori	
Durata	6 mesi, rinnovabili, durata media: 1 anno
Rimborso Famiglie	NO
Risultati	Tutte le convivenze si sono concluse con il raggiungimento dell'autonomia delle persone accolte, ad eccezione di tre casi che si sono conclusi prima del termine per incompatibilità caratteriali e dissonanza con il progetto di vita della ospite accolta, e per problemi psichici di una certa rilevanza che hanno determinato la collocazione in appartamento con altri rifugiati, a nostro carico.

## Appendice III

Resoconto dei tavoli di incontro e scambio di buone prassi con i partner esteri.

---

### Barcellona

---

Enti coinvolti nello scambio	Universitat Autònoma de Barcelona Generalitat de Catalunya Ayuntamiento de Barcelona
Sito	<a href="https://ajuntament.barcelona.cat/es">https://ajuntament.barcelona.cat/es</a> <a href="http://web.gencat.cat/ca/inici/">http://web.gencat.cat/ca/inici/</a> <a href="http://www.uab.cat/">http://www.uab.cat/</a>
Data incontro	28 giugno 2018
Sistema accoglienza	<p>Al momento dell'ultimo incontro, in Spagna si stava registrando un aumento esponenziale degli arrivi di richiedenti asilo via mare dal Nord Africa dovuto alle difficoltà della rotta verso l'Italia. Nonostante l'aumento relativo il numero totale degli arrivi si attestava intorno ai 30mila ovvero inferiore in senso assoluto rispetto ai numeri del triennio 2014- 2017 in Italia.</p> <p>Anche il sistema Spagnolo è basato su una distribuzione a livello regionale e successivamente provinciale dei richiedenti asilo accolti, ma non è previsto un canale diretto che dallo sbarco trasferisce i migranti direttamente in un centro di accoglienza.</p>
Criticità	<p>La mancanza di un "canale diretto" di trasferimento dei migranti sbarcati o individuati sul territorio all'interno di centri di accoglienza si traduce in un gran numero di migranti in lista d'attesa che non hanno nessuna sistemazione né protezione sociale</p> <p>Il sistema di accoglienza vive in questo</p>

momento una crisi di crescita dovuta alla gestione emergenziale e ai numeri di arrivi in costante aumento.

Sono stati individuati parallelismi con la situazione italiana del 2014-2015 in cui una gestione quotidiana dell'emergenza ha rallentato processi di sistematizzazione e organizzazione della gestione del fenomeno migratorio.

Uno dei gravi ostacoli all'individuazione di strutture adatte all'accoglienza dei migranti riguarda il crescente utilizzo di appartamenti privati come strutture ricettive per turisti in aumento in Spagna di anno in anno.

Questo rende più conveniente per il privato affittare un alloggio ai turisti con effetti negativi su tutto il mercato degli affitti privati e quindi anche quello degli appartamenti ad uso sociale

---

#### Buone prassi

Nella seconda parte dell'accoglienza i migranti vengono da subito indirizzati a una soluzione in autonomia dei loro bisogno supportati sia dal punto di vista economico sia da un sistema di sportelli pubblici dedicati che a una figura di Tutor.

Questo genera nei beneficiari una spinta alla proattività e al protagonismo nella ricerca di soluzioni, cosa che spesso non accade nei centri di accoglienza dove tutti i servizi sono centralizzati e vengono erogati all'interno del centro stesso.

È tuttavia da sottolineare come fino ad adesso una gran parte dei richiedenti asilo o rifugiati provengano da paesi dell'America Latina e quindi senza nessun problema dal punto di vista linguistico e con un background socio-culturale alle spalle simile a quello del Paese ospitante.

Il sistema ha investito anche nella ricerca e formazione di volontari locali inquadrati all'interno del progetto di accoglienza come

figura di "Mentor". Questi volontari sono figure di supporto che lavorano in sinergia con gli operatori e i beneficiari per agevolare il loro ingresso all'interno del tessuto sociale condividendo reti amicali, prassi di accoglienza e autonomia e diventando un punto di riferimento per il migrante.

---

---

## Amburgo

---

Enti coinvolti nello scambio **CJD Nord, Dipartimento Migrazioni e Integrazione**

Il Dipartimento si occupa di ricerca sulle questioni di migrazioni e integrazione e offre servizi di accompagnamento e formazione dei giovani migranti.

### **Zentrale Erstaufnahme**

Centro di primo arrivo gestito dalla municipalità di Amburgo, in cui avviene la registrazione della persona, la formalizzazione della richiesta di asilo, e la persona viene assegnata ai centri di prima accoglienza ad Amburgo o in altri Stati Federali

---

Sito **CJD Nord, Dipartimento Migrazioni e Integrazione**

<https://www.cjd-nord.de/angebote/migration-forschung-und-beratung/>

### **Zentrale Erstaufnahme**

<https://www.hamburg.de/fluechtlinge/4374140/zentrale-erstaufnahme/>

---

Data incontro 6 luglio 2018

---

Sistema accoglienza Il sistema di accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione in Germania viene gestito in maniera decentralizzata. Al momento della registrazione e della formalizzazione della richiesta di asilo, il

richiedente viene assegnato ad un centro di prima accoglienza dello Stato Federale in cui si trova, o viene trasferito in un altro Stato Federale. Questa decisione avviene secondo la disponibilità di posti all'interno un sistema di quote (EASY Quota System) molto simile a quello italiano, che garantisce un'equa distribuzione su tutto il territorio nazionale.

Successivamente all'assegnazione e registrazione, il richiedente asilo viene accolto in strutture di prima accoglienza, che erogano servizi di base, tra cui vitto e alloggio, assistenza sanitaria, servizio di mediazione linguistica. In seguito il richiedente viene trasferito in un alloggio (può essere sia comunitario che un appartamento privato, a seconda della disponibilità e delle necessità del singolo o del nucleo familiare).

L'ente che si occupa di processare la richiesta di asilo è il BAMF (Ufficio Federale per Migrazioni e Rifugiati).

I servizi integrativi, tra cui corsi di lingua, corsi di formazione professionale e servizi di orientamento al territorio e ai suoi servizi, vengono garantiti ai titolari di protezione, nella seconda fase di accoglienza.

---

## Criticità

Elementi di criticità che sono emersi dal tavolo di scambio con i due enti sono:

- Carenza di comunicazione tra i vari livelli di accoglienza, in particolar modo tra il centro di primo arrivo e i successivi step di accoglienza, con la conseguente perdita di informazioni;
- Carenza del servizio di informativa legale in particolar modo per i richiedenti che vengono sottoposti alla procedura accelerata (in alcuni casi infatti la procedura prevede l'audizione presso il BAMF e la notifica dell'esito nei primi quattro giorni dalla registrazione e

formalizzazione della richiesta di asilo), in quanto appartenenti a nazionalità con alto tasso di riconoscimento o in caso di domanda reiterata.

- Carezza di servizi per la formazione linguistica e professionale, i servizi di orientamento al territorio, l'inclusione sociale e lavorativa nelle prime fasi dell'accoglienza. Scaturisce quindi il conseguente disorientamento del beneficiario e diminuzione della sua capacità di progettare un proprio percorso di inclusione sociale e lavorativa nel paese ospitante.

---

#### Buone prassi

Nel confronto con i referenti del centro di arrivo e prima accoglienza, è emersa l'importanza di porre attenzione ai bisogni e alle prime necessità del richiedente. Questo approccio si traduce nella presa in carico del singolo o dei nuclei famigliari da parte di una equipe multidisciplinare, in cui sono presenti differenti figure professionali che si occupano di assistenza sanitaria, assistenza sociale e psicologica, con anche una particolare attenzione alle questioni di genere e violenza domestica.

Nel confronto con CJD è emersa la centralità dell'insegnamento della lingua e della certificazione e acquisizione di competenze attraverso corsi di formazione. È fondamentale infatti per i giovani migranti di intraprendere un percorso individuale di formazione linguistica e professionale, in grado di valorizzare le esperienze e conoscenze pregresse e di velocizzare l'apprendimento e acquisizione di nuovi strumenti per l'inserimento sociale e lavorativo del singolo. Questo percorso deve essere attivato fin dalle prime fasi dell'accoglienza.

Un ottimo spunto riguarda anche il lavoro di CJD nell'assistenza ai giovani migranti che vogliono continuare il loro percorso

universitario o di specializzazione che sono stati costretti ad abbandonare. Questa possibilità viene garantita attraverso l'accesso ad un fondo nazionale specifico.

---

