

SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER I NUOVI ABITANTI DELLA CITTÀ

TOOLKIT PER L'UGUAGLIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

Perché è necessario?

Fondamento

Messa in pratica

Follow-up

TOOLKIT PER L'UGUAGLIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER I NUOVI ABITANTI DELLA CITTÀ

LA CITTÀ SI ATTIVA NELLE SUE FUNZIONI DI:

- istituzione democratica
- organo normativo
- datore di lavoro
- **fornitore di servizi**
- appaltatore

PIANO DI AZIONE IN 10 PUNTI DELL'ECCAR

- 1 Maggiore Vigilanza contro il Razzismo
- 2 Analisi del Razzismo e della Discriminazione e Monitoraggio delle Politiche Comunali
- 3 Maggiore supporto alle Vittime del Razzismo e della Discriminazione
- 4 Abitanti della città più partecipativi e meglio informati**
- 5 La Città sostiene attivamente le pratiche di Pari opportunità
- 6 La Città dà lavoro rispettando le Pari Opportunità e in qualità di Fornitore di Servizi
- 7 Equo accesso agli alloggi
- 8 Sfida al Razzismo e alla Discriminazione attraverso l'Educazione
- 9 Promozione della Diversità Culturale
- 10 Gestione dei crimini e dei conflitti generati dall'odio

Il progetto è stato coordinato dall'ETC di Graz, e realizzato con i seguenti partner:

Università di Stoccolma – SU (Svezia)

Università degli Studi di Padova – Centro Diritti Umani – Padova (Italia)

Centre for European Constitutional Law – CECL (Greece)

Otherness Foundation - NEKI (Ungheria)

Cidalia (Spagna)

Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR e.V.)

UNESCO come membro dell'ICCAR

Editori: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Pubblicazione 2.0 Febbraio 2017, Graz – Stoccolma – Potsdam

Il Toolkit per L'Uguaglianza è stato realizzato col supporto della Commissione Europea, dell'UNESCO, della Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR), dell'Open Society Foundation - At Home in Europe, dall'ETC di Graz, e dalle città di Berna, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam, Vienna, e Zurigo.

La presente pubblicazione è stata realizzata con il supporto finanziario del Programma REC (Rights, Equality and Citizenship) dell'Unione Europea (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). I contenuti della presente pubblicazione sono di esclusiva responsabilità dell'ETC di Graz e dei suoi partner, e non possono essere in nessun modo considerati espressione della visione della Commissione Europea.

INTRODUZIONE

Il Toolkit per l'Uguaglianza rappresenta un manuale che supporta le città nella realizzazione di politiche locali che contrastino con successo il razzismo e la discriminazione razziale, o nell'adattamento di politiche già esistenti. Il Toolkit fornisce delle istruzioni progressive e basate sull'esperienza per la realizzazione di politiche concrete, partendo dalla concettualizzazione e concludendo con la valutazione del loro impatto. Tutto il contenuto si basa sulle competenze condivise da funzionari pubblici esperti impiegati nelle città Europee.

Il nostro scopo è quello di dare suggerimenti che siano più concreti possibile. Vi invitiamo a leggere il Toolkit come una combinazione di conoscenze condivise da colleghi di altre città, e a usare qualsiasi cosa vi sembri utile per la vostra situazione.

La realizzazione di questo Toolkit per l'Uguaglianza non sarebbe stata possibile senza il supporto delle città e degli impiegati pubblici che hanno condiviso il proprio tempo, le proprie esperienze, e conoscenze. L'ECCAR e gli editori desiderano quindi ringraziare tutte le città partecipanti per il loro contributo e la loro ospitalità, in particolare:

Agia Varvara (Grecia)	Madrid (Spagna)
Atene (Grecia)	Malmö (Svezia)
Barcellona (Spagna)	Nantes (Francia)
Berlino (Germania)	Pecs (Ungheria)
Berna (Svizzera)	Potsdam (Germania)
Bilbao (Spagna)	Rotterdam (Olanda)
Bologna (Italia)	Santa Cruz (Spagna)
Botkyrka (Svezia)	Siviglia (Spagna)
Budapest (Ungheria)	Toulouse (Francia)
Castilla-La Mancha (Spagna)	Torino (Italia)
Esch-sur-Alzette (Lussemburgo)	Valencia (Spagna)
Ghent (Belgio)	Vienna (Austria)
Graz (Austria)	Zurigo (Svizzera)

SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER I NUOVI ABITANTI DELLA CITTÀ

PERCHÉ È NECESSARIO? 10

FONDAMENTO 12

PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE	12
FASE Supporto e decisione politica	12
FASE Assegnare un coordinatore	12
FASE Sessione di brainstorming	12
FASE Gruppo di lavoro	13
IDEA ALLA BASE	15
FASE Identificare i temi da affrontare nei moduli informativi	16
FASE Identificare dei partner con cui cooperare per i moduli	16
FASE Definire il contenuto della brochure informativa	16
FASE Le sedi	17
FASE Calcolo del budget	17

MESSA IN PRATICA 19

CREARE LE INFRASTRUTTURE NECESSARIE PER IL SERVIZIO	
FASE Creare un sito web	19
FASE Produrre le brochure di benvenuto	19
FASE Preparativi per il coaching individuale	20
FASE Creare un gruppo di esperti madrelingua per i moduli informativi	20
FASE Organizzare lo sportello informativo generale	20
FASE Progettare e stampare “passaporti” e voucher	21
FASE Database	21
FASE Il lancio del servizio	22
LAVORO QUOTIDIANO	22

FOLLOW-UP **24**

TRASFERIBILITÀ	24
FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO	25
IMPATTO E RISULTATO	26
RISORSE ED ESEMPI	26

SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER I NUOVI ABITANTI DELLA CITTÀ

Gli immigrati appena arrivati sono messi di fronte ad un sistema sconosciuto, a delle norme giuridiche complesse e a una nuova lingua. I servizi di accoglienza offrono informazioni e consigli ai nuovi abitanti. Questi servizi aiutano i nuovi arrivati ad orientarsi in città, forniscono informazioni sulle procedure amministrative/legali necessarie e assistenza in merito agli alloggi, alle scuole, ai servizi sanitari, al riconoscimento dei loro titoli ecc. I servizi di accoglienza supportano quindi i nuovi abitanti nel crearsi un'autonomia per lo sviluppo dei propri mezzi di sussistenza. Di conseguenza questi servizi contribuiscono alla loro integrazione e partecipazione alla società cittadina. Questi servizi aiutano a colmare il divario tra i diritti che le persone hanno in teoria e l'accesso a tali diritti.

Si raccomanda che i servizi di accoglienza comprendano:

1. Consulenza e orientamento individuale immediatamente dopo l'arrivo nella lingua madre del migrante;
2. Un programma di coaching di gruppo organizzato a moduli e svolto nella lingua madre del migrante;
3. Un programma a moduli di consulenza individuale riguardante, ad esempio, il riconoscimento dei titoli;
4. Uno sportello informativo generale.

La Convenzione Internazionale sull'eliminazione di ogni forma di Discriminazione Razziale (CERD) stabilisce che **“l'espressione discriminazione razziale sta ad indicare ogni distinzione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l'ascendenza o l'origine nazionale o etnica [...]”**.

Per **“Distinzione”** si intende definire una persona diversa sulla base della “razza”, del colore, dell'etnia, dell'ascendenza, della nascita, della religione, della lingua (ricorrendo a fattori biologici o culturali) giustificando la differenziazione dei diritti su un piano strutturale. L'opposto di distinzione è **uguaglianza**. L'uguaglianza è intesa sia come status che come processo.

Per **“Esclusione”** si intende la negazione dell'accesso e del godimento dei diritti umani. L'Unione Europea ha adottato il termine **esclusione sociale** definito dall' Organizzazione Internazionale del Lavoro, ma ha ampliato la definizione sottolineando che l'esclusione sociale si verifica quando le persone non riescono a partecipare o a contribuire pienamente alla società a causa della **“negazione dei diritti civili, politici, sociali, economici e culturali”**. Le definizioni indicano che l'esclusione è il risultato di **“una combinazione di problemi collegati, come la disoccupazione, le scarse capacità, il reddito basso, gli alloggi precari,**

le cattive condizioni di salute e lo smembramento del nucleo familiare.” La partecipazione rappresenta un prerequisito e, allo stesso tempo, un obiettivo dei diritti umani. L'opposto di esclusione è *inclusione*.

Per “*Restrizione*” si intende la limitazione del godimento dei diritti umani nella pratica. La controparte positiva è avere “*pari opportunità*”.

La “*Preferenza*” favorisce una persona rispetto ad un'altra sulla base di “*razza*”, colore, etnia, ascendenza, nascita, religione o lingua. In modo corrispondente, la preferenza svantaggia una persona rispetto ad un'altra. La risposta positiva a questo modo di intendere formale è il “*trattamento egualitario*”.

Le politiche volte a contrastare con successo la discriminazione razziale devono quindi contribuire alle controparti positive delle quattro dimensioni della discriminazione.

Contrastare la discriminazione significa dunque sviluppare *l'uguaglianza, l'inclusione, le pari opportunità e/o il pari trattamento*.

→ La politica dei **SERVIZI DI ACCOGLIENZA** come descritta nel presente capitolo contrasta la discriminazione promuovendo la **partecipazione** attraverso l'agevolazione dell'accesso ai diritti e l'accrescimento dell'autonomia, al fine di **prevenire** la discriminazione nel godimento dei diritti umani.

INFORMAZIONI DI CONTESTO

Il seguente capitolo è stato sviluppato attraverso una serie di colloqui con funzionari pubblici e politici responsabili dell'implementazione di un servizio di affiancamento per i nuovi abitanti nelle città di Madrid (Spagna), Vienna (Austria) e Zurigo (Svizzera) e integrato con informazioni dalle città di Barcellona (Spagna) and Graz (Austria).information from the cities of Barcelona (Spain) and Graz (Austria).

PERCHÈ È NECESSARIO?

Come ne beneficia la città?

- Ai nuovi arrivati vengono date istruzioni in merito alle procedure e ai requisiti amministrativi (per le iscrizioni ecc.), il che rende le procedure più scorrevoli sia per il personale amministrativo che per le persone che sono appena arrivate in città.
- Il programma coordinato mette insieme servizi già esistenti. I membri dello staff sanno dove indirizzare una persona la cui richiesta non può essere gestita al loro sportello.
- Il Coaching di gruppo in moduli è un sistema efficiente in termini di costi per offrire al gruppo target delle informazioni importanti. In un modulo informativo della durata di due ore è possibile raggiungere dalle 20 alle 50 persone.
- Esiste una documentazione riguardo ai corsi e ai moduli informativi a cui una persona ha partecipato. Gli impiegati pubblici agli sportelli di assistenza possono vedere quali informazioni la persona ha già ricevuto, quale corso di lingua ha già completato ecc. Questo rende il coordinamento dei servizi più semplice.
- I servizi di accoglienza indicano ai nuovi abitanti dove andare per una determinata questione, il che significa far in modo che non si rechino presso l'istituzione sbagliata e di conseguenza serve ad evitare inutili frustrazioni per entrambe le parti.
- Le informazioni sui corsi di lingua insieme ai voucher rappresentano un incentivo positivo ad imparare la lingua locale.
- La consulenza contribuisce ad un più veloce riconoscimento dei titoli conseguiti all'estero e quindi accelera la ricerca di lavoro. I nuovi abitanti si inseriscono nel mondo del lavoro più velocemente; la città trae profitto dalle competenze dei migranti.
- Questi servizi rappresentano un gesto di accoglienza che incoraggia l'identificazione e la partecipazione in città.
- Il fatto di spiegare ai nuovi arrivati le regole locali, come le consuetudini locali riguardo alle abitazioni (ad esempio sulla raccolta differenziata, sul divieto di attività rumorose di domenica ecc.) può aiutare a prevenire eventuali conflitti nel vicinato.

Come ne beneficiano i migranti appena arrivati?

- Un nuovo abitante riceve informazioni e può fare domande nella sua lingua madre o in una lingua che conosce bene.
- I migranti appena arrivati ricevono rapidamente informazioni sulle faccende più urgenti, ad esempio su come trovare un alloggio, dei servizi sanitari o scolastici. In questo modo non devono fare affidamento su delle informazioni (potenzialmente inesatte) che provengono da amici, familiari o membri della loro comunità, ma hanno accesso ad informazioni ufficiali.
- Lo staff dei servizi di accoglienza è a conoscenza della varietà di corsi di lingua disponibili e può aiutare a trovare il corso più adatto alle necessità di una persona (livello di istruzione, dove si tiene il corso ecc.).
- Lo staff dei servizi di accoglienza è a conoscenza delle strutture, dei servizi e delle associazioni disponibili che possono facilitare la vita e il lavoro in città di un nuovo abitante (farsi riconoscere i titoli, trovare un impiego ecc.).

- Vengono offerte sessioni informative su vari argomenti, ad esempio gli alloggi, il sistema sanitario, il mercato del lavoro, il diritto di residenza, il sistema educativo, l'imprenditorialità, ed è possibile scegliere a quali partecipare secondo le proprie necessità e i propri interessi. Durante questi moduli informativi dovrebbe essere offerto anche un servizio babysitter.
- La partecipazione ai moduli informativi è premiata con dei voucher per i corsi di lingua. Dopo due anni di residenza viene offerto un coaching individuale di follow-up per discutere e fare domande su eventuali questioni che possono essere nate nel frattempo.
- I nuovi abitanti vengono indirizzati verso dei servizi competenti per il sostegno di emergenza per quanto riguarda situazioni di particolare sensibilità (ad esempio strutture di ricovero), finché non sono nella posizione di poter accedere ai servizi pubblici generali.

LIMITI

Una delle difficoltà principali è portare avanti il riconoscimento dei titoli professionali conseguiti all'estero.

I servizi di accoglienza rappresentano un segnale positivo proveniente dalla città che può creare una positiva identificazione. Tuttavia, questo segnale positivo potrebbe non essere in grado di compensare le eventuali esperienze negative riscontrate con le autorità e i regolamenti nazionali in materia di immigrazione.

Non tutti sono attratti dalla progettazione del programma in moduli informativi ecc. Questi programmi non possono raggiungere tutti quanti.

FONDAMENTO

PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE

1

FASE Supporto e decisione politica

Ottenere supporto politico riguardo ai temi menzionati sopra.
Negoziare una decisione del consiglio comunale per l'implementazione dei servizi di coaching, facendoli includere nella pianificazione annuale di bilancio.

2

FASE Assegnare un coordinatore

Un ente comunale con a capo un responsabile politico di dipartimento dovrebbe assumersi l'incarico del coordinamento.

3

FASE Sessione di brainstorming

Organizzare una sessione di brainstorming con:

- Politici,
- Autorità comunali (integrazione, trasporti pubblici, sanità, alloggi, centri per l'impiego, consigli di migranti ecc.),
- Istituzioni pubbliche e/o private (rappresentanti dei lavoratori dipendenti, rappresentanti dei lavoratori autonomi, servizi di interpretariato ecc.),
- ONG tra cui organizzazioni di migranti e altro.

Presentare l'idea e il suo scopo. Discutere quali necessità del gruppo target è possibile affrontare con questi servizi. Identificare le parti coinvolte pertinenti e progettare un programma completo. Coinvolgere dei partner che contribuiscano nel gruppo di lavoro (si veda Fase 5).

Consiglio! Fare affidamento su strutture esistenti quando si sviluppa l'idea di progetto. Arrivare ad una visione d'insieme riguardo a quali istituzioni offrono già vari servizi per i migranti appena arrivati, e discutere di eventuali opzioni per integrare ed estendere tali servizi.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

I soggetti coinvolti non conoscono l'idea e sono scettici circa la partecipazione.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Avvicinare ciascun partner separatamente, questo contribuirà alla condivisione di informazioni e a creare una base di lavoro.

4

FASE Gruppo di lavoro

Invitare le parti interessate pertinenti a formare un gruppo di lavoro che perfezioni l'idea di base e chiarisca la faccenda dei requisiti (risorse, premesse ecc.).

Consiglio! Invitare a partecipare al gruppo di lavoro l'ufficio immigrazione che rilascia i primi permessi di residenza ai nuovi abitanti della città. È fondamentale che il coaching individuale iniziale sia offerto presso il luogo in cui la persona appena arrivata riceve il permesso di residenza. Se si procede altrimenti, l'offerta di coaching si trasforma in un peso in più e le persone non utilizzeranno questo servizio.

Checklist:

- Un dipartimento incaricato si assume la responsabilità di coordinare la progettazione e l'implementazione del coaching
- Vengono identificati i dipartimenti, le istituzioni locali, le ONG e le associazioni pertinenti
- I soggetti pertinenti vengono invitati a partecipare al gruppo di lavoro
- Viene istituito un gruppo di lavoro che comincia a tenere incontri
- I soggetti pertinenti mandano una persona qualificata agli incontri del gruppo di lavoro

RISCHI, DIFFICOLTÀ

L'ufficio immigrazione è riluttante a partecipare.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Sostenere che i funzionari saranno alleggeriti di un peso se i nuovi arrivati ricevono un'assistenza migliore su dove rivolgersi per ottenere aiuto per delle questioni specifiche, e per avere informazioni sulle procedure amministrative.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Il gruppo di lavoro non include sufficienti membri delle parti/individui interessati.

Selezionare attentamente i soggetti da coinvolgere: includere ONG con esperienza nella consulenza ai migranti, servizi per gli immigrati, soggetti pertinenti nei vari sistemi, ad esempio i centri per l'impiego locali, le associazioni di migranti e altri soggetti pertinenti a livello locale.

Le organizzazioni particolarmente grandi e ben strutturate sono difficili da motivare relativamente alla cooperazione.

Essere pazienti, mandare le informazioni più volte, recarsi presso le organizzazioni di persona, discutere e fornire informazioni sull'idea e sull'importanza della collaborazione; cercare alleati che siano a favore dell'idea.

Le organizzazioni partecipanti mandano una persona diversa ad ogni riunione del gruppo di lavoro.

I coordinatori dovrebbero richiedere alle istituzioni partecipanti di selezionare un rappresentante che parteciperà agli incontri. Se viene mandato un sostituto ad un incontro, questa persona dovrebbe garantire una buona comunicazione interna

Le discussioni agli incontri non sono costruttive;
I partecipanti non hanno una motivazione intrinseca, partecipano solo perché gli è stato chiesto dai loro superiori.

Il gruppo di lavoro non dovrebbe essere né troppo piccolo né troppo grande. Assicurarsi che tutta la varietà dei soggetti interessati (sia le grandi istituzioni quali il centro per l'impiego, che le piccole ONG) sia rappresentata, ma richiedere che ciascuno mandi solo una, o in casi eccezionali, due persone agli incontri.
Se l'atmosfera lavorativa è influenzata negativamente a causa di qualcuno, provare a richiedere un cambio di persona.

IDEA ALLA BASE

Fare affidamento su servizi e competenze già presenti in città. Discutere i dettagli e i requisiti dell'idea di progetto nel gruppo di lavoro. Si raccomanda che i servizi di accoglienza comprendano i seguenti elementi:

1. Coaching: consulenza personale in lingua madre offerta nel momento e nel luogo in cui la persona riceve il primo permesso di residenza.
2. Un programma di moduli informativi per gruppi che copra vari argomenti di interesse generale, offerti nella lingua ufficiale e in altre lingue pertinenti in forma facilmente comprensibile.
3. Un ristretto numero di moduli per singoli, offerti nella lingua madre dei richiedenti, per argomenti specifici quali il riconoscimento dei titoli.
4. Uno sportello informativo permanente che fornisca informazioni sulle risorse e le infrastrutture della città e assista nell'elaborazione delle formalità comunali o nel prendere appuntamenti per consulenze personali sul follow-up dopo un certo periodo di tempo.
 - Una brochure di benvenuto: una brochure cartacea e scaricabile che contenga le informazioni più importanti riguardo alla vita in città, incluse le informazioni di contatto delle autorità e dei servizi di assistenza. È importante che siano disponibili in diverse lingue..
 - Voucher per i corsi di lingua: la partecipazione ad almeno un modulo informativo dovrebbe portare a ricevere un voucher per un corso di lingua. Il voucher può essere usato per pagare direttamente il corso (non come sistema di rimborso). Il valore del voucher può differire tra una persona che è obbligata per legge a prendere un certificato linguistico e una persona che invece non deve. Un secondo voucher può essere rilasciato dopo aver partecipato ad un certo numero di moduli informativi. Tutti i voucher devono essere non-trasferibili.
 - Un "passaporto" che documenti la frequenza ai moduli informativi di gruppo, per poter ricevere i voucher per i corsi di lingua. Questi "passaporti" devono essere non-trasferibili.
 - Sito web: un sito web multilingue che dia le informazioni necessarie sul programma e fornisca i dettagli di contatto per accedere ad ulteriori informazioni nelle rispettive lingue.

5

FASE Identificare i temi da affrontare nei moduli informativi

Chiedere al consiglio dei migranti della città di riassumere le necessità e i suggerimenti dei migranti per i servizi di coaching. Di che informazioni hanno bisogno i nuovi arrivati? Quali sono gli argomenti di interesse comune, quali quelli per gruppi specifici?

In alternativa: consultare le comunità di migranti in città. Condurre un sondaggio in lingua madre tra un campione di immigrati appena arrivati. I membri (o ex membri) del gruppo target sono esperti riguardo alle loro necessità.

Possibili temi da affrontare nei moduli informativi rivolti ai gruppi: alloggi, il sistema sanitario, occupazione, normative in materia di migrazione/stranieri, il sistema scolastico, imprenditorialità, oltre a temi in merito alle “soft skills” come ad esempio discutere delle esperienze delle persone in città, delle incomprensioni culturali ecc.

6

FASE Identificare dei partner con cui cooperare per i moduli

Entrare in contatto con i soggetti locali coinvolti che potrebbero essere inclusi in qualità di relatori (formatori, ONG che offrono già consulenze per migranti ecc.), provvedere ai contenuti delle lezioni (dalla camera di commercio, dai centri per l'impiego, dall'agenzia statale per gli alloggi ecc.), e delle sedi (strutture per i corsi rivolti agli adulti, centri comunitari ecc.) o facilitare la diffusione delle brochure di benvenuto e pubblicizzare questi servizi.

7

FASE Definire il contenuto della brochure informativa

La brochure dovrebbe riassumere le informazioni più importanti con una formula ben strutturata e di facile lettura. Fornire gli indirizzi delle autorità competenti e dei servizi di consulenza in ogni segmento di testo.

La brochure dovrebbe essere resa disponibile in più lingue.

Consiglio! Includere qualcuno con provenienza migrante quando si procede alla formulazione del contenuto.

Si consiglia di coprire i seguenti temi:

- Prime cose da fare per una persona nuova in città (registrazione della residenza, rilascio del documento di identità, certificato di nascita)
- Alloggio (possibilità di affitto, bollette per l'energia elettrica, mediazione nel vicinato)
- Lavoro (ricerca di lavoro, permesso di lavoro, riconoscimento dei titoli, previdenza sociale)
- Trasporti (trasporti pubblici, biciclette, patente di guida)
- Rapporti sociali/personali (matrimonio, modulistica in seguito alla nascita di un figlio, assegni familiari)
- Infanzia (diritti e doveri – affidamento, tutela dei minori – servizi per l'infanzia)
- Istruzione (scuola dell'obbligo, scuole per bambini con disabilità)
- Assistenza sanitaria (assicurazione sanitaria, servizi di pronto intervento, ticket sanitari)
- Integrazione & migrazione (titoli di residenza, permessi di domicilio, servizi di interpretariato)
- Non-discriminazione (pari diritti, sostegno in caso di discriminazione)

- Tempo libero (cinema, centri sportivi, scuole di musica, riduzioni nei biglietti di ingresso)
- Cittadini anziani (sussidi, opzioni di assistenza, appartamenti)
- Soccorso nelle situazioni di emergenza (ambulanza, polizia, pompieri, intervento in situazioni di crisi)

■ **Consiglio!** Progettare le brochure di benvenuto in modo che siano distribuite a tutti gli abitanti nuovi in città, compresi i cittadini dello stesso stato. Queste informazioni sono utili per tutti.

8

FASE Le sedi

Decidere quale sarà la sede dello sportello informativo e l'ufficio per il servizio di coaching.

■ **Consiglio!** Cooperare con l'ufficio immigrazione per stabilire uno sportello informativo presso la loro sede.

Cooperare con gli organizzatori dei corsi e/o con le strutture di formazione per decidere le sedi per i moduli informativi di gruppo. È importante che le sedi dei corsi siano facilmente accessibili con i mezzi pubblici. Collaborare con le filiali distrettuali dei corsi presenti nelle zone con un'alta percentuale di nuovi migranti.

■ **Consiglio!** Provide for childcare during the information events

9

FASE Calcolo del budget

Gli intervistati hanno calcolato in circa 1,60€ per abitante (oppure 50-70€ all'anno per nuovo arrivato) il costo di un'offerta completa che comprende un servizio personale di coaching di benvenuto e una varietà di moduli informativi in diverse lingue. La somma comprende la paga per il personale interno ed esterno, i voucher per i migranti, i compensi per i relatori e i formatori, dei volantini e altro materiale informativo tradotto in varie lingue, un sito web multilingue, la supervisione per i dipendenti, dei corsi di formazione per i formatori stessi, ecc.

Per quanto riguarda il costo della produzione delle brochure informative di benvenuto, inclusa la progettazione, il layout, le traduzioni, la stampa di 10.000 copie e il marketing, è necessario calcolarlo sulla base dei prezzi del mercato locale.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Il programma non contiene gli argomenti specifici che sono particolarmente importanti per i migranti appena arrivati.

L'idea di progetto non prende in considerazione gli orari di chi ha un lavoro, o responsabilità familiari come accudire i figli, ecc.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Coinvolgere le comunità di migranti e le ONG esperte della città a partecipare al processo di progettazione; condurre un sondaggio tra i migranti chiedendo loro: di cosa avete/avevate bisogno più di tutto non appena arrivati nel paese? Effettuare i colloqui nella lingua dei migranti presso l'ufficio immigrazione dove devono andare tutti per ricevere il permesso di residenza. Organizzare dei workshop con degli esperti in consulenze per i migranti.

Programmare gli eventi informativi di sabato. Offrire un servizio babysitter durante questi eventi.

Checklist:

- L'idea di progetto è sviluppata: c'è consenso sullo scopo, sull'obiettivo e sul contenuto dei servizi di coaching
- I temi da affrontare nei moduli informativi sono decisi
- Viene definita la varietà di lingue e di relatori madrelingua disponibili
- La pianificazione del budget è completata

MESSA IN PRATICA

CREARE LE INFRASTRUTTURE NECESSARIE PER IL SERVIZIO

10

FASE Creare un sito web

Il sito web deve spiegare in parole di facile comprensione i servizi disponibili (coaching individuale, moduli informativi, sportello informazioni) e deve fornire i necessari contatti: indirizzo, numero telefonico da chiamare per domande o per fissare un appuntamento, contatto e-mail.

Il sito web dovrebbe essere disponibile in più lingue. Anche la linea telefonica diretta dovrebbe essere in grado di rispondere e di gestire delle chiamate in più lingue.

11

FASE Produrre le brochure di benvenuto

Discutere della versione finale con gli interpreti prima di ordinare le traduzioni. Tradurre la brochure. Ordinare la grafica e il layout. Stampare la brochure.

Consiglio! Distribuire il materiale informativo in una borsa. È più facile da trasportare e può essere riutilizzata, promuovendo anche la visibilità del servizio.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Il numero e le capacità di traduttori validi potrebbero essere ridotte, soprattutto nelle città più piccole.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Organizzare i traduttori con abbastanza anticipo in modo da evitare ritardi e tariffe eccessive. Cercare delle collaborazioni con delle città più grandi del paese e/o creare delle partnership con i comuni nelle vicinanze.



12 FASE Preparativi per il coaching individuale

Gli impiegati all'ufficio immigrazione adibiti al rilascio dei permessi di residenza dovrebbero essere preparati a informare tutti gli utenti della possibilità di una consulenza nella loro lingua madre. Preparare un prospetto informativo in lingue diverse che invita le persone a usare questo servizio. I consulenti madrelingua per le lingue più comuni dovrebbero essere disponibili in maniera permanente. Per altre lingue può essere richiesto un appuntamento. In questo caso assicurarsi che sia possibile prendere un appuntamento, ad esempio usando i servizi di interpretariato via telefono.

Requisiti per lo staff addetto alle consulenze individuali:

- Parlanti nativi delle lingue dei migranti. È stato segnalato come importante risorsa dagli intervistati che un parlante nativo non solo parla la lingua del nuovo arrivato, ma ha anche una migliore conoscenza del contesto da cui la persona arriva e, di conseguenza, comprende meglio anche le sue domande.
- Esperienza nella consulenza sulle tipiche domande poste dopo l'arrivo da un paese estero.
- Ottima conoscenza generale dei servizi della città, delle strutture, delle organizzazioni e dei corsi offerti, oltre al sistema scolastico, quello sanitario ecc.

13 FASE Creare un gruppo di esperti madrelingua per i moduli informativi

In una città analizzata con circa 50.000 nuovi arrivati all'anno, questo gruppo è composto da 60 esperti, oppure 12 esperti per 10.000 nuovi arrivati.

Requisiti per i formatori addetti ai moduli informativi:

- Parlanti madrelingua o con un elevato livello di conoscenza delle lingue dei nuovi arrivati, che conoscano perfettamente il loro paese di origine.
- Formatori esperti nello sviluppare e nel tenere eventi informativi per un pubblico eterogeneo.
- Conoscenze specialistiche nel rispettivo campo.

Consiglio! Assicurarsi di distribuire i compiti e le responsabilità in modo chiaro: quale partner/ contraente è responsabile di quale modulo, in che lingua ecc., chi si occupa della pianificazione dei relatori, chi si occupa di trovare un sostituto nel caso un relatore sia in malattia ecc. .

14 FASE Organizzare lo sportello informativo generale

Lo sportello informativo può essere unito alle strutture adibite al coaching individuale, oppure localizzato in una struttura separata (ad esempio il coaching individuale si fa presso l'ufficio immigrazione, mentre lo sportello informativo generale è situato nella sede del municipio). Lo sportello utenti è sempre aperto (non solo per un appuntamento specifico all'arrivo).

Le competenze dello staff addetto allo sportello utenti dovrebbero coprire le lingue parlate più comuni, e dei servizi di traduzione aggiuntivi, oppure prevedere la possibilità di fissare appuntamenti specifici.

In aggiunta ai servizi offerti di persona, impostare una linea diretta telefonica. Si raccomanda che

l'ufficio abbia un orario di apertura lungo per poter servire persone con diversi orari di lavoro, persone con responsabilità di assistenza ecc.

Consiglio! Si raccomanda di organizzare o localizzare in una sede accanto all'ufficio per le informazioni generali un servizio di traduzioni ed interpretariato (che offra traduzioni non certificate di documenti pubblici e interpretariato al telefono). In questo modo gli utenti dello sportello possono ricevere assistenza senza il bisogno di un appuntamento.

15 FASE Progettare e stampare “passaporti” e voucher

Assicurarsi che i fornitori dei corsi di lingua siano informati dei voucher. Accordarsi su una procedura che preveda fattura.

16 FASE Database

L'istituzione di un database sugli utenti del servizio semplifica il coordinamento di servizi e controlli riguardo al rilascio dei voucher non trasferibili. Prendere in considerazione una condivisione di dati essenziali relativi agli utenti del servizio tra l'ufficio immigrazione e il dipartimento responsabile del coaching; questo aiuta a personalizzare il coaching in base alle esigenze dell'utente (ad esempio nel caso in cui la proroga del permesso di un cittadino sia condizionata dal superamento di un esame di lingua). Per poter usufruire dei servizi di coaching si richiederà il consenso della persona a raccogliere i dati essenziali, quali nome, indirizzo, cittadinanza, data di nascita, voucher già ricevuto o no. Sebbene altri dati aggiuntivi, come il livello di istruzione, non siano obbligatori, possono comunque aiutare a fornire dei consigli utili all'utente a seconda delle sue esigenze (ad esempio nella scelta del livello del corso di lingua più adatto).

RISCHI, DIFFICOLTÀ

La legislazione in materia di protezione dati limita il trasferimento dei dati degli utenti dall'ufficio immigrazione all'amministrazione della città.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Utilizzare il servizio di consulenza legale della città, oppure collaborare a stretto contatto col reparto legale. Definire quali informazioni personali siano indispensabili per fornire questo servizio (ad esempio nome, data di nascita, cittadino UE/di paesi terzi). A chi intende usare il servizio di coaching sarà chiesto di firmare dei moduli di autorizzazione.

I servizi o i voucher sono usati da chi non ne ha diritto.

Emettere dei voucher nominativi e informare i fornitori dei corsi di richiedere un documento di identità.

→ Creare le infrastrutture necessarie per il servizio
Lavoro quotidiano

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Difficoltà nel trovare consulenti che parlano correttamente le lingue richieste.

Difficoltà nell'accedere a tutte le competenze necessarie.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Collaborare con associazioni e ONG che offrono già consulenza e servizi di formazione ai migranti.

Prevedere una direttiva dal responsabile politico del dipartimento che richieda a tutti di partecipare, dagli informatici, agli addetti agli sportelli, ai contabili.
Collaborare con ONG con esperienza.

17

FASE II lancio del servizio

Presentare il servizio di coaching ad una conferenza stampa o ad un'inaugurazione aperta al pubblico.

LAVORO QUOTIDIANO

- Offrire il coaching individuale fin dall'inizio, oltre ai moduli informativi, in una varietà di lingue e che siano condotti da personale madrelingua. La consulenza madrelingua è l'elemento chiave per l'inizio del servizio di coaching.
- Provvedere a un'offerta bilanciata di moduli informativi e di coaching individuale su temi specifici. Essere flessibili e adattare/integrare i moduli con ulteriori argomenti in base alle necessità espresse dai partecipanti.
- Offrire un coaching individuale di follow-up dopo due anni di residenza. Alcune problematiche possono emergere solo dopo un certo periodo di residenza in città.
- Rendere disponibile un servizio babysitter durante i moduli informativi e le sessioni di coaching.
- Preparare dei volantini per i partecipanti, che contengano il riepilogo delle informazioni più importanti e gli indirizzi di contatto.

Carico di lavoro

Una base ragionevole di calcolo sta nel prevedere due posizioni full time ogni 1000 nuovi arrivati per il programma di coaching. È stato riportato che una posizione full time per amministrazione e coordinamento, più 3 colleghi part-time di sostegno, sia una buona distribuzione delle risorse. Il gruppo di relatori madrelingua per i moduli informativi di gruppo comprende circa 12 esperti ogni 10.000 nuovi arrivati.

RISCHI, DIFFICOLTÀ**MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Gli impiegati non sono in grado di gestire il gran numero di richieste.

Collaborare con un call center che possa rispondere a domande facili, indirizzare gli utenti verso degli esperti e coordinare gli appuntamenti. Creare un database di conoscenze sulla base del call center riguardante le esigenze dei migranti, le FAQ e una checklist.

Gli impiegati hanno a che fare con richieste e situazioni difficili.

Provvedere ad una supervisione regolare per gli impiegati e anche ad una supervisione su richiesta.

Non si sa quali temi inserire nel programma.

Collaborare con centri ed associazioni esperte nella consulenza ai migranti.

Un relatore si assenta per malattia.

Progettare un sistema di riserva (reperibilità di un secondo relatore per ogni corso).

Mancanza di risorse.

Offrire più consulenza di gruppo e meno coaching individuale (i nuovi arrivati hanno esigenze simili).

FOLLOW-UP

Programmare degli incontri regolari del gruppo di lavoro per parlare dei servizi (si consiglia due volte all'anno). Discutere dello svolgimento di misure specifiche, delle esperienze positive, delle difficoltà, di eventuali cambiamenti di circostanze che possono richiedere un adattamento delle attività ecc. Fare affidamento su questi incontri per sviluppare un successivo piano per il periodo seguente.

Aggiornare regolarmente le informazioni presenti sul sito web, nelle brochure di benvenuto, ecc.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

La partecipazione diminuisce.

Le circostanze cambiano e quindi le offerte informative divengono datate/inadeguate.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Parlare con i partecipanti, le ONG, le associazioni delle possibili ragioni.
Programmare i moduli informativi di sabato.

Programmare degli incontri regolari del gruppo di lavoro. Discutere le seguenti cose: Cosa si può migliorare? Esistono delle nuove problematiche o esigenze nel gruppo target? Esistono dei nuovi profili migratori (ad esempio i rifugiati)? Ci sono degli sviluppi nella struttura dell'autorità cittadina?

TRASFERIBILITÀ

Offrire un programma di moduli informativi madrelingua è utile in una città con un certo numero di migranti arrivati da poco che parlano la stessa lingua. Questo discorso vale normalmente per le grandi città. Le città più piccole possono puntare di più sullo sportello di assistenza e sui servizi di traduzione disponibili quando servono.

FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO

I fattori chiave per un'implementazione di successo, come riferiti dagli esperti intervistati, sono:

- Volontà politica e budget sufficiente; pianificazione dell'impegno a portare avanti gli interventi
- Un progetto di integrazione concordato politicamente, sostenuto dal sindaco, in cui può essere inserito il servizio di coaching
- Un coordinatore/dipartimento per le attività di coordinamento determinato
- Dei consulenti qualificati che parlano la lingua dei migranti (soglia di accesso più bassa e assicura una più alta accettazione nel gruppo target)
- Partecipazione dei rappresentanti delle comunità di migranti nella progettazione
- Un gruppo di lavoro ben bilanciato, con l'impegno dei membri delle organizzazioni partner
- Il coaching iniziale viene offerto nel luogo e nel momento in cui un nuovo cittadino riceve il permesso di residenza
- I moduli informativi sono disponibili di sabato e viene offerto un servizio babysitter
- Moduli individuali per temi specifici e moduli di gruppo per questioni generali
- Scambio regolare tra le organizzazioni partner e riflessioni continue sui possibili miglioramenti

IMPATTO E RISULTATO

I servizi di accoglienza riducono le difficoltà che incontrano i migranti appena arrivati nell'affrontare le procedure amministrative (iscrizioni, documenti ecc.). Le persone ricevono delle informazioni precise in una lingua che comprendono e migliorano di conseguenza ciò che c'è da sapere su asili, scuole, sistema sanitario, e inoltre abitazioni, mercato del lavoro e altri temi di sicuro interesse per loro. Si aumenta così la comprensione delle abitudini e delle pratiche comuni e delle procedure ordinarie del nuovo paese di residenza.

È stato segnalato che realizzare un'ulteriore valutazione (se gli utenti del servizio siano stati poi in grado di trovare un lavoro o un appartamento più velocemente degli altri ecc.) è piuttosto difficile, poiché il servizio perde i contatti con gli utenti dopo che lo stesso si esaurisce (ad esempio un trainer non può indagare per scoprire se un partecipante ad un workshop ha poi trovato un lavoro). Ciò si spiega anche perché è difficile confrontare il processo di integrazione di chi ha utilizzato il coaching con chi non l'ha usato.

- Una percentuale importante di immigrati arrivati di recente utilizza il coaching.
- I moduli informativi sono frequentati da un gran numero di persone.
- Lo sportello informativo è ben noto tra i migranti (sondaggio tra comunità, associazioni).
- Il servizio ha una buona reputazione nelle comunità dei migranti.
- Le persone che hanno fatto uso del coaching lo consigliano agli amici.
- Gli utenti del servizio sono soddisfatti della consulenza ricevuta.
- Gli utenti del servizio ritengono che la consulenza li abbia effettivamente aiutati.

RISORSE ED ESEMPI

Vienna (AT): Start Coaching

Il servizio Start Coaching è offerto dal Dipartimento Municipale 17 – Integrazione e Diversità (MA 17) ed è rivolto a tutti i nuovi abitanti di Vienna che ricevono il primo permesso o si iscrivono allo scopo di permanenza in Austria di un membro della famiglia negli ultimi due anni. Gli impiegati del MA 17 che parlano la lingua madre del migrante, o una lingua a lui familiare, lo assistono nel trovare il proprio percorso nella città di Vienna. All'appuntamento per lo Start Coaching il migrante riceverà l'opuscolo sul sistema educativo di Vienna. In questo opuscolo vengono registrati tutti i corsi di lingua, gli eventi informativi, i servizi di consulenza, i corsi ed eventuali altri programmi di formazione che sono frequentati dal migrante. L'opuscolo sul sistema educativo contiene inoltre dei voucher rilasciati dal comune di Vienna validi per dei corsi integrativi di tedesco del valore di

€ 300. Permette poi di partecipare a degli eventi informativi su diversi temi utili.

<http://www.startwien.at/>

Zurich (CH): Nuovo a Zurich

Lo **Sportello di Accoglienza** dell'Ufficio Integrazione fornisce informazioni e consigli per i nuovi residenti. Lo staff è specializzato in domande che sorgono quando si arriva da un paese estero. Lo sportello offre informazioni sui permessi di residenza, sul lavoro, sulle attività nel tempo libero, sull'istruzione, sugli asili nido pubblici, su assicurazioni e sistema sanitario, sui corsi di tedesco ecc. Il servizio è gratuito e non è necessario prenotare.

https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other_languages/en/new_in_zurich.html

Madrid, Barcelona (ES) Il Toolkit “Servizi per gli immigrati, accoglienza comunale” riflette l'immensa varietà di interventi a livello locale volti a facilitare l'accoglienza iniziale delle comunità di immigrati. In Spagna la figura della registrazione comunale serve a facilitare un consistente accesso degli immigrati ai servizi pubblici, in particolare al sistema sanitario, all'assistenza sociale dei comuni e al sistema scolastico. Tuttavia, la recente crisi economico finanziaria ha reso ciò più difficile, in quanto molti servizi sociali sono stati ridotti e in alcuni casi soppressi.

Piano sulla Coesistenza Sociale e Interculturale

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

Nuovi abitanti a Barcellona

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/en/acollida/acollida.html>

Graz (AT): Pacco di Benvenuto

Le informazioni e il contenuto del Pacco di Benvenuto hanno lo scopo di rendere le cose un po' più facili durante il primo periodo di permanenza a Graz, e a familiarizzare con la città. Il Pacco di Benvenuto contiene materiale informativo e “piccoli regali utili” come una mappa e un coupon per un tour della città. La brochure di benvenuto raccoglie delle informazioni utili in 14 capitoli tematici. Ogni capitolo comprende la lista dei contatti delle autorità e delle istituzioni presenti.

https://www.graz.at/cms/dokumente/10194103_4630915/6febbaa5/Welcome%20Brosch%C3%BCre%20ENGLISH.pdf

