



MIGRAPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

PROGETTO "CITTADINI SOLIDALI"

ANNO 2008/2009

REGIONE LIGURIA

ASSOCIAZIONE MAPPAMONDO

CE.S.P.IM.

(Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Imperia)

ARCI

Comitato Territoriale Imperia

20/09/2009

RELAZIONE FINALE





MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

- 1. LA FASE DI PUBBLICIZZAZIONE DELLO SPORTELLO**
- 2. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'**
- 3. DATI SULLO SPORTELLO**
- 4. IL MESE DI SETTEMBRE: REGOLARIZZAZIONE COLF E BADANTI**
- 5. CONFRONTO CON I RISULTATI ATTESI DAL PROGETTO**
- 6. ALLEGATI**



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

Il progetto "CITTADINI SOLIDALI" finanziato dalla Regione Liguria nell'anno 2008, ha visto la realizzazione di uno sportello informativo per stranieri, aperto in data 11 ottobre 2008.

Lo sportello si propone come un ufficio di informazione generale dedicato agli stranieri dove si svolge un orientamento per affrontare le diverse pratiche che riguardano la casa, la scuola, il lavoro, l'assistenza sanitaria e un invio specifico ai competenti servizi ed uffici, in un contesto accogliente ed informale e attraverso un linguaggio comprensibile.

Uno degli obiettivi del progetto è quello di sviluppare un servizio radicato sul territorio che, attraverso il lavoro di rete, avvicini pubblico e privato e li renda collaborativi tra loro.

Oltre all'ascolto, **all'orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio**, lo sportello fornisce, nelle situazioni di maggiore complessità, un supporto di **mediazione linguistico e culturale** in diverse lingue, attraverso la presenza di mediatori linguistico - culturali adeguatamente formati. Offre **informazioni riguardo la normativa** sull'immigrazione e i permessi di soggiorno, attraverso la **consulenza legale** di un avvocato. Infine propone un **orientamento al lavoro** attraverso strumenti quali, il contatto diretto con i centri per l'impiego, la ricerca di offerte dirette su internet e giornali. I destinatari sono tutti i cittadini stranieri con permesso di soggiorno. Il lavoro dello sportello ha come scopo quello facilitare le attività quotidiane degli operatori di istituzioni e associazioni con utenti stranieri e favorire una più rapida integrazione dei cittadini immigrati nel contesto in cui vivono.

1. LA FASE DI PUBBLICIZZAZIONE DELLO SPORTELLO

1.1 Pubblicizzazione del progetto

La fase di pubblicizzazione, svoltasi nei giorni immediatamente successivi alla comunicazione di finanziamento, si è aperta con la creazione di una **locandina** e di una **brochure** provvista di traduzione nelle nove principali lingue diffuse sul territorio



MIGRAPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

(allegato 1). I materiali sono stati distribuiti a : Scuole, Parrocchie, Uffici e ambulatori ASL1, Associazioni di volontariato, Centri Ascolto Caritas, Servizi Sociali ecc.

Inoltre i canali utilizzati sono stati i principali quotidiani della provincia, quotidiani on-line e siti specializzati in tematiche legate all'immigrazione (allegato 2).

1.2 Contatto con i servizi

A seguito dell'apertura dello sportello, la promozione del servizio si è svolta attraverso il contatto diretto con i servizi, al fine di stabilire almeno un referente per ogni ufficio.

SERVIZI SANITARI

Per quanto riguarda i **servizi sanitari** sono stati presi i contatti con l'Anagrafe Sanitaria, i consultori, il pronto soccorso, ma è anche emersa l'esigenza di avere un unico riferimento e per questo è avvenuto un incontro con responsabili dell'ufficio URP della ASL 1 Imperiese, che si sono dimostrati molto disponibili alla collaborazione.

SERVIZI PER IL LAVORO

Per quanto riguarda il lavoro sono stati presi contatti diretti con i referenti per l'orientamento e gli uffici di incrocio domanda - offerta dei tre **Centri Per L'impiego** di Imperia, Sanremo e Ventimiglia. Altro contatto concernente il lavoro, è stato preso con l'ufficio **Informagiovani** del comune di Sanremo.

SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE

Sono state individuate delle figure di riferimento tra le assistenti sociali del comune con le quali si tengono regolarmente degli incontri per confrontarsi sui singoli casi.

CENTRO ASCOLTO CARITAS DI SANREMO

E' Stato individuato un referente per il lavoro di invio delle persone e di accompagnamento.

QUESTURA E PREFETTURA

Altri contatti sono stati presi con la **Questura**, in particolare con l'ispettore capo che si mostra disponibile per qualunque richiesta di chiarimento ; con la **Prefettura**, in



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

particolare con l'ufficio degli assistenti sociali che si occupano delle richieste di cittadinanza e con quello per i ricongiungimenti familiari.

Altri contatti come indirizzi e telefoni di strutture per l'accoglienza notturna, accoglienza d'emergenza, centri d'ascolto, sono stati presi principalmente per le città di Torino e Milano.

Le Ambasciate e i consolati sono reperibili su internet, così come le informazioni su servizi di altri territori.

2. DESCRIZIONE DELL' ATTIVITA'

2.1 Le figure che vi operano

Attualmente all'interno del servizio lavorano 2 operatori e 4 volontari di età molto differenti e provenienti da diverse associazioni di volontariato. Inoltre, sono in fase di inserimento nel gruppo dei volontari: un ragazzo Senegalese che si è dimostrato molto interessato al servizio, dopo averne usufruito lui stesso e una signora italiana che ha vissuto molti anni in Francia e che si è resa disponibile ad effettuare le traduzioni dei curricula e delle lettere di accompagnamento destinate alla Francia.

L'eterogeneità di età è un elemento di forza della squadra, in quanto permette confronti su diversi punti di vista e apporti differenti al lavoro. Inoltre il volontariato costituisce una risorsa in quanto le persone provenienti da diverse realtà dell'associazionismo mettono a disposizione conoscenze ed esperienze che costituiscono la "ricchezza" del gruppo; si lavora assieme come reciproca risorsa in una progettazione condivisa.

2.2 Attività svolte

Attualmente le attività dello sportello comprendono:

- **L'orientamento generale sull'accesso ai servizi;**

Si tratta di un semplice intervento informativo, di indicazioni sui servizi ai quali le persone si rivolgono in modo autonomo.



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

- **L'invio a servizi specifici e monitoraggio degli esiti;**

E' l'invio che prevede una verifica successiva, un riscontro che nella maggior parte dei casi deve essere accompagnato ad altri interventi.

- **L'accompagnamento a servizi specifici;**

Consiste nell'accompagnamento, nei casi più difficili, direttamente ad un servizio. Un operatore o un volontario accompagnano l'utente che da solo non riesce a svolgere la commissione in uno specifico ufficio.

- **L'orientamento al lavoro;**

E' un'attività molto dettagliata, che si è andata specializzando nel tempo. A seguito della raccolta di numerose richieste di orientamento al lavoro, è stata realizzata una scheda specifica che aiuta l'operatore a gestire meglio il percorso da fare insieme all'utente.

Innanzitutto la creazione di un curriculum vitae, che viene compilato insieme nel modo più dettagliato e preciso possibile. A seconda dei casi viene compilata anche una lettera di presentazione e/o una lettera di referenze da fare completare ai precedenti datori di lavoro. Inoltre, dal mese di ottobre 2009, verrà anche offerta la possibilità di tradurre i documenti in lingua francese, soprattutto per le candidature destinate alla Francia. Questo servizio verrà integrato grazie al contributo di una nuova volontaria.

Un altro passo da fare insieme per l'orientamento è la verifica delle offerte di lavoro del Centro per l'Impiego sul web, delle offerte dei principali giornali e delle offerte presenti nei principali siti web dedicati all'incrocio tra domanda e offerta. Successivamente le candidature e i curriculum vengono inviati direttamente tramite gli indirizzi specifici dei referenti dei centri per l'Impiego, tramite fax oppure con l'invio della persona presso la ditta privata.

- **La mediazione linguistico culturale;**

La presenza dei mediatori culturali nell'Associazione è un elemento di forza, che contribuisce a rendere efficaci gli interventi più difficili, quelli in cui l'utente non è in grado di esprimere la sua richiesta perché non conosce la lingua.



MIGRAPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

Come vedremo nei dati, non sono stati molti gli interventi di mediazione linguistica, infatti la maggior parte degli utenti che si presentano allo sportello comprendono l'italiano e sanno esprimersi in maniera sufficiente per poter effettuare un colloquio, ma nonostante ciò, la presenza dei mediatori costituisce un punto di forza per i casi più delicati, in cui solo un intervento mirato e approfondito può generare una risposta esauriente.

- **La consulenza legale (con avvocato);**

La presenza di un legale al quale potersi rivolgere nei casi più delicati, ci ha aiutato ad intervenire in questioni di tutela dei diritti degli utenti.

L'avvocato rivolge la sua consulenza agli operatori e volontari dello sportello, i quali si occupano di produrre una risposta e un intervento per l'utente.

2. DATI SULLO SPORTELLO

(Dal 11/10/08 al 15/09/09)

Lo sportello MIGRAPOINT è aperto 4 ore settimanali (tutti i mercoledì dalle 16,00 alle 18,00 e tutti i sabati dalle 10,00 alle 12,00)

Numero di aperture : 85

Numero utenti: 91

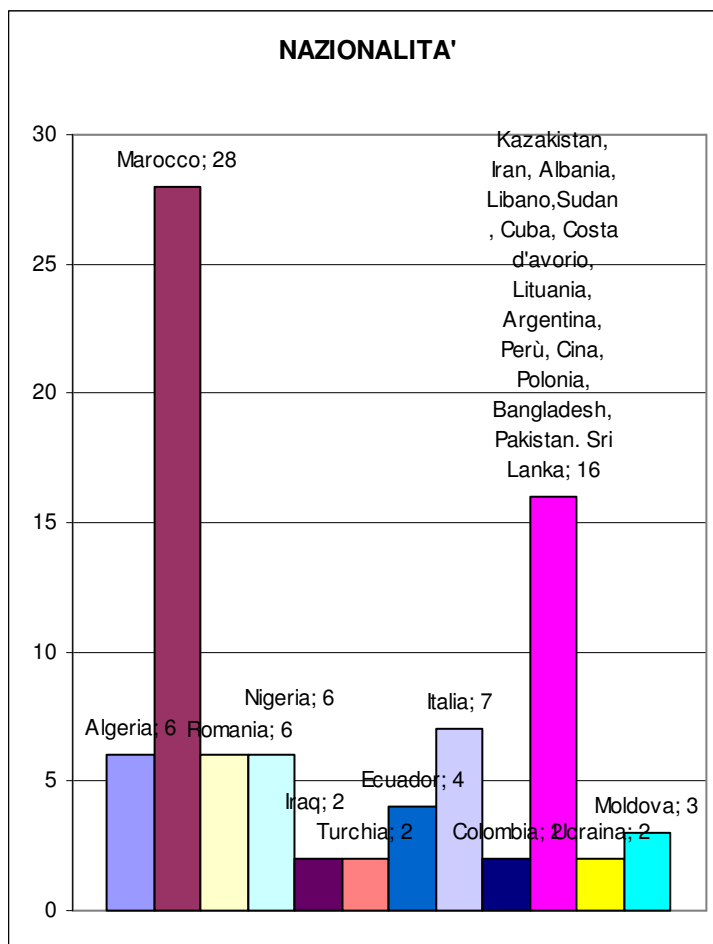
Numero accessi : 230

Genere: 44 uomini - 47 donne



MIGRAPPOINT

SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI



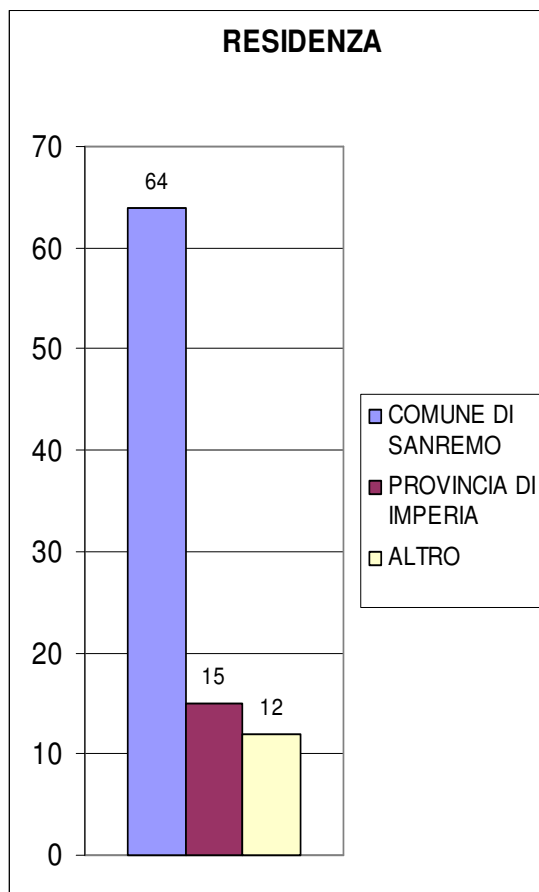
Come emerge chiaramente dal grafico, il Marocco è la nazione di provenienza maggiormente rappresentata.

L'Italia si trova al secondo posto, in quanto molti degli utenti hanno acquisito la cittadinanza italiana, pur mantenendo la loro. Inoltre alcuni, indicati tra gli italiani, risultano essere famigliari o parenti di cittadini stranieri, che hanno richiesto informazione per conto di terzi.

Se si guardano i dati definitivi, inoltre, si scorge una forte eterogeneità tra i paesi di provenienza, dato caratterizzante la provincia di Imperia, che trova riscontro anche nel Dossier della Caritas.



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

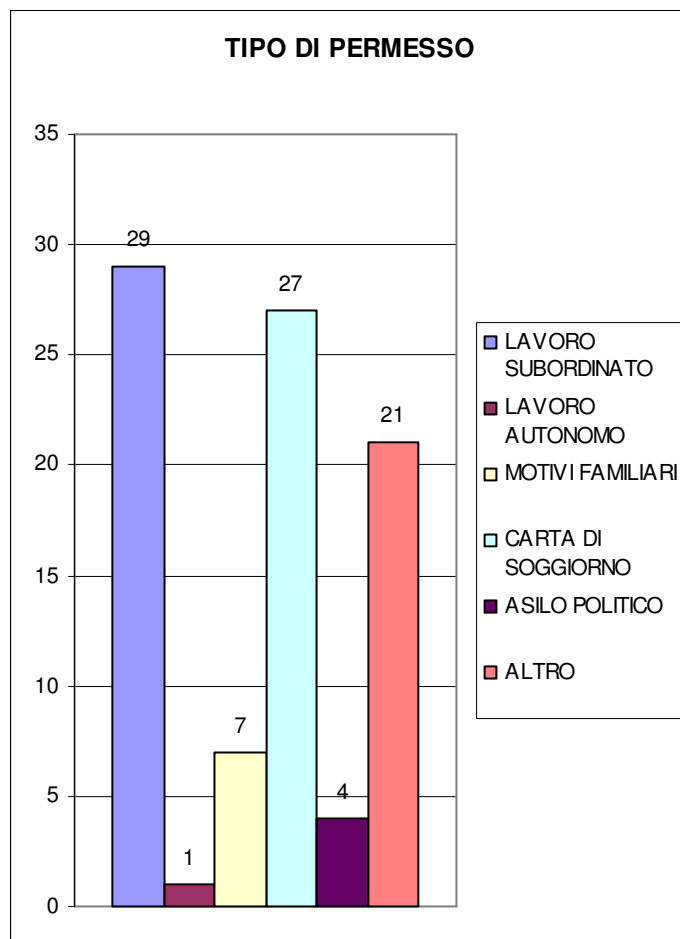


In netta prevalenza gli utenti provenienti dal comune di Sanremo, seguiti dai residenti in Provincia. Coloro che provengono dalla Provincia arrivano principalmente da zone limitrofe alla città di Sanremo.

Nella voce “altro” abbiamo inserito utenti di passaggio nella nostra provincia.



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI



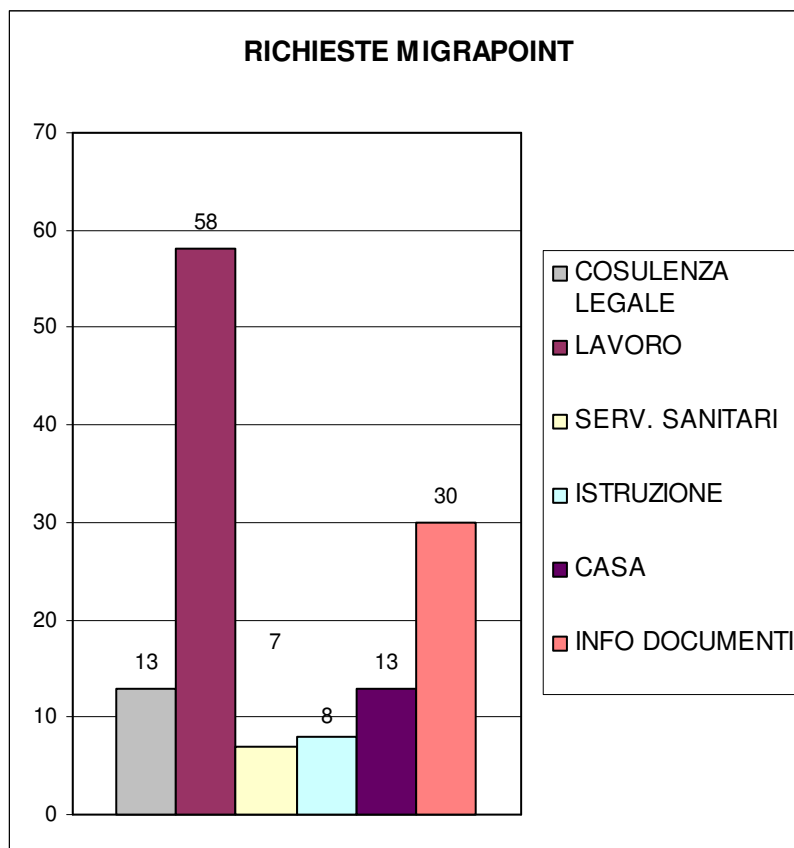
I risultati di questo grafico permettono una riflessione importante: coloro che sono in possesso di carta di soggiorno costituiscono più del 30% del totale, così come coloro che hanno un permesso per lavoro subordinato. Ciò significa che una parte importante dell'utenza è costituita da persone ben radicate sul territorio, che vivono in Italia da oltre 5 anni.

Anche il dato del permesso per motivi famigliari fa comprendere come molti utenti abbiano raggiunto un familiare già presente sul territorio, che abbiano quindi ricongiunto la famiglia grazie all'arrivo di moglie e figli.

Nella voce "altro" abbiamo racchiuso le persone che hanno già acquisito la cittadinanza, i cittadini italiani che si sono presentati per amici e familiari, coloro che erano in attesa del primo permesso di soggiorno (in possesso di ricevuta).



MIGRAPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI



La richiesta più pressante riguarda il **lavoro** (55 richieste ovvero il 70% circa). Riguardo a questo elemento si sta cercando di intensificare i rapporti con il Centro per L'Impiego: si collabora per fornire una risorsa che sopperisca al pregiudizio che causa una penalizzazione dei lavoratori stranieri rispetto agli italiani nelle scelte dei datori di lavoro. Le informazioni riguardo i documenti sono principalmente chiarimenti sulle modalità di presentare domanda per ricongiungimento familiare, soprattutto con i figli rimasti nel paese di origine.

La **casa** è una ulteriore richiesta che è determinata dal pregiudizio esteso tra i proprietari di alloggi che non vogliono affittare agli stranieri. La richiesta che ci viene rivolta dagli utenti e dagli assistenti sociali del comune che li seguono, è quella di proporre una mediazione tra proprietario e ipotetico affittuario. Il problema rimane parzialmente irrisolto, perché anche se lo sportello si propone da mediatore, nella maggior parte dei casi



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

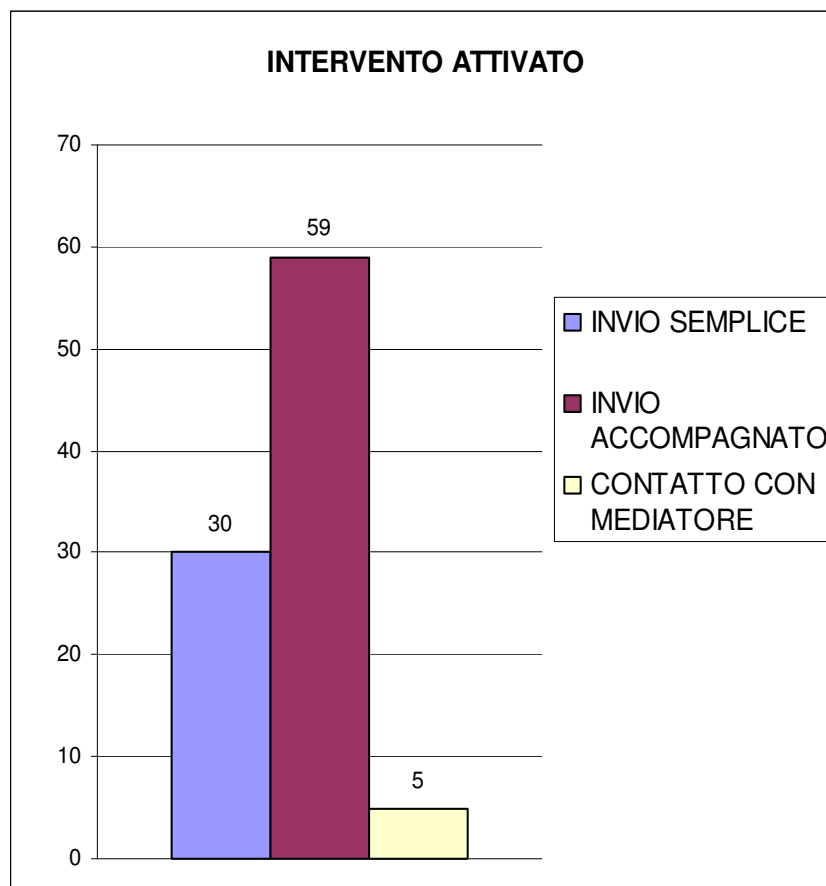
l'interlocutore risulta essere un' agenzia immobiliare e non il proprietario, quindi il problema del pregiudizio rimane irrisolto.

La **consulenza legale** ha fornito risposte riguardo innumerevoli questioni, molto diversificate. Abbiamo potuto collaborare con gli assistenti sociali del comune per utenti che risultavano avere situazioni complicate dal punto di vista legale e fornire loro informazioni per sanare le posizioni. In particolare gli interventi hanno riguardato: consulenza su contratti di affitto; chiarimenti riguardo alle procedure di un processo in corso; informazioni sul riconoscimento di un divorzio effettuato in un altro stato; consulenza su contratti di lavoro; orientamento sulle leggi che riguardano l'immigrazione; informazioni su questioni legate alla regolarizzazione di colf e badanti durante il mese di settembre.

Più marginali risultano le richieste sui servizi scolastici e quelli sanitari . In particolare le richieste riguardo al mondo della scuola hanno determinato risposte semplici, indicazioni su corsi di formazione, scuole e scuole di lingua; le domande di carattere sanitario invece, hanno richiesto quasi sempre dei contatti con i mediatori, soprattutto per le traduzioni di certificati sanitari.



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI



I principali interventi avvengono con accompagnamento e riguardano l'invio ai Centri per l'Impiego, con la preparazione di curriculum, lettera di accompagnamento o di referenze se è il caso. Avvengono invii accompagnati anche verso i Servizi sociali e verso agenzie private per il lavoro.

Gli invii accompagnati prevedono un minimo di 2 colloqui prima che la persona venga indirizzata a uno o più servizi.

Gli invii semplici riguardano meno persone e avvengono durante il primo contatto con l'utente, che quasi mai ha l'esigenza di ritornare per un secondo incontro.

I contatti con i mediatori sono avvenuti principalmente per le traduzioni e l'autenticazione in Tribunale di documenti. Solo un contatto ha visto l'esigenza del mediatore per il colloquio perché la persona non parlava l'italiano.



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

Inoltre i mediatori sono intervenuti con traduzioni di documenti utilizzati all'interno dello sportello stesso come ausilio per l'orientamento e l'invio ai servizi.

4. IL MESE DI SETTEMBRE: REGOLARIZZAZIONE COLF E BADANTI

Durante il mese di settembre lo sportello ha fornito informazioni sulle modalità di regolarizzazione di colf e badanti e si è reso disponibile per un supporto alla compilazione delle domande.

In totale sono state 7 le domande riguardo alla regolarizzazione, ad oggi sono state spedite 3 richieste di emersione al sito del Ministero dell'Interno.

5. CONFRONTO CON I RISULTATI ATTESI DAL PROGETTO

Citiamo le valutazioni fatte a priori, in fase di progettazione :

“ La valutazione verrà effettuata tenendo conto di aspetti quantitativi e qualitativi, di efficienza ed efficacia.

Verranno costruiti i seguenti indicatori numerici:

- 1. **accessi attesi** allo sportello nel corso del primo anno almeno 260, del secondo anno almeno 416;*
- 2. **clienti singoli** attesi nel corso del primo anno almeno 104, del secondo anno almeno 156;*
- 3. **clienti con “risposta immediata”** (risoluzione del problema con max 2 accessi): 60%;*
- 4. **clienti con “risposta complessa”** (risoluzione del problema con più di 2 accessi): 40%;*
- 5. **interventi andati a buon fine** almeno il 65 %;*
- 6. **soddisfazione del cliente**, misurata con questionario, di almeno il 75%;*
- 7. **soddisfazione degli interlocutori istituzionali** e non, misurata con questionario o intervista, di almeno il 75%. “*

Dal confronto, tenendo conto che manca un mese alla chiusura del progetto, possiamo osservare al 15 di settembre:

1. Accessi 230 (attesi 260)



MIGRAPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

2. **Utenze** 91 (attesi 104)
3. **Risposte immediate** 30 (attese c. ca. 60)
4. **Risposte complesse** (più di 2 incontri) 64 (attese c. ca. 40) Da questi ultimi due dati emerge che le richieste dell'utenza "Migrapoint" richiedono tempo e per la maggior parte dei casi non possono ricevere un'informazione semplice.
5. Per quanto riguarda i **risultati** e gli **interventi andati a buon fine**, possiamo affermare che tutte le persone ascoltate hanno ricevuto una risposta alla loro richiesta. Possiamo considerare "insuccessi" gli interventi che hanno riguardato la ricerca della casa, in quanto, come già sottolineato, tale esigenza rimane spesso insoddisfatta quando si tratta di cittadini stranieri, nonostante lo sportello si ponga come mediatore e interlocutore alle agenzie immobiliari. Quantificando, possiamo dire che circa il 10% del totale degli interventi non sono andati a buon fine.
6. Dai **questionari di valutazione** che abbiamo sottoposto agli utenti (allegato 3) emerge:

(Le domande poste richiedono una risposta che va da 1 a 5 ove 1 è la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Abbiamo calcolato la media delle risposte ottenute nei questionari compilati.)

Domanda1- Come giudica le modalità del servizio (accoglienza, colloqui, relazioni con operatori)?

Domanda2- Come giudica le modalità per ricevere una risposta (tempi di attesa dopo la domanda)?

Domanda3 - Come giudica le capacità tecniche dell'operatore a lei assegnato ?

Domanda4 - Come giudica le capacità di relazione personale dell'operatore a lei assegnato (dialogo, ascolto, rispetto) ?

Domanda5 - Ritieni che il servizio abbia risposto in modo adeguato alle sue necessità?

Domanda6 - Come giudica complessivamente la qualità del servizio?

Domanda7- Quanto ritieni utile un servizio di questo tipo?



MIGRAPPOINT
SPAZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
PER MIGRANTI

Le risposte alla domanda 8 non verranno trascritte. Inoltre le ultime tre domande non verranno quantificate, perché già calcolate nei grafici precedenti.

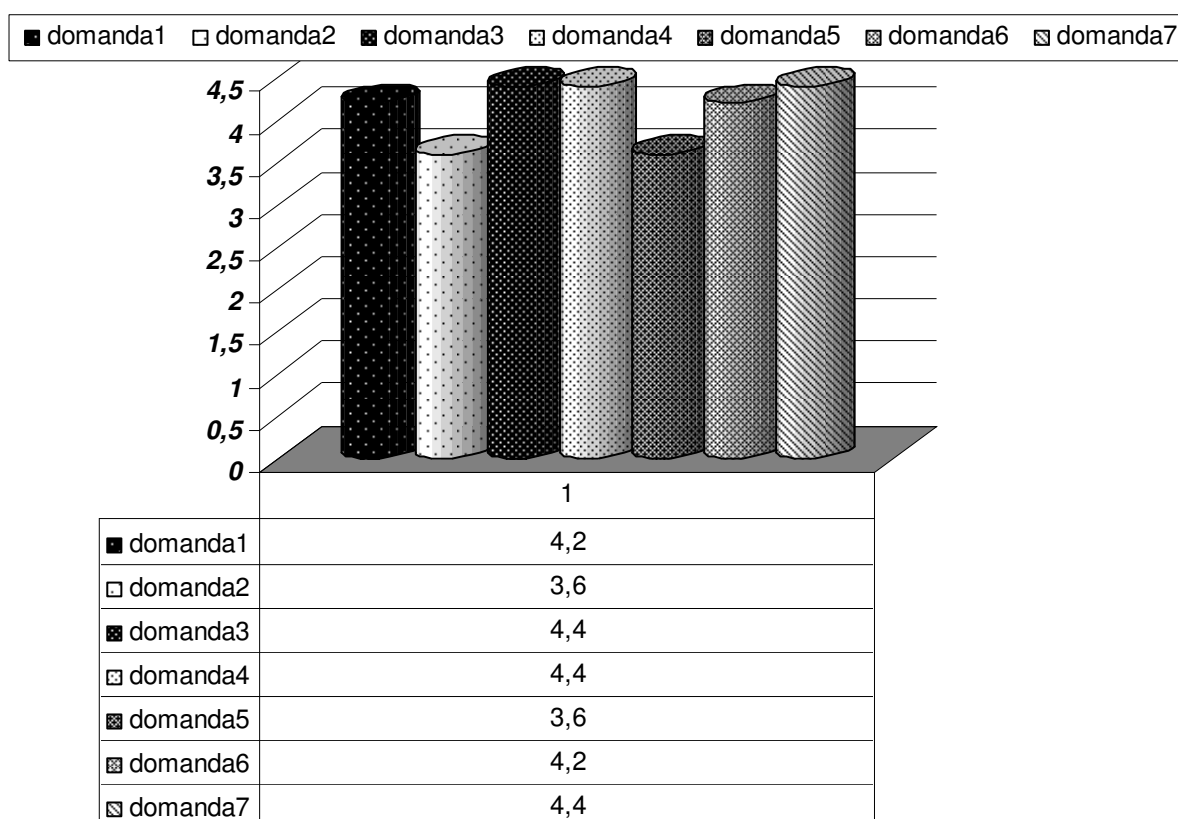
Domanda8- Sponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti.

Domanda9- Quanti anni ha?

Domanda10 - Di che sesso è?

Domanda11- Di quale nazionalità è?

Risposte al questionario di valutazione



7. La soddisfazione degli interlocutori istituzionali è stata riscontrata verbalmente, anche attraverso il distretto sociale, ma non è stata quantificata somministrando un questionario di gradimento.

Daniela Bonfiglio, Serena Regazzoni - Operatrici Migrapoint -