

Cofinanziato dall'Unione Europea



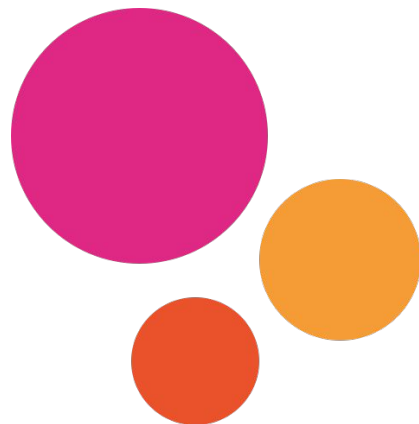
Prefettura di Torino



MINISTERO  
DELL'INTERNO

**FONDO ASILO MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE (FAMI 2021-2027)**

Obiettivo Specifico 2 Migrazione legale e integrazione – Misura di attuazione 2.d) – Ambito di applicazione 2.m) – Intervento a) Capacity building, qualificazione e rafforzamento degli uffici pubblici – “Qualificazione e rafforzamento degli uffici pubblici delle Prefetture-UU.TTG 2023-2025” – Prog. 1136 MIRA – CUP F13C26000050005



# **Tavolo Capacity Building #1**

## **26 novembre 2025**

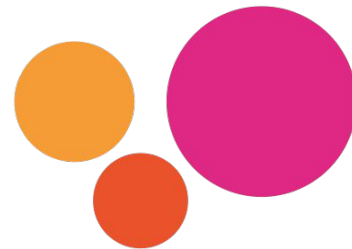
### **WORLD CAFÉ - SINTESI**

# Le questioni emergenti in materia di immigrazione secondo i vostri punti di vista/osservatori

## LE CRITICITÀ STRUTTURALI DEL SISTEMA

- **Crisi del Sistema Accoglienza (CAS):**
  - Drastica riduzione delle risorse: meno operatori, carenza di educatori, strutture inadeguate e taglio delle attività.
  - Metodologie obsolete e tempi di attesa troppo lunghi che generano dipendenza assistenziale e deterioramento della salute mentale.
  - Grave carenza di posti per **MSNA** (Minori Stranieri Non Accompagnati).
- **Governance e Servizi:**
  - **Disomogeneità:** Mancanza di procedure condivise tra servizi (sanitari e sociali) sul territorio.
  - **Policy:** Scollamento tra decisori politici (*decision makers*) e realtà operativa; criticità legate al Decreto Flussi (irregolarità, rischio sfruttamento).
  - **Formazione:** Competenze acquisite nei progetti non messe a sistema.
- **Mediazione e Comunità:**
  - Mediazione spesso sottovalutata (usata solo come traduzione) o priva di feedback strutturato.
  - Nonostante la capacità organizzativa interna, alle **comunità straniere** manca una **rappresentanza politica efficace** per l'autogoverno dei bisogni, una lacuna resa critica dall'attuale clima di chiusura e intolleranza.

# Le questioni emergenti in materia di immigrazione secondo i vostri punti di vista/osservatori



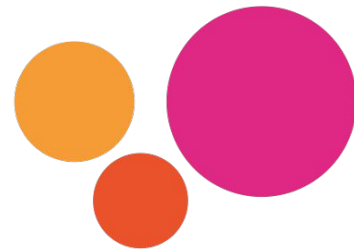
## FENOMENI EMERGENTI E NUOVE VULNERABILITÀ

- **Nuovi Profili di Utenza:**
  - Aumento di richieste da parte di **nuclei familiari** e **mamme vittime di violenza** (difficoltà di presa in carico integrata).
  - Emergenza "**Ritorni Secondari**": donne con bambini (da Francia/Germania) prive di documenti e soluzioni abitative (mancanza di bassa soglia in provincia).
  - Casi sospetti di sfruttamento/trafficking (es. nazionalità albanese).
- **Salute e Sicurezza:**
  - **Disagio Mentale:** In netto aumento, aggravato dai tempi "vuoti" e dalle lunghe attese burocratiche.
  - **Infortuni:** Aumento nel settore terziario/servizi (cura e ristorazione), con prevalenza femminile.
- **Emergenza Frontiere (es. Oulx):**
  - Presenza significativa di MSNA (Etiopia, Eritrea, Sudan) estremamente fragili, impauriti e privi di informazioni sulle reti di supporto.

## Che cosa abbiamo imparato finora e come possiamo implementarlo?

### CONSOLIDAMENTO DELLE RETI E DELLA GOVERNANCE

- **Coordinamento Istituzionale:**
  - Consolidamento del lavoro di rete tra Coordinamento CAS, Rete RART, Prefettura e Ufficio Stranieri.
  - Mantenimento del Gruppo di lavoro "Osservatorio Interistituzionale".
  - Formalizzazione e cura dei canali di contatto con la Questura.
- **Modelli di Presa in Carico Congiunta:**
  - Valorizzazione del modello **NOMIS** e dell'esperienza di **Spazio Comune** come basi per la gestione integrata dell'utenza.
  - Rafforzamento della multidisciplinarietà operativa per interventi mirati sulle persone più vulnerabili.
- **Sistemi di Referral:**
  - Implementazione del sistema di referral sperimentato dal progetto **Common Ground** tra gli enti che si occupano di sfruttamento lavorativo.



# Che cosa abbiamo imparato finora e come possiamo implementarlo?

## INTEGRAZIONE OPERATIVA, LAVORO E FORMAZIONE

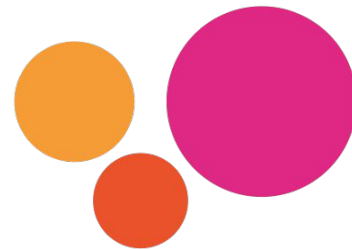
- **Salute e Welfare:**
  - Collaborazione strutturata tra CAS/SAI e Servizi Sociali per prese in carico congiunte.
  - Continuità terapeutica tra sistema carcere (ISI), SERD e territorio.
- **Lavoro:**
  - Prosecuzione del lavoro di sensibilizzazione delle aziende (avviato da APL) sul lavoro regolare e sulla valorizzazione delle competenze.
- **Formazione e Supervisione:**
  - Attivazione di **supervisioni con approccio etnopsichiatrico** sui casi seguiti dai servizi sociali.
  - Percorsi formativi dedicati specificamente alle associazioni straniere (es. presso centri interculturali).

# Accesso ai servizi - le difficoltà nel facilitare l'accesso alle persone con background migratorio

## COMUNICAZIONE E COORDINAMENTO TRA SERVIZI

- **Barriere nella Comunicazione Esterna:**
  - **Linguistiche:** Personale spesso monolingue e materiali informativi complessi, solo in italiano.
  - **Chiarezza:** Difficoltà per l'utenza nel comprendere le competenze specifiche dei singoli servizi.
- **Criticità nella Comunicazione Interna:**
  - **Mancanza di Rete:** Scarsa collaborazione tra enti (es. Servizi Sociali, Ufficio Stranieri, Questura) con tendenza a lavorare a compartimenti stagni.
  - **Il "Rimpallo":** Invio automatico degli utenti stranieri all'Ufficio Stranieri senza una reale valutazione dei bisogni, causando mancata presa in carico (specie per richiedenti asilo).
  - **Disconnessione Dati:** Sistemi informatici non in rete (es. Pronto Soccorso), che impediscono di tracciare i percorsi e far emergere fenomeni gravi come la tratta.

# Accesso ai servizi - le difficoltà nel facilitare l'accesso alle persone con background migratorio



## OSTACOLI BUROCRATICI, DIGITALI E SPECIFICI

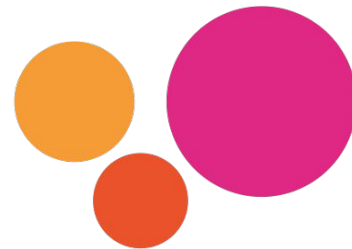
- **Digital Divide e Burocrazia:**
  - **Tecnologia escludente:** L'obbligo di SPID, CIE o PEC (es. *PrenotaFacile* Questura) blocca chi non ha competenze o strumenti, costringendo a dipendere da intermediari.
  - **Documentazione:** Richieste di documenti eccessivi o non necessari che minano la fiducia nel servizio.
- **Criticità per Target Specifici:**
  - **Minori (16enni/MSNA):** Blocco nell'iscrizione ai Centri per l'Impiego (CPI) per mancato riconoscimento dell'obbligo scolastico, impedendo l'accesso ai tirocini.
  - **Detenuti:** Costi elevati e burocrazia complessa per l'ottenimento dei documenti.
  - **Salute Mentale:** Forte stigma che inibisce l'accesso spontaneo ai servizi.
- **Risorse Strutturali:**
  - Carenza di fondi per la prima accoglienza, spazi fisici inadeguati e mancanza di personale di front-office per filtrare correttamente le richieste.

# Accesso ai servizi - le difficoltà nel facilitare l'accesso alle persone con background migratorio

## OSTACOLI NELLA RELAZIONE E NELLA COMUNICAZIONE

- **Diffidenza e Frustrazione:**
  - Paura e pregiudizio verso i servizi sociali, spesso percepiti come inefficaci.
  - Scoraggiamento dovuto alla necessità di tornare più volte senza risolvere il problema ("andare via senza nulla in mano").
- **Barriere Linguistiche e Informative:**
  - Scarsa conoscenza della lingua italiana e scarsa consapevolezza dei propri diritti.
  - Mancanza di chiarezza sulle competenze specifiche dei vari uffici (es. Area IV, Sportello Unico, Cittadinanza), con aspettative irreali di presa in carico integrata.
- **Opacità delle Procedure:**
  - Mancata spiegazione dei motivi di un rifiuto o della non presa in carico.
  - Assenza di indicazioni chiare sui tempi e sugli iter da seguire quando si viene indirizzati ad altri servizi.
- **Carenza di Mediazione:**
  - Mancanza di mediatori stabili, specialmente durante i primi colloqui.

# Accesso ai servizi - le difficoltà nel facilitare l'accesso alle persone con background migratorio



## APPROCCIO DEGLI OPERATORI/TRICI E CRITICITÀ DI SISTEMA

- **Approccio Operativo:**
  - **Paternalismo:** Tendenza degli operatori (specie in prima accoglienza) a "sbrigare le pratiche" al posto dell'utente per velocità, ostacolando l'autonomia e la consapevolezza.
  - **Mancata specificità:** Tendenza a trattare l'utenza straniera esattamente come quella italiana, non riconoscendo le problematiche specifiche del background migratorio.
  - **Discrezionalità:** L'eccessiva personalizzazione del servizio crea disparità di trattamento, false aspettative e frustrazione.
- **Gestione delle Vulnerabilità:**
  - Mancanza di **competenze specifiche** per riconoscere e gestire vulnerabilità complesse e stratificate.
- **Vincoli Normativi (Giustizia Minorile):**
  - Obbligo di assumere **mediatori solo se laureati** (circolare ministeriale), escludendo figure con esperienza sul campo più adatte al target specifico.

## SCAMBIO E COLLABORAZIONE TRA SERVIZI

### CARENZA DI PROCEDURE E DIPENDENZA DAI RAPPORTI PERSONALI

- **Assenza di flussi e processi strutturati:**
  - La comunicazione si basa eccessivamente sui **rapporti personali**: se cambia l'operatore o il dirigente, la collaborazione si interrompe o si azzerà.
  - I canali istituzionali (es. PEC) sono spesso inefficaci (mancate risposte), costringendo gli operatori a utilizzare canali informali per ottenere risultati.
  - Necessità urgente di mappare e definire procedure condivise standardizzate, slegandole dalle singole persone.
- **Instabilità e Responsabilità:**
  - Le procedure esistenti cambiano continuamente, rendendo difficile un'applicazione coerente.
  - Resistenza a formalizzare le procedure per evitare l'assunzione di responsabilità: chi ha il contatto diretto tende a bypassare i tavoli ufficiali.

# SCAMBIO E COLLABORAZIONE TRA SERVIZI



## COORDINAMENTO, CONTINUITÀ E CONOSCENZA RECIPROCA

- **Difficoltà nell'individuare i referenti:**
  - Mancata conoscenza dei ruoli all'interno della rete e difficoltà a trovare interlocutori chiari (specie nelle ASL).
  - **"Rimpallo" di responsabilità:** le situazioni complesse restano bloccate a lungo e si risolvono solo con l'intervento dei dirigenti.
- **Mancanza di continuità e obiettivi condivisi:**
  - Il sistema di accoglienza rischia di creare una "bolla": per le persone vulnerabili il passaggio tra strutture (CAS-SAI) o l'uscita dai progetti sono fasi critiche in cui fondamentale è una presa in carico da parte dei Servizi sociali, che spesso manca.
  - Le **équipe multidisciplinari** sono fragili perché legate a fondi temporanei: senza un mandato forte, si sciolgono alla fine del progetto.
- **Gap Formativo e Informativo:**
  - Scarsa conoscenza di base su "chi fa cosa", necessaria per una efficace collaborazione tra servizi e per orientare le persone
  - Necessità di estendere la formazione anche a servizi trasversali (CAF, CUP) per costruire competenze comuni.

## Governance, Comunicazione e Procedure



- **Rafforzamento della Comunicazione e Procedure (oltre il Rapporto Personale):**
  - **Standardizzazione:** Analizzare i flussi comunicativi esistenti e i processi, definire procedure condivise e metodologie formalizzate tra enti per garantire continuità anche in caso di turnover del personale.
  - **Tavoli Strutturati:** Istituire tavoli di confronto permanenti tra enti pubblici e ETS per condividere procedure e buone prassi (es. Rete RART o Coordinamento CAS).
  - **Individuazione di Referenti:** Mantenere elenchi aggiornati dei contatti istituzionali (email, telefono) e individuare referenti specializzati in ogni servizio. Organizzare momenti e percorsi per facilitare la conoscenza diretta tra operatori.
  - **Accordi Specifici:** Definire e formalizzare protocolli operativi tra servizi finalizzati a migliorare e rendere sistematica la comunicazione interistituzionale sulle procedure di accesso connesse al rilascio dei documenti.
- **Strumenti Condivisi e Mappatura:**
  - **Mappatura:** Realizzare una guida aggiornata dei servizi con schede sintetiche multilingue (CHI, DOVE, COME) per orientare operatori e utenti.
  - **Informazione all'utenza:** Tradurre i materiali informativi in linguaggio semplificato (livello A2) e spiegare chiaramente tempistiche e funzionamento della burocrazia.
  - **Condivisione Digitale:** Utilizzare applicativi informatici per condividere le informazioni tra enti (rispettando la privacy) ed evitare la frammentazione.

## Integrazione dei servizi e mediazione



- **Sportelli Unici e Modelli Integrati:**
  - **Hub Multiservizi:** Creare o rafforzare sportelli unici (modello *Spazio Comune*) con presenza regolare di operatori di diversi enti (Questura, ASL, CPI, Servizi Sociali) per affrontare casi complessi.
  - **Équipe Multidisciplinari:** Sviluppare équipe stabili all'interno dei servizi (es. progetto SOFIA e SALUS) e comitati multidisciplinari per le situazioni complesse (es. Comitato per la disabilità)
  - **Collaborazione Strategica:** Rafforzare il dialogo tra CAS e Servizi Sociali per prese in carico congiunte e tra Questura, ASL, Agenzia delle Entrate, Ufficio Stranieri, SUI, Agenzia Piemonte Lavoro per verifiche documentali condivise.
- **Mediazione come Strumento di Sistema:**
  - **Stabilità:** Inserire la mediazione culturale in modo stabile nelle équipe, non solo come traduzione ma per migliorare la relazione complessiva.
  - **Prossimità:** Attivare mediazione di strada e sociale per accompagnare le persone ai servizi giusti.
  - **Attenzione Culturale:** Utilizzare la mediazione per gestire i traumi, prestando attenzione a non replicare stigmi culturali interni alle comunità di provenienza.
- **Supporto al Digitale:**
  - **Facilitazione:** Creare punti di supporto digitale per l'ottenimento di SPID/CIE e la gestione di prenotazioni online (*PrenotaFacile*), evitando l'esclusione dai servizi.

## Formazione e interventi mirati



- **Formazione degli Operatori (Cross-Training):**
  - **Conoscenza Reciproca:** Formazione congiunta tra enti diversi (es. ASL, APL, INAIL, Agenzia Entrate) per capire "chi fa cosa" e orientare correttamente l'utente.
  - **Temi Specifici:** Focus su meccanismi di referral, documenti necessari, approccio etnopsichiatrico, decolonizzazione del pensiero e tutela dei minori.
  - **Metodologia:** Privilegiare formazioni interattive, analisi di casi e laboratori rispetto alla didattica frontale.
- **Formazione per i Beneficiari:**
  - **Tempi "Vuoti":** Utilizzare i tempi di attesa nell'accoglienza per formazione linguistica e professionale.
  - **Lavoro e Lingua:** Corsi di italiano tecnico/L2 legati alla filiera lavorativa e percorsi brevi di qualifica per favorire l'autonomia.
  - **Diritti e Sicurezza:** Orientamento su diritti, sicurezza sul lavoro (INAIL) e funzionamento del sistema educativo.
- **Focus Minori e Giovani (MSNA/Over 16):**
  - **Accesso al Lavoro:** Nuove progettualità per permettere l'accesso ai tirocini anche a minori senza obbligo scolastico completato.
  - **Istruzione:** Interventi specifici per il riconoscimento delle competenze pregresse e l'inserimento scolastico.

