

# PROMUOVERE UN'EFFICACE INTEGRAZIONE DEI RIFUGIATI

Approcci partecipativi per operatori  
impegnati a livello locale



# 1 | MANUALE

# RINGRAZIAMENTI

Questo manuale è stato commissionato dall'Ufficio Regionale per l'Europa dell'UNHCR e sviluppato in collaborazione con il Migration Policy Group.

E' stato scritto da: Carmine Conte, col supporto di Alexander Wolffhardt, Migration Policy Group, e con le indicazioni tecniche di un team multifunzionale dell'UNHCR, e i contributi apportati dai partecipanti ai processi di test e validazione sul campo in sette Paesi europei.

Un ringraziamento speciale va ai coordinatori nazionali in Bulgaria, Finlandia, Grecia, Italia, Malta, Polonia e Serbia:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Migration Institute of Finland)

Konstantinos Vlachopoulos (Hellenic Foundation for European and Foreign Policy – ELIAMEP)

Gaia Testore (Independent Researcher and Consultant)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes and Sonia Marcantonio (People for Change Foundation)

Renata Stefańska (Center for Migration Research, Warsaw University)

Gordana Grujičić & Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

## COLOPHON

Fotografie:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Design: dagmarvanschaik.nl

# INDICE

<b>1. PREFAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2. INTRODUZIONE</b>	<b>6</b>
<b>3. STRUTTURA DEL KIT</b>	<b>8</b>
<b>4. COME FUNZIONA QUESTO KIT?</b>	<b>10</b>
<b>5. QUALI SONO LE AREE PRINCIPALI PER UN APPROCCIO GLOBALE ALL'INTEGRAZIONE</b>	<b>12</b>
5.1 Definire chiaramente il tipo di supporto di cui i rifugiati hanno bisogno – rilevare le esigenze in modo continuativo, conoscere le barriere all'accesso ai servizi e adattare i servizi in base ai feedback e a regolari attività di valutazione	
5.2 Assicurare che il supporto soddisfi le esigenze di tutti – includere i servizi proposti fra i servizi generalisti, garantendo che gruppi diversificati di persone possano accedervi su base paritaria e ottenere un supporto specifico	
5.3 Creare servizi a lungo termine – adottare una prospettiva di inclusione a lungo termine, oltre la fase di accoglienza e prima integrazione	
5.4 Lavorare non solo per le persone, ma con loro – coinvolgere i beneficiari nelle attività di analisi, progettazione, implementazione e valutazione, valorizzarne i feedback e tenerli informati	
5.5 Lavorare non solo per le persone, ma con loro – mobilitare le risorse della società di accoglienza per promuovere fiducia e un'identificazione positiva	
5.6 Coinvolgere le comunità locali e sostenere il volontariato – coordinarsi con altri servizi e colmare le lacune presenti nel sistema	
<b>6. CHECKLIST COMPLESSIVA</b>	<b>67</b>
<b>7. INDICATORI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE MISURE DI INTEGRAZIONE</b>	<b>68</b>
<b>8. GLOSSARIO</b>	<b>72</b>
<b>9. TESTIMONIANZE</b>	<b>76</b>

# 1. PREFAZIONE

Quello che accade a livello locale influisce sulle possibilità di conseguire in modo efficace l'integrazione e l'inclusione dei rifugiati nella comunità.

Che le città siano incubatori di innovazioni e buone prassi a sostegno della protezione dei rifugiati è stato dimostrato dagli impegni che esse hanno assunto per implementare il Global Compact sui Rifugiati. I luoghi verso cui i rifugiati scelgono di dirigersi e il modo in cui è assicurata loro inclusione nelle comunità di accoglienza dipendono, infatti, dalla visione, dalla collaborazione e dalla dedizione di sindaci, Comuni e gruppi locali. Le autorità locali spesso mostrano una generosa solidarietà nei confronti di rifugiati e migranti 'stringendosi' attorno a loro e riconoscendone i contributi, che sono diversificati e significativi. Le comunità locali, inoltre, sanno mostrare compassione rispetto alle persecuzioni, alla perdita e all'alienazione culturale che soffrono le persone costrette a fuggire da conflitti e violenze.



Questo manuale, redatto insieme al Migration Policy Group, intende offrire linee guida pratiche agli attori locali, ispirandoli a lavorare ulteriormente per l'inclusione dei rifugiati.

Il nostro obiettivo era quello di creare un kit di strumenti basato sulle esperienze pratiche di Comuni e attori locali nel tradurre politiche nazionali in soluzioni operative, quali alloggi adeguati, accesso al rilascio di documenti e inclusione socio-economica. Tali soluzioni soddisfano meglio le esigenze dei rifugiati quando questi sono inclusi a pieno nella loro progettazione e nel loro sviluppo. I rifugiati apportano numerosissime competenze, nonché esperienza e volontà di contribuire alla vita delle nuove comunità che li accolgono. Siamo consapevoli del fatto che la partecipazione dei rifugiati ai processi decisionali permette loro di acquisire sicurezza nell'esercizio dei diritti fondamentali, favorendo un senso di appartenenza e fiducia nelle comunità di accoglienza. Dall'adozione di approcci partecipativi ne deriva l'implementazione di politiche più efficaci e di programmi di maggiore impatto. Eppure, gestire la partecipazione effettiva di soggetti diversi può rivelarsi difficile, specialmente al momento di soddisfare le esigenze dei rifugiati nella fase di elaborazione di un progetto. Questo strumento è progettato per aiutare le autorità locali a perseguire proprio tale obiettivo.

Il kit si basa su decenni di esperienza maturata dall'UNHCR e dai suoi partner - e di sperimentazioni - in relazione agli approcci partecipativi. Ma questo kit è differente. Tratta in modo esplicito delle specifiche criticità a cui devono far fronte sindaci, amministratori comunali e fornitori di servizi locali nella gestione dell'accoglienza e dell'inclusione di rifugiati e migranti. Abbiamo utilizzato un linguaggio accessibile e messo in evidenza le buone prassi esistenti al fine di ispirare innovazione e creatività. Infine, abbiamo definito una serie di indicatori per misurare i progressi, valutare l'impatto e, quando necessario, adeguare i servizi.

Questo strumento è stato creato collaborando in tutta Europa con autorità locali, servizi, società civile e organizzazioni guidate da rifugiati. È stato testato sul campo in diversi Paesi e contesti e adeguato di conseguenza. Ci hanno rincuorato l'entusiasmo e il coinvolgimento suscitati dal suo utilizzo e speriamo che possa rivelarsi utile per tutti i professionisti impegnati nel settore. Speriamo inoltre che possa rivelarsi una guida 'viva', capace di incoraggiarvi a condividere progetti, esperienze e idee utili a proporre nuove edizioni in futuro.

Gillian Triggs – Assistente Alto Commissario dell'UNHCR per la Protezione

## 2. INTRODUZIONE

L'inclusione di richiedenti asilo, rifugiati, migranti e apolidi da poco arrivati in Europa si è rivelata una delle priorità principali di sindaci, autorità municipali, società civile e servizi locali. Mentre è dovere delle politiche nazionali definire un quadro strategico ampio, spetta alle autorità locali far fronte al compito, non sempre facile, di tradurle in azioni soluzioni pratiche. Il Global Compact sui Rifugiati ha riconosciuto l'integrazione e l'inclusione quali responsabilità condivise — e Comuni, settore privato e organizzazioni locali sono emersi quali agenti fondamentali di innovazione e partner chiave dell'UNHCR. Riuscire o fallire nell'intento di conseguire un'inclusione o un'integrazione efficace a livello locale può influenzare i processi decisionali futuri in materia di asilo, reinsediamento e canali di ingresso complementari. È imperativo, pertanto, agire in modo corretto.

Sebbene le esperienze di integrazione e inclusione siano proliferate a partire dal picco di arrivi registrato nel 2015-2016, attori locali e Comuni hanno a propria disposizione poche linee guida pratiche sulle modalità con cui adattare servizi e prassi alla situazione e alle esigenze di protezione specifiche di richiedenti asilo, rifugiati, migranti e apolidi. La partecipazione è fondamentale per disegnare progetti, e per individuare eventuali misure correttive da apportarvi a seconda dell'evolversi dei contesti ma può rivelarsi problematica da organizzare

e sostenere nel tempo. Comprendere le differenti esigenze di rifugiati<sup>1</sup> e migranti in base a età, genere, cultura, religione, disabilità o altri fattori e creare programmi capaci di rispondervi adeguatamente rappresenta un compito arduo, ma vale assolutamente la pena provare. Questo kit è progettato per aiutare gli attori locali ad adottare approcci partecipativi nelle proprie città, sulla base di decenni di esperienze accumulate dagli attori umanitari e dello sviluppo nella creazione di programmi che promuovono l'inclusione e l'integrazione nelle comunità di accoglienza.

Il kit, inoltre, è disegnato per aiutare gli operatori del settore a comprendere gli effetti dell'impatto del proprio lavoro e quali tipi di pratiche possano definirsi buone prassi ed essere riproposte in altri contesti. La nozione di 'buona prassi' è divenuta un concetto cardine in seno alle attività di sviluppo, finanziamento, implementazione, valutazione e promozione (transnazionale) di tali esperienze. Tuttavia, ciò che costituisce una 'buona prassi' nelle attività di integrazione e inclusione in termini pratici è poco chiaro, in assenza di chiari criteri che si potrebbero applicare nelle fasi di elaborazione e implementazione di un nuovo progetto per massimizzarne il potenziale impatto.

---

<sup>1</sup>Ai fini di questo manuale, il termine rifugiato comprende rifugiati, titolari di protezione sussidiaria, richiedenti asilo e altre persone bisognose di protezione internazionale aventi diritto di beneficiare dei servizi descritti.

Un gruppo di ricercatori e una serie di studi internazionali hanno fornito una panoramica generale sulle politiche nazionali e sulle norme che contribuiscono al processo di integrazione, quali il National Integration Evaluation Mechanism (NIEM), basato su un progetto pilota dell'UNHCR, e il Migrant Integration Policy Index (MIPEX). Nello specifico, tuttavia, gli enti finanziatori e i professionisti impegnati nelle attività d'integrazione non hanno a disposizione un kit di strumenti pratici che permetta loro di riflettere sull'adeguatezza dei loro interventi e di valutare i propri punti di forza e punti di debolezza a beneficio della protezione e delle esigenze sociali specifiche di rifugiati e richiedenti asilo. Questo kit intende colmare tale lacuna.

Fornisce **strumenti pratici da seguire passo passo e materiali per la comunicazione** che gli attori locali interessati possono utilizzare nelle attività di progettazione, monitoraggio, raccolta feedback dai beneficiari, e valutazione delle misure di integrazione e inclusione.

Il kit, inoltre, illustra **criteri chiave** volti a facilitare l'individuazione di **buone prassi** in materia di integrazione e inclusione. In ciascun capitolo di questo manuale, le buone prassi saranno presentate secondo una specifica serie di criteri e di fattori di successo, nonché per la possibilità di essere riproposte, in tutto o in parte, in altri contesti nazionali e locali o di contribuire all'elaborazione di politiche di integrazione.



## 3. STRUTTURA DEL KIT

Il kit per l'integrazione si basa sulle ricerche e sugli standard migliori disponibili in Europa, elaborati da governi, organizzazioni internazionali, Ong, mondo accademico e singoli professionisti. Il kit è composto da un **manuale stampabile**, una **versione interattiva del manuale disponibile online**, una **scheda di valutazione**, un **video esplicativo animato** e un **video promozionale di 1 minuto**.

1

### MANUALE STAMPABILE

Il **manuale** contiene la parte teorica del kit e include interessanti materiali multimediali. Fornisce linee guida chiare e accurate affinché operatori dei servizi e autorità locali possano adottare un approccio globale al percorso d'integrazione dei rifugiati strutturato in 6 aree principali. L'obiettivo del manuale è quello di aiutare gli operatori a erogare servizi efficaci, mettendo loro a disposizione buone pratiche, attività e tecniche, che possano assicurare un'inclusione efficace.

4

### VIDEO ESPLICATIVO ANIMATO

Il **video esplicativo animato** offre agli operatori un ulteriore strumento mediante cui familiarizzare coi principali concetti del manuale. È opportuno osservare, tuttavia, come il video non sostituisca il manuale, bensì intenda evidenziare i temi centrali trattati nei vari capitoli.

2

### MANUALE INTERATTIVO ONLINE

La **versione interattiva del manuale disponibile online** non solo fornisce agli operatori una versione più facile da usare, ma offre loro anche la possibilità di compilare checklist di autovalutazione e di prendere appunti alla fine di ogni capitolo. Checklist e appunti sono poi automaticamente riproposti alla fine del manuale, permettendo agli operatori di visualizzare il proprio riassunto personalizzato.

3

### SCHEDA DI VALUTAZIONE

Una **scheda di valutazione** è disponibile online per aiutare gli operatori nell'individuazione di buone prassi di integrazione mediante un sistema di punteggio di facile applicazione.

5

### VIDEO PROMOZIONALE


Il **video promozionale di 1 minuto** mira a sensibilizzare in merito all'utilità del kit, offrendo anche conoscenze concettuali iniziali relative al suo scopo e ai suoi obiettivi.



Il kit è stato inizialmente testato in sette Paesi pilota (Bulgaria, Italia, Finlandia, Grecia, Malta, Polonia e Serbia) e trae spunto dalle riflessioni e dai feedback condivisi dai principali attori del processo di integrazione.<sup>1</sup> Tale processo si è proposto anche di costruire reti stabili di operatori e organizzazioni in ognuno dei Paesi, che intendono comprendere e integrare a pieno il kit nei loro programmi. Lo scopo di questa metodologia è quello di assicurare che il kit, dopo la “fase di prova” iniziale portata avanti nei sette Paesi citati, potrà essere ampiamente adottato in tutta Europa e nel resto del mondo.

---

<sup>1</sup>Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective); Gaia Testore (researcher and consultant); Sari Vanhanen (Migration Institute of Finland); Jean-Pierre Gauci (People for Change Foundation); Renata Stefańska (Center for Migration Research, Warsaw University); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Hellenic Foundation for European and Foreign Policy - ELIAMEP).



**“È necessario, innanzitutto, che i rifugiati siano ascoltati in relazione alle loro necessità e alle loro aspettative, al momento della definizione delle misure da prendere in loro favore e nella fase di valutazione”**

**UN PARTNER NAZIONALE DI UNHCR E MPG**

## 4. COME FUNZIONA QUESTO KIT?

Per adottare un approccio globale per gli interventi di integrazione e inclusione, **gli attori impegnati nel processo di integrazione sono invitati a utilizzare l'intero kit nelle attività di sviluppo, adattamento e valutazione delle proprie misure.** Anche se determinate dimensioni considerate nel kit non sono applicabili ai loro progetti e alle loro aree di lavoro, essi hanno la possibilità di concentrarsi su quelle dimensioni chiave che sono rilevanti e fondamentali per l'erogazione dei loro servizi ai rifugiati.

A tal fine, il kit fornisce **checklist pratiche, buone prassi e domande che possono essere utilizzate nelle varie fasi** di progettazione o di valutazione di nuove misure, purché esistano già buone prassi dimostrate valide in materia di inclusione socio-economica, effettivo accesso ai diritti e integrazione culturale. Allo stesso tempo, il kit può servire da strumento di coinvolgimento e sensibilizzazione delle comunità locali impegnate in attività di integrazione e inclusione.

Le **checklist:**

- **Forniranno indicazioni pratiche** sull'integrazione e sull'inclusione dei rifugiati alla fine di ciascun capitolo;
- **Permetteranno agli operatori di riconoscere esigenze e capacità rilevanti** e di meglio **interfacciarsi con i rifugiati** nel corso delle attività;
- **Aiuteranno ad adattare i servizi alle esigenze e al potenziale dei rifugiati** e a **implementare i progetti** esistenti e di conseguenza quelli nuovi;
- **Aiuteranno a valutare se la pratica adottata è "sulla via giusta";**
  - Se la pratica tutti i punti della checklist, significa che l'organizzazione sta applicando a pieno un approccio globale a integrazione e inclusione nell'area principale;
  - Se la pratica non rispetta alcuni dei punti della checklist, significa che l'organizzazione deve ancora migliorare il modo in cui un servizio è progettato o fornito ai rifugiati;
  - Se la pratica non rispetta alcun punto della checklist, l'organizzazione dovrà riflettere a fondo sui servizi erogati e incorporare le indicazioni del kit nelle fasi di sviluppo e implementazione dei propri servizi.

Le **buone prassi** incluse nel kit sono illustrate dopo i criteri chiave elencati in ciascun capitolo e i cinque indicatori chiave generali (si veda l'elenco completo a pagina 68):

- **Inclusività e partecipazione;**
- **Pertinenza e complementarità;**
- **Efficacia;**
- **Sostenibilità;**
- **Partenariati e cooperazione.**

Le **checklist di autovalutazione** si trovano nel manuale online, a supporto dei servizi nella valutazione e nel monitoraggio delle pratiche, e:

- Aiuteranno gli operatori a valutare i propri servizi;
- Aiuteranno a rilevare lacune e margini di miglioramento nell'erogazione dei servizi;

- Offriranno agli operatori l'opportunità di riflettere sulle misure esistenti e su quelle nuove e di monitorarle costantemente;
- Saranno di supporto nelle attività di confronto e di scambio con altri attori volte a rafforzare le strategie di integrazione e di inclusione.

La **scheda di valutazione** online offrirà agli attori locali chiari criteri per l'individuazione di buone prassi e uno strumento facilmente accessibile per effettuare una rapida valutazione delle misure di integrazione e inclusione mediante un sistema a punteggio.

### A CHI È RIVOLTO QUESTO KIT?

Questo kit è pensato per:

- **Autorità e servizi pubblici, a livello nazionale e locale;**
- **Organizzazioni della società civile, comprese quelle guidate da rifugiati;**
- **Organizzazioni confessionali;**
- **Istituti di istruzione;**
- **Attori del mondo dell'imprenditoria.**

Il kit intende mettere in rete e trattare in modo complessivo le criticità esistenti in materia di integrazione e rafforzare le comunità di pratiche. È rivolto sia alle organizzazioni sia agli operatori che forniscono servizi ai rifugiati e che dovrebbero poter assicurare il proprio impegno aderendo alle linee guida in esso illustrate col fine di valutare e migliorare la propria cultura e la propria struttura organizzative.


### A COSA SERVE QUESTO KIT?

- **Autovalutazione:** gli attori coinvolti nell'integrazione dei rifugiati possono adottare l'uso di questo kit per meglio **analizzare le proprie pratiche** e, successivamente, comunicare e riflettere sui risultati principali, sia internamente (in seno al team) sia esternamente (coi propri partner e stakeholder, compresi i rifugiati stessi).

L'auspicio è che adottino il kit **nell'ambito di tutte le misure e di tutti i servizi rilevanti proposti** (per quanto riguarda i servizi) o finanziati (finanziatori/ subappaltatori). A tal fine, una parte del kit è costituita da una guida di facile utilizzo – il manuale – che illustra ciascuno di questi passaggi e offre esempi relativi all'applicazione e all'impatto di questo approccio.

- **Autoriflessione e miglioramento di sé:** utilizzando questo kit, gli attori locali hanno la possibilità di osservare i propri interventi con uno 'sguardo nuovo' e individuare ciò che sta già funzionando bene e ciò che può essere migliorato nell'erogazione dei servizi rivolti ai rifugiati.

Possono, inoltre, pianificare **nuove attività e sviluppare proposte di progetti** che prevedano l'applicazione di un approccio globale all'integrazione e all'inclusione nelle aree rilevanti per la propria organizzazione. A tal fine, nel kit, sono proposti esempi di **buone prassi** che potrebbero essere d'ispirazione per il lavoro e i progetti futuri degli attori impegnati nell'integrazione e nell'inclusione dei rifugiati, e **che forniscono link** a risorse supplementari utili per raccogliere ulteriori informazioni in merito alle misure e agli argomenti trattati.



## 5. QUALI SONO LE AREE PRINCIPALI PER UN APPROCCIO GLOBALE ALL'INTEGRAZIONE E ALL'INCLUSIONE?

L'integrazione dei rifugiati è un processo bidirezionale, dinamico e complesso, legato in modo specifico alle esigenze e alle capacità di ciascun individuo e di ciascuna comunità locale.<sup>2</sup> Richiede sforzi da entrambe le parti interessate: la società di accoglienza, ovvero attori pubblici e privati, deve impegnarsi ad accogliere i rifugiati e rispondere alle loro esigenze, e i rifugiati stessi devono adattarsi al nuovo ambiente senza rinunciare alla propria identità culturale. Quando i rifugiati si sentiranno al sicuro, fiduciosi e benvenuti, potranno investire nel nuovo Paese di residenza e contribuire in modo prezioso alla vita della società. Supporto adeguato, motivazione, familiarizzazione con la cultura locale e accettazione del nuovo ambiente sociale possono dar frutto a enormi vantaggi reciproci.

---

<sup>2</sup> UNHCR Executive Committee, Conclusion on Local Integration No. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Un modello globale e di successo per l'integrazione, prevede sei aree principali per la riuscita dei servizi forniti ai rifugiati:



**1. DEFINIRE CHIARAMENTE IL TIPO DI SUPPORTO DI CUI I RIFUGIATI HANNO BISOGNO**

Rilevare le esigenze in modo continuativo, conoscere le barriere all'accesso ai servizi e adattare i servizi in base ai feedback e alle regolari attività di valutazione.



**4. LAVORARE NON SOLO PER LE PERSONE, MA CON LORO**

Coinvolgere i rifugiati nelle attività di progettazione, implementazione e valutazione, valorizzarne i feedback e tenerli informati.



**2. ASSICURARE CHE IL SUPPORTO SODDISFI LE ESIGENZE DI TUTTI**

Includere i servizi proposti fra i servizi generalisti garantendo che gruppi diversificati di persone possano accedervi su base paritaria e ottenere un supporto specifico.



**5. COINVOLGERE LE COMUNITÀ LOCALI E SOSTENERE IL VOLONTARIATO**

Mobilitare le risorse della società di accoglienza per promuovere fiducia e un'identificazione positiva.



**3. CREARE SERVIZI A LUNGO TERMINE**

Adottare una prospettiva di inclusione a lungo termine, oltre la fase di accoglienza e prima integrazione.



**6. IMPEGNARSI AD ASSICURARE SUPPORTO COMPRENSIVO AI PROCESSI DI INTEGRAZIONE E INCLUSIONE**

Coordinarsi con altri servizi e colmare le lacune presenti nel sistema.

## 5.1. DEFINIRE CHIARAMENTE IL TIPO DI SUPPORTO DI CUI I RIFUGIATI HANNO BISOGNO

Rilevare le esigenze in modo continuativo, conoscere le barriere all'accesso ai servizi e adattare i servizi in base ai feedback e alle regolari attività di valutazione.

Tenere in considerazione competenze, capacità ed esigenze dei rifugiati è fondamentale per promuoverne in modo efficace l'inclusione nella società. Tale attenzione è richiesta dalle primissime fasi di concettualizzazione e progettazione di tutte le operazioni e di tutti i servizi fino a quelle di implementazione e valutazione. I servizi di integrazione dovrebbero mirare a rafforzare le abilità dei rifugiati preparandoli a rispondere alle criticità a cui devono far fronte, evitare comportamenti rischiosi nella gestione di situazioni stressanti e sfruttare le opportunità che permettono di conseguire soluzioni durature.

Servizi e autorità locali devono affrontare le attività di progettazione, implementazione e ulteriore sviluppo delle misure di sostegno in modo integrato; e promuovere la capacità dei rifugiati di partecipare con successo a programmi e servizi. Il fine ultimo è quello di trasferire competenze ai rifugiati cosicché possano divenire parte attiva della società e accedere alle risorse socio-economiche autonomamente.

### I VANTAGGI DI DEFINIRE CHIARAMENTE IL SUPPORTO DI CUI I RIFUGIATI HANNO BISOGNO

- Promozione delle capacità socio-economiche dei rifugiati di soddisfare le proprie esigenze autonomamente, in modo sostenibile e dignitoso;
- Una più chiara comprensione di esigenze, capacità, criticità e opportunità di integrazione dei rifugiati;
- Strategie e servizi personalizzati secondo le esigenze specifiche dei rifugiati;
- Promozione della capacità dei rifugiati di prevenire, metabolizzare e riprendersi dalle sfide affrontate;
- Riduzione della vulnerabilità e della necessità dei rifugiati di ricorrere a servizi di assistenza e aiuti umanitari.



## FATTORI DI SUCCESSO: I CRITERI PER CONSEGUIRE BUONE PRASSI



**Valutare le esigenze in modo continuativo:** Erogare i servizi a partire da valutazioni regolari e complete di esigenze e lacune; rivedere regolarmente e adattare le misure alla luce delle nuove circostanze;



**Valutare le esigenze a partire da una pluralità di fonti:** Valutare le esigenze dei rifugiati sulla base di tutti i dati rilevanti disponibili e di molteplici fonti informative;



**Servizi privi di barriere:** Creare servizi caratterizzati dall'assenza di barriere linguistiche e di requisiti amministrativi onerosi;



**Informazioni mirate e di facile reperibilità:** Permettere un accesso agevole ai servizi e fornire informazioni chiare sulle modalità con cui ricevere supporto;



**Sostegno specifico che apra la strada a un'inclusione a lungo termine:** Fornire servizi di integrazione mirati che portino a un accesso regolare a istruzione, mercato del lavoro, alloggio, vita e comunità locali.





## LA CHECKLIST PER DEFINIRE CHIARAMENTE IL SUPPORTO DI CUI I RIFUGIATI HANNO BISOGNO

La checklist seguente illustra un processo dettagliato, da seguire passo passo, per aiutare le organizzazioni a programmare e individuare tutte le azioni da intraprendere per definire chiaramente il tipo di supporto di cui i rifugiati hanno bisogno.



Per pianificare le strategie e i servizi di integrazione da fornire, **analizzare tutte le informazioni rilevanti disponibili** sulla particolare situazione dei rifugiati, anche mediante consultazioni con i rifugiati (si veda l'area 4 per maggiori dettagli), e valutare le tendenze e i risultati dei percorsi di integrazione dei rifugiati;



**Individuare le esigenze di integrazione esistenti, ma anche potenziali nuove criticità** legate all'implementazione dei servizi. Per esempio, la pandemia di COVID-19 ha innescato nuove situazioni problematiche sia per i servizi ordinari sia per i rifugiati (per esempio, problemi legati all'apprendimento a distanza in caso di corsi di formazione a causa della carenza di competenze informatiche);



**Adattare servizi, piani e strategie** in risposta all'individuazione di nuove esigenze e criticità in materia di integrazione. Considerare il contributo dei rifugiati; e agevolare un clima di apertura e buone relazioni per poter rilevare nuove, e spesso invisibili, esigenze di integrazione (si veda l'area 4.4 per maggiori dettagli);



**Indagare le cause dei problemi di integrazione** e rimuovere ogni forma di discriminazione e ostacolo per meglio operare in futuro. I problemi potrebbero essere dovuti a pratiche della comunità locale, condizionamenti imposti dalle istituzioni o barriere strutturali;



**Considerare in che modo sostenere le capacità dei rifugiati di rispondere alle proprie esigenze di integrazione e di accedere a opportunità di inclusione socio-economica.** I rifugiati e le loro comunità possiedono competenze e capacità da sviluppare. Comperderne le capacità aiuterà a capire in che modo utilizzarle al meglio e rafforzarle;  
**Assicurare la possibilità di presentare rimostranze e di dare feedback** in merito alle attività svolte istituendo meccanismi di





feedback indipendenti (per esempio, feedback anonimi espressi per iscritto e imbucati in cassette apposite facilmente accessibili presso punti di distribuzione, uffici, ambulatori, scuole, etc.);



Conoscere il livello **di accessibilità ai propri servizi** e i potenziali **ostacoli** a cui i rifugiati potrebbero dover far fronte per accedervi;



Soddisfare le esigenze legate alla **diversità dei credi religiosi** e **far fronte alle barriere linguistiche e culturali** che potrebbero ostacolare l'accesso ai servizi; per esempio, fornire materiali multilingue in diversi formati o servizi di interpretariato per supportare le attività di counselling e di orientamento;

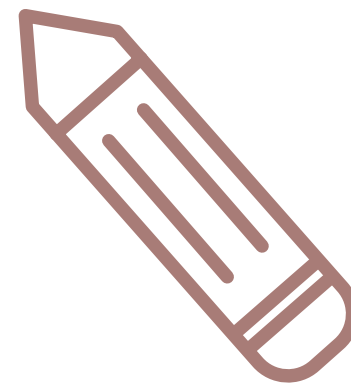


**Rimuovere gli onerosi requisiti di documentazione necessari** per accedere ai servizi, derivanti da regole e condizioni che i neoarrivati non possono soddisfare;



**“Costruire ponti” e condividere informazioni regolarmente, cosicché** i rifugiati non restino soli, privi delle conoscenze necessarie relative ai servizi.

---



## ESEMPI DI BUONE PRASSI PER AGEVOLARE L'ACCESSO DEI RIFUGIATI AI SERVIZI



### FORNIRE SOSTEGNO MIRATO VERSO UN'INCLUSIONE A LUNGO TERMINE

In Finlandia, per i neoarrivati nei comuni di accoglienza si tengono riunioni di 'passaggio di consegne' dai servizi speciali ai servizi ordinari. Ciò significa che, dopo un periodo specifico (3 anni) durante il quale ai rifugiati è assicurato sostegno mediante servizi specializzati, si tiene una riunione di 'passaggio di consegne' in occasione della quale le informazioni rilevanti sulla situazione dei rifugiati (per esempio, presenza di esigenze particolari, etc.) sono condivise con le autorità pertinenti, evitando così di raccogliere nuovamente in questa fase. Lo scopo è quello di evitare di continuare a fornire 'servizi speciali' dopo un periodo iniziale di lavoro intensivo o specializzato. L'idea di questa misura è quella di preparare e sostenere i rifugiati a divenire membri ordinari del proprio territorio, come ogni altro cittadino finlandese, creando un ambiente che ne garantisca l'incolumità e la sicurezza e una comunità inclusiva che permetta loro di condurre una vita normale.

In Polonia, i Centri di assistenza alla famiglia operativi a Lublino costituiscono una delle istituzioni governative locali di maggior successo per l'integrazione dei rifugiati e fanno regolarmente affidamento su finanziamenti UE. I rifugiati possono prendere in affitto 3 appartamenti di proprietà del Comune nell'ambito di uno schema di alloggi protetti gestito dal Centro municipale di sostegno alla

famiglia di Lublino, per un periodo complessivo di 24 mesi. Tali alloggi possono rivelarsi utili in particolare per gli stranieri in situazioni difficili e prepararli a costruirsi una vita autonoma in seno alla comunità locale.

In Turchia, la Municipalità metropolitana di Istanbul (MMI) adotta un approccio di erogazione dei servizi che integra l'inclusione dei rifugiati in vari servizi, tra i quali i servizi sociali e quelli inerenti a opportunità di sostentamento, empowerment, e partecipazione. I centri comunitari gestiti dal Centro per l'empowerment delle donne e i centri diurni Yuvamız Istanbul (Istanbul è casa nostra) forniscono servizi sia a rifugiati sia a membri della comunità di accoglienza. Analogamente, i rifugiati possono beneficiare dei centri di formazione professionale e dei centri per l'impiego della MMI. L'UNHCR ha inoltre sostenuto la digitalizzazione dei corsi ISMEK (Corsi di formazione artistica e professionale della città di Istanbul) nell'ambito delle misure adottate per rispondere alla pandemia. Il centro di formazione professionale ISMEK si rivolge ai rifugiati offrendo numerosi moduli formativi offline in arabo, lingua turca per stranieri, informatica e coesione sociale. Inoltre, una piattaforma per la partecipazione civile promossa dalla MMI sta istituendo un gruppo di lavoro di rifugiati volto a consentire loro di condividere le proprie idee e restituire feedback alla MMI.



### VALUTARE LE ESIGENZE IN MODO CONTINUATIVO

In Bulgaria, Humans in the Loop (HITL) è una pluripremiata impresa sociale fondata nel 2017 la cui visione prevede di rafforzare le competenze delle comunità colpite da conflitti offrendo loro corsi di formazione e opportunità lavorative nel settore informatico. HITL è molto attiva nella valutazione delle esigenze e delle circostanze dei beneficiari. HITL individua potenziali esigenze e criticità mediante un processo di valutazione continua che si svolge ogni trimestre. Per esempio, HITL effettua sondaggi tra i beneficiari in merito alle condizioni lavorative e a viaggi ed esperienze personali durante i programmi di formazione/rafforzamento delle competenze, nonché quelli per l'inserimento lavorativo. HITL utilizza sondaggi e questionari semplici che aiutano ad analizzare i feedback e a implementare le modifiche secondo le nuove esigenze e le potenziali barriere a cui fanno fronte i beneficiari al lavoro o durante la formazione. Questi sondaggi includono, inoltre, un'ulteriore sezione dedicata ai feedback che i beneficiari possono utilizzare per esprimere lamentele in relazione a qualsiasi problematica stiano

affrontando, senza dover necessariamente rivelare la propria identità. Successivamente, i sondaggi sono analizzati e resi pubblici dal Dipartimento per l'impatto sociale, il quale tratta tutte le problematiche sollevate dai beneficiari presso la persona o l'ufficio competente.

In Grecia, l'Agenzia per lo Sviluppo di Karditsa (ANKA) realizza programmi e progetti nelle aree rurali e urbane del distretto di Karditsa. A tal fine, valuta i feedback espressi dai rifugiati. Per esempio, ANKA organizza focus group con rappresentanti delle comunità rifugiate che vivono nella città di Karditsa. I focus group mirano a raccogliere feedback sulle attività di ANKA e su mansioni/progetti, coinvolgono i rifugiati e le comunità di immigrati nei processi decisionali e assicurano che le loro opinioni siano ascoltate e prese in considerazione.

In Polonia, l'associazione 'Per la Terra' è una piccola organizzazione della società civile impegnata nell'integrazione dei rifugiati di un centro di accoglienza. L'municipalità di Sofia per poterne garantire la sostenibilità al di là dei fondi attualmente disponibili. Tutte le decisioni sono prese consultando i rifugiati, i quali spesso svolgono essi stessi attività in risposta alle richieste dei rifugiati ospiti, per esempio incontri con un dietologo oppure corsi per imparare ad andare in bicicletta o a risparmiare per potersi comprare occhiali da vista o un computer per i propri figli (necessari per l'apprendimento scolastico a distanza durante la pandemia di Covid-19).



## INFORMAZIONI MIRATE E DI FACILE REPERIBILITÀ

In Bulgaria, l'Associazione per lo Sviluppo di Sofia (Sofia Development Association/SDA) è una fondazione comunale che a settembre 2021 ha aperto a Sofia il primo Ufficio informazioni e servizi sempre rivolto a cittadini di Paesi terzi. Si tratta di un punto informativo nel centro di Sofia che offre informazioni e servizi di integrazione direttamente a migranti e rifugiati che vivono in città. L'ufficio è nato da un'iniziativa congiunta che vede coinvolti SDA, municipalità di Sofia, UNHCR, Croce Rossa nazionale e 13 Ong attive nell'integrazione di rifugiati e migranti. Uno degli scopi dell'Ufficio è quello di agevolare l'accesso su un piano paritario ai servizi a gruppi diversificati di persone e di sostenerli a livello locale. Volantini di facile lettura sono messi a disposizione da tutti i partner in varie lingue, tra cui inglese, arabo, farsi, pashtu, a beneficio di rifugiati e migranti. Inoltre, a breve un sito elencherà i servizi offerti dall'ufficio e tramite i social media saranno diffuse regolarmente tutte le informazioni di interesse. SDA, che ha aperto l'ufficio grazie a un progetto finanziato dall'UE, ha firmato un partenariato di ulteriori 4 anni con il Comune di Sofia al fine di garantire la sostenibilità dell'iniziativa oltre il progetto in corso.

In Polonia, grazie al progetto Crisis Infoline per migranti, i migranti possono ottenere rapidamente informazioni al telefono o via email in relazione alle modalità di accesso ai servizi di assistenza operativi a Danzica. Le informazioni sono disponibili in diverse lingue. Il servizio di assistenza telefonica è stato lanciato in risposta a un sondaggio sui cambiamenti causati dalla pandemia di Covid-19.



## SERVIZI PRIVI DI BARRIERE

In Finlandia, la città di Hämeenlinna fornisce informazioni su misure, politiche e servizi ai migranti presenti nel Paese tramite il sito [MyIntegration.fi](https://myintegration.fi). I contenuti sono disponibili in finlandese, inglese, arabo, somalo e russo, e possono essere ascoltati in formato audio via ReadSpeaker in finlandese, inglese, arabo e russo. I materiali online sono preparati dai migranti stessi, i quali possono meglio prevedere le necessità dei diversi gruppi e rispondervi. Il sito, inoltre, permette ai lettori di restituire feedback in diverse lingue. Attraverso il blog, è inoltre possibile leggere i contenuti proposti da volontari e migranti che intendono condividere le proprie esperienze di integrazione. Gli amministratori del sito sono in costante contatto con autorità e servizi locali per tenere aggiornati i contenuti.

## PER SAPERNE DI PIÙ: BIBLIOGRAFIA E RISORSE UTILI

---

OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, (2018), OECD Publishing, Paris.

*Questo rapporto descrive le misure necessarie per formulare un approccio all'integrazione basato sul territorio mediante sforzi concertati a tutti i livelli di governo, nonché tra attori governativi e non governativi. Illustra una checklist in 12 punti, un kit di strumenti che tutte le città o regioni – in Europa, nell'OCSE o altrove – possono utilizzare per lavorare a tutti i livelli di governo e con altri attori locali per promuovere una più efficace integrazione dei migranti.*

---

PandPAS, Pre and Post-Arrival Schemes to facilitate inclusion and prevent xenophobia and radicalisation, Welcome!'' Collection of good practices already existing for refugees' welcoming and first inclusion, 2018

*Questo rapporto fornisce una raccolta di buone prassi di integrazione dei rifugiati individuate nell'ambito del progetto PandPAS intitolato 'Schemi pre e post arrivo volti a facilitare l'inclusione e prevenire xenofobia e radicalizzazione'.*

---

Piłat A. & Potkańska D., Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration, NIEM analyses, Institute of Public Affairs and Migration Policy Group, Warsaw/Brussels, 2017

*Questa pubblicazione rileva e analizza le attuali politiche di integrazione rivolte a richiedenti asilo e rifugiati in Polonia da una prospettiva locale e descrive politiche, programmi e attività in materia di accoglienza, pre-integrazione e integrazione, implementati sia da attori statali sia da attori non governativi.*

---

UNHCR, Operational Guidance on Accountability to Affected People (AAP), 2020

*Questo rapporto dell'UNHCR fornisce linee guida sulle modalità con cui implementare il principio di responsabilità nei confronti dei beneficiari (Accountability to Affected People/ AAP), descritto come 'impegno ad assicurare l'inclusione intenzionale e sistematica di esigenze, preoccupazioni, capacità e posizioni espresse dai beneficiari del mandato dell'UNHCR nella loro diversità; e a dover rispondere delle decisioni organizzative e delle azioni del personale, nell'ambito di tutti gli interventi e tutti i programmi inerenti a protezione, assistenza e soluzioni'.*

---

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

*Questo kit dell'UNHCR delinea una serie di misure da seguire per condurre attività di valutazione partecipativa con i rifugiati o con altri beneficiari di protezione. La valutazione partecipativa è descritta come 'processo di costruzione di partenariati con donne e uomini rifugiati di ogni età e contesto di provenienza promuovendone la partecipazione significativa mediante un dialogo strutturato'.*



## 5.2 ASSICURARE CHE IL SUPPORTO SODDISFI LE ESIGENZE DI TUTTI

Includere i servizi proposti fra i servizi generalisti garantendo che gruppi diversificati di persone possano accedervi su base paritaria e ottenere un supporto specifico

In tutte le fasi di erogazione dei servizi è fondamentale garantire accesso su base paritaria a gruppi di persone diverse e portatrici di vulnerabilità. Tali gruppi possono includere, per esempio, rifugiati e migranti, sfollati interni e apolidi, minori separati o non accompagnati, vittime di tratta, persone con disabilità, persone LGBTIQ+, anziani, senza dimora, donne a rischio, persone con malattie fisiche o mentali, persone che vivono in aree rurali o gruppi minoritari. Disuguaglianze strutturali e discriminazioni intersezionali combinate con condizioni individuali di altra natura possono, nella pratica, minarne la capacità di accedere ad assistenza e servizi essenziali.

La capacità di integrare i servizi e rispondere alle esigenze particolari di gruppi diversificati di persone richiede risorse supplementari e assistenza mirata. A tal fine, gli attori impegnati nell'integrazione e nell'inclusione dovranno allocare risorse e competenze per stabilire meccanismi di identificazione, screening e referral di quanti presentino esigenze particolari per assicurare l'implementazione di procedure e processi appropriati e accessibili.

### I VANTAGGI DI ASSICURARE CHE IL SUPPORTO SODDISFI LE ESIGENZE DI

- Presa in carico di persone vulnerabili da differenti settori e servizi di integrazione, assicurata a tutti i livelli;
- Ai rifugiati a più elevato rischio di esclusione è garantito migliore accesso a mercato del lavoro, programmi di integrazione, attività di valutazione delle competenze, e vita sociale nella comunità di accoglienza;
- Servizi adeguati in modo migliore alle esigenze specifiche delle persone vulnerabili;
- Creazione di team e strategia di risposta multistakeholder;
- Superamento di barriere strutturali, discriminazioni e stereotipi nei confronti di gruppi eterogenei di rifugiati;
- Riduzione di esclusione ed emarginazione sociali dei rifugiati;
- I rifugiati riacquisiscono autostima, fiducia ed empowerment;
- Costruzione di reti tra persone vulnerabili e con la comunità di accoglienza e le istituzioni rilevanti (per esempio, organizzazioni locali o nazionali che si occupano di disabilità).



## FATTORI DI SUCCESSO: I CRITERI PER CONSEGUIRE BUONE PRASSI



**Sicurezza e assistenza:** Far fronte in modo tempestivo ed efficace a vulnerabilità e rischio di danni nel corso dell'intero processo di integrazione;



**Professionisti qualificati e con competenze multidisciplinari:** Assicurare che professionisti qualificati e con competenze multidisciplinari lavorino con differenti gruppi di rifugiati vulnerabili;



**Accessibilità:** assicurare che strutture e servizi siano accessibili e inclusivi (formati flessibili e rispettosi delle caratteristiche attitudinali e comunicazione priva di barriere) e che gli attori interessati siano formati in materia di diversità;



**Erogazione collaborativa dei servizi:** Fornire servizi in sinergia con autorità locali, Ong, servizi sanitari e sociali per supportare i rifugiati vulnerabili mediante servizi specializzati.





## LA CHECKLIST PER ASSICURARE CHE IL SUPPORTO SODDISFI LE ESIGENZE DI TUTTI

La checklist seguente illustra un processo dettagliato, da seguire passo dopo passo, per aiutare le organizzazioni a programmare e individuare tutte le azioni da intraprendere per assicurare che il supporto soddisfi le esigenze di tutti.



**Consultare persone provenienti da gruppi diversificati di persone e incoraggiarne la partecipazione alla coprogettazione** dei servizi;



Impegnarsi a **individuare, localizzare, consultare e verificare i progressi** dei servizi coi gruppi vulnerabili;



Assicurare che donne e uomini di tutte le età ricevano **informazioni accurate, di facile lettura e accessibili sulle modalità di accesso** ai servizi in differenti formati (radio, passaparola, opuscoli informativi in formato 'di facile lettura', testi con simboli e immagini, materiali audiovisivi per bambini rifugiati con disabilità intellettive etc.);



**Fornire una rappresentazione equilibrata e imparziale** dei diversi gruppi di persone rifugiate nella fase di preparazione dei propri servizi;



**Incorporare i differenti valori, bisogni ed elementi di preoccupazione** di tutti i gruppi di rifugiati nella progettazione e nell'implementazione dei servizi;



Istituire **meccanismi specifici, spazi sicuri e forum** per promuovere l'accesso ai servizi su base paritaria e supporto a gruppi diversificati di persone ; per esempio, gli insediamenti informali potrebbero riservare a donne e bambine uno spazio sicuro in cui potersi confrontare e ricevere consigli, parlare liberamente di esperienze, problemi nonché traumi personali, senza essere giudicate;



**Progettare servizi che massimizzino l'utilizzo delle competenze e delle capacità di tutti**, comprese le categorie di persone più vulnerabili;





**Formare i partner, le persone che lavorano nei servizi socio-sanitari** in merito all'importanza di dare priorità all'inclusione dei gruppi vulnerabili e **svilupparne la capacità** di implementare tale attività autonomamente;



**Assicurare che corsi di formazione e workshop includano rappresentanti della comunità e delle reti locali** quali gruppi giovanili o femminili, organizzazioni LGBTIQ+ o che si occupano di disabilità e altri collettivi;



**Assicurare che fornitori e potenziali partner erogino servizi** specializzati accessibili ai gruppi vulnerabili; per esempio, assicurando alloggi adeguati e attrezzature di assistenza necessarie per la mobilità dei rifugiati con disabilità;



Assicurare la disponibilità di **servizi flessibili** nelle fasi in cui si progettano e presentano progetti, considerato che molti rifugiati lavorano secondo orari che non corrispondono a quelli tradizionali dei lavori di ufficio, fornendo loro supporto adeguato e informale (per esempio volontari/tutor, risorse/spazi disponibili al di fuori delle ore di accesso ai servizi);



Nella fase di valutazione dei propri servizi, **porre domande specifiche in relazione alle esigenze dei diversi gruppi** e utilizzare i dati raccolti per effettuare interventi e adeguare i servizi in base agli ostacoli cui fanno fronte le persone vulnerabili;



Assicurare che a donne e uomini di tutte le età sia data l'**opportunità di esprimere commenti** e apportare i propri contributi e feedback in relazione ai servizi forniti;



**Sensibilizzare e parlare** delle esigenze specifiche delle persone che appartengono a gruppi vulnerabili nelle occasioni in cui si discutono tali problematiche con amministrazioni nazionali e locali, personale incaricato di applicare le leggi, fornitori di assistenza sanitaria, operatori umanitari e media;



**Adottare piani per la parità**, specialmente per i servizi pubblici e le autorità locali, definendo strumenti concreti per prevenire discriminazioni e promuovere la parità.

## ESEMPI DI BUONE PRASSI PER ASSICURARE CHE IL SUPPORTO SODDISFI LE ESIGENZE DI TUTTI



### ACCESSIBILITÀ

In Bulgaria, [MigrantLife.bg](https://migrantlife.bg) è una piattaforma di autoaiuto online che mira ad assicurare empowerment e supporto a migranti e rifugiati che soggiornano nel Paese fornendo loro informazioni attendibili, esaustive e aggiornate. Offre aiuto in numerose categorie, tra cui assistenza legale, impiego, istruzione, prestazioni sociali, matrimonio con cittadini bulgari, tratta di esseri umani, detenzione, rimpatrio volontario assistito e reintegrazione. Attualmente, il servizio è disponibile in bulgaro, inglese, arabo, farsi, urdu, pashtu e russo, ovvero le 7 lingue maggiormente parlate tra i rifugiati e i migranti presenti nel Paese, così da rimuovere quanto più possibile ogni barriera linguistica. Inoltre, è disponibile il modulo “Richiedi assistenza” tramite cui i beneficiari possono porre domande a cui risponderà il team FAR al telefono, via zoom o per email. In tal modo, i rifugiati e i migranti possono beneficiare di consulenza professionale anche se vivono in aree lontane da Sofia, in cui i servizi di assistenza legale offerta da specialisti in diritto della migrazione con esperienza sul campo non sono sempre disponibili. I contenuti della piattaforma sono di facile comprensione e offrono orientamento passo passo.

In Finlandia, la città di Hämeenlinna offre corsi agli immigrati non iscritti ai corsi istituzionali a causa, per esempio, di condizioni di salute, situazione personale o congedo parentale. Lo scopo dei corsi è quello di promuovere le competenze di lingua finlandese, migliorare capacità di lettura e scrittura e fornire informazioni interpretate sulla società finlandese. I partecipanti possono inoltre perseguire obiettivi personali quali creare una routine quotidiana, conoscere altre persone

e svolgere attività di svago. Considerato che molti di loro soffrono di problemi di salute, durante i corsi si tengono numerose pause e differenti tipi di attività di apprendimento. Il numero di lezioni settimanali è inferiore rispetto a quello delle lezioni tenute nell'ambito dell'istruzione formale, al fine di non rendere l'insegnamento ai partecipanti troppo stancante e insostenibile.

In Svezia, la municipalità di [Vänernborg](https://www.vanersborg.se) ha istituito un'unità specifica per l'accoglienza dei rifugiati, aperta al pubblico due volte a settimana, presso cui i rifugiati possono facilmente ottenere informazioni in merito alle prestazioni sociali per le quali hanno diritto di presentare domanda. Ai rifugiati è assegnato un referente incaricato di offrire loro consulenza e supporto su questioni pratiche quali iscriversi a corsi di svedese, registrare i figli a scuola, aprire un conto bancario e una carta di debito, trovare arredamenti adeguati o, semplicemente, mostrare la città.

In Svezia, nella contea di [Västra Götaland](https://www.vastra-gotaland.se), i servizi sociali hanno rivisto il linguaggio utilizzato sia nelle comunicazioni scritte sia in quelle orali per renderlo più accessibile e meno burocratico. Hanno così migliorato la capacità dei beneficiari di comprendere la ragioni in base alle quali sono prese le decisioni di concedere o negare loro sostegno sociale.



## PROFESSIONISTI QUALIFICATI E CON COMPETENZE MULTIDISCIPLINARI

In Serbia, Grupa 484 ha avviato una cooperazione col Comitato Olimpico serbo per accelerare l'integrazione dei bambini migranti già inclusi nel sistema di istruzione del Paese. Nello specifico, nel 2018, il gruppo ha avviato un programma volto a contribuire a una socializzazione intensa e dinamica tra bambini migranti e bambini del posto, proponendo inoltre vari corsi e attività extracurricolari tanto all'interno delle sedi scolastiche, quanto al di fuori. Il programma prevede un seminario e la realizzazione di una 'classe olimpica'. Lo scopo del seminario è quello di rafforzare le competenze professionali per lavorare con i bambini migranti e di pianificare, per questi ultimi, attività ricreative extracurricolari. A tal fine, introduce professionisti ed insegnanti di educazione fisica alla comprensione dello stato psicoemotivo dei bambini migranti e alle culture dei loro Paesi di origine, consentendo loro di condividere esperienze relative all'approccio, alla metodologia e ai materiali didattici. Tale condivisione contribuisce a conseguire una più adeguata inclusione dei bambini migranti nelle scuole primarie e agevola, inoltre, la diffusione dei valori di tolleranza, comprensione, accettazione di identità differenti, diversità culturale e cooperazione interculturale.

In Finlandia, il Centro di istruzione per adulti di Turku organizza regolarmente sessioni di orientamento individuali con gli studenti. All'inizio, a metà e alla fine del corso di 10 mesi sull'integrazione, tutti gli studenti partecipano ad incontri individuali di orientamento con gli insegnanti durante i quali affrontano in modo riservato differenti aspetti della vita, prospettive di carriera e piani per il futuro. Le discussioni aiutano gli studenti a esprimere le proprie opinioni e i propri sentimenti in relazione al processo di integrazione e a trovare la propria strada per integrarsi nella società di accoglienza.



## SICUREZZA E ASSISTENZA

In Serbia, il Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati (Jesuit Refugee Service/JRS) gestisce il centro di integrazione 'Pedro Arrupe' teso a dare un riparo a bambini vulnerabili separati o non accompagnati di età pari o inferiore a 14 anni. La struttura può alloggiare fino a 20 persone per periodi limitati. Oltre a soddisfare esigenze essenziali quali alloggio, cibo, indumenti e assistenza medica, il personale e le organizzazioni partner organizzano attività collettive nonché sessioni individuali di sostegno psicologico. Per i beneficiari che soggiornano nel centro per più di un mese è prevista l'inclusione nel sistema di istruzione, pertanto istruzione non formale e workshop creativi sono proposti per rafforzare e agevolare l'inclusione nel sistema stesso. Il centro assicura supporto ai bambini più vulnerabili: vittime di violenza fisica, psicologica e sessuale, bambini a rischio di tratta, varie forme di sfruttamento e traffico, e per i quali, qualora se ne accerti il bisogno, si può rendere necessaria la separazione da gruppi molto numerosi. Il lavoro coi beneficiari è organizzato tenendo in considerazione le vulnerabilità rilevate e fornisce informazioni sul regolamento interno del centro e sulle forme di sostegno disponibili in lingue differenti.

In Polonia, "La mia occasione in Polonia" è un progetto implementato dalla Fondazione Ocalenie con l'intento di migliorare le competenze essenziali degli stranieri titolari di permesso di soggiorno per motivi di lavoro. Il supporto fornito prevede la valutazione delle esigenze e l'erogazione

di corsi di formazione, counselling e sostegno psicologico. A tutti i partecipanti è assicurato sostegno didattico mediante corsi di formazione teorica e pratica. Ogni partecipante fruisce del supporto di un tutor, il cui compito è quello di lavorare sulla motivazione. La relazione si basa sull'attività di mentoring, che prevede coaching, sostegno allo sviluppo e counselling. I beneficiari hanno inoltre diritto a usufruire gratuitamente dell'assistenza per l'infanzia durante i corsi. Per i partecipanti che lo desiderano, è disponibile un servizio di sostegno psicologico attraverso sia incontri individuali con uno psicologo sia gruppi di supporto.

In Grecia, la municipalità di Atene ha lanciato un programma pilota per promuovere l'integrazione dei giovani rifugiati che offre lezioni di lingua, counselling individuale in relazione a carriera professionale e alloggio, e corsi di formazione per acquisire competenze informatiche e nel campo delle arti audiovisive.

In Grecia, il Centro terapeutico per persone con dipendenze (KETHEA) di Atene gestisce un programma volto in modo specifico a fornire informazioni, counselling, sostegno psicologico e servizi di prevenzione dalla ricaduta a migrati e rifugiati acon problemi di dipendenza.

In Grecia, la Caritas di Atene ha aperto il Centro diurno per famiglie rifugiate, un luogo sicuro e accogliente progettato come una casa normale dotata di camere e area

per i bambini, TV, cucina, soggiorno, bagni e docce. Qui le donne rifugiate possono mangiare, dormire, riposare, allattare, fare una doccia, accudire i propri figli, ricevere indumenti lavati e prodotti per l'igiene, accedere a internet per comunicare con i familiari e consultare assistenti sociali. L'obiettivo è quello di far sentire donne e bambini al sicuro, accolti, rispettati e "a casa".

In Germania, il Ministro del Lavoro, degli Affari Sociali e per la Famiglia e dell'Integrazione, della città di Amburgo, sostiene e finanzia il progetto 'EmpowerVan', un servizio mobile di informazione e consulenza offerto all'interno di un veicolo van che si reca con regolarità presso centri di accoglienza e alloggi di altro tipo. Lo scopo è quello di contrastare l'isolamento che colpisce bambine e donne nelle strutture di accoglienza, nelle quali spesso non esistono spazi sicuri e privati di cui possano usufruire. Il van è utilizzato come spazio sicuro per offrire loro assistenza, dagli appuntamenti medici alla ricerca di nuovi alloggi, nell'eventualità che siano state oggetto di abusi.



## PER SAPERNE DI PIÙ: BIBLIOGRAFIA E RISORSE UTILI

---

Assembly of European Regions (AER), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, 2019

*Questo rapporto offre informazioni utili sulle modalità da adottare per supportare una gestione efficace delle fasi di accoglienza e integrazione di rifugiati, richiedenti asilo e migranti con disabilità nella UE.*

---

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD) Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy, 2018

*Questo rapporto rileva e analizza lacune e criticità nel settore della disabilità e i servizi disponibili per i migranti con disabilità in Austria, Grecia, Finlandia e Italia. I risultati di tutti i rapporti nazionali contribuiranno allo sviluppo del*

*kit per la valutazione delle esigenze (Needs Assessment Toolkit), che intende rilevare le esigenze specifiche di determinati gruppi vulnerabili.*

---

Handicap International, Disability checklist for emergency response  
Adapted from Disability Task Force

*Questo documento include una checklist sulla disabilità per assicurare una risposta nelle emergenze e linee guida generali per la protezione e l'inclusione di persone ferite e persone con disabilità.*

---

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA), Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges, 2018

*Il rapporto dell'agenzia europea FRA illustra misure di integrazione di successo di giovani rifugiati (bambini e giovani di età compresa tra 16 e 24 anni) nella UE.*

---

Inter-Agency Standing Committee (IASC), Gender Handbook for Humanitarian Action, 2017

*Questo manuale offre una guida concisa basata sugli insegnamenti appresi dagli attori umanitari e riassume le principali criticità affrontate nell'assicurare che un approccio di genere sia adeguatamente previsto nella pianificazione e nella programmazione umanitaria.*

---

UNFPA, Women and Girls Safe Spaces Guidance, 2015

*Queste linee guida forniscono una*

*panoramica sul concetto di spazi "spazi sicuri" e su quali principi chiave si dovrebbero seguire quando si istituiscono tali spazi in contesti umanitari e post crisi.*

---

UNHCR-IDC, Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems, 2016

*Questo kit per il rilevamento delle vulnerabilità e la formulazione di risposte adeguate nasce da una collaborazione tra UNHCR e IDC. Con il fine di guidare e informare gli operatori in prima linea e gli organi decisionali in merito alla rilevanza dei fattori di vulnerabilità, offre importanti spunti in situazioni quali formulazione di interventi in materia di detenzione, individuazione di soluzioni alternative alla detenzione, predisposizione di strutture di*

*accoglienza aperte, inserimenti lavorativi in comunità e possibilità di supporto, nel contesto delle procedure e del sistema di asilo e della migrazione.*

---

UNHCR, *Age, Gender and Diversity Policy*, 2018

*Questa policy illustra le modalità con cui l'UNHCR adotta un approccio sensibile a età, genere e diversità (age, gender, and diversity/AGD) in tutti gli aspetti del proprio lavoro per assicurare che i beneficiari godano dei loro diritti su base paritaria e partecipino in modo significativo alle decisioni che riguardano le loro vite, famiglie e la comunità.*

---

UNHCR, *A Framework for the Protection of Children*, 2012

*Questo quadro sviluppato dall'UNHCR applica un approccio*

*basato sui sistemi di protezione dei bambini che definisce le azioni che i soggetti responsabili a tutti i livelli – familiare, comunitario, nazionale e internazionale – devono intraprendere per contenere e rispondere ai rischi di protezione a cui sono esposti i minori.*

---

UNICEF, *Guidance on including children with disabilities in Humanitarian Action*, 2017

*Queste linee guida redatte dall'UNICEF aiutano ad assicurare che bambini e adolescenti con disabilità siano inclusi in tutte le fasi dell'azione umanitaria, dalla preparazione alle emergenze alla ripresa dagli effetti di queste ultime.*



## 5.3 CREARE SERVIZI A LUNGO TERMINE

Adottare una prospettiva di inclusione a lungo termine, oltre la fase di accoglienza e prima integrazione.

Le esigenze dei rifugiati dovrebbero continuare a essere rilevate e prese in carico dai servizi, dalle autorità locali e dal personale coinvolto (scuole, servizi per l'impiego, assistenza sociale, ospedali e altri attori) anche oltre la fase di accoglienza e prima integrazione. L'assenza di prospettive di lungo periodo rischia altrimenti di aggravare condizioni di povertà e accrescere l'esclusione socio-economica.

I servizi per l'integrazione dovrebbero prevedere misure mirate volte a rispondere alle esigenze particolari dei rifugiati supportandone il soggiorno di lungo periodo e la mobilità sociale (per esempio, accesso a corsi di lingua di livello superiore, valutazione delle competenze, certificazione e miglioramento delle competenze, sostegno per l'istruzione terziaria, etc.). Le misure di integrazione dovrebbero essere coordinate e adattate in tutte le aree strategiche rilevanti per rispondere alle criticità in materia di immigrazione a cui devono far fronte le società contemporanee. Creare servizi a lungo termine e opportunità per l'inclusione socio-economica dei rifugiati è fondamentale per la realizzazione di un approccio olistico all'integrazione. Il conseguimento di tale obiettivo richiede un passaggio da iniziative basate su progetti di durata limitata nel tempo, tra loro non interconnesse e dipendenti da un donatore (esterno), a una strategia di integrazione comprensiva e pluriennale basata su finanziamenti garantiti e/o opportunità di finanziamento di diversa natura.

### I VANTAGGI DI CREARE SERVIZI A LUNGO TERMINE

- Effettivo riconoscimento delle competenze, delle qualifiche e del valore delle persone rifugiate;
- Prevenzione di situazioni di segregazione socio-culturale nei quartieri e in seno alle istituzioni locali e alle comunità di accoglienza;
- Accesso migliore e con più regolarità a istruzione, alloggi, salute, impiego;
- Sviluppo di una società multiculturale e multilingue capace di mantenere coesione sociale;
- Interazione regolare tra neoarrivati e popolazione residente;
- Esiti positivi del processo di integrazione che riducono i divari socio-economici tra i neoarrivati e la popolazione residente.





## FATTORI DI SUCCESSO: I CRITERI PER CONSEGUIRE BUONE PRASSI



**Coordinamento orizzontale e multilivello:** Costruire solidi meccanismi di coordinamento strategico orizzontale tra gli attori chiave, tra cui autorità pubbliche locali e servizi privati o erogati da Ong;



**Diversità all'interno dei servizi pubblici:** Riflettere la diversità della popolazione nella composizione del personale dei servizi pubblici a tutti i livelli;



**Adattamento continuo alle esigenze di una società caratterizzata da diversità:** Tutelare a ogni livello la diversità nella gestione dei servizi sociali e delle infrastrutture, quali scuole, istruzione primaria, assistenza sociale, alloggi pubblici e servizi sanitari;



**Obiettivi di integrazione a lungo termine:** Adottare piani o strategie di integrazione regionali o locali che siano efficaci, coperti da budget dedicati e con il coinvolgimento degli stakeholder (società civile, livelli locali e regionali, etc.);



**Competenze interculturali:** Sensibilizzare all'interculturalità e alla diversità nell'erogazione dei servizi, anche attraverso la promozione della capacità di informare e interagire in una lingua straniera, quando necessario.





## LA CHECKLIST PER CREARE SERVIZI A LUNGO TERMINE

La checklist seguente illustra un processo dettagliato, da seguire passo dopo passo, per aiutare le organizzazioni a programmare e individuare tutte le azioni da intraprendere per creare servizi a lungo termine<sup>3</sup>.



**Fornire una valutazione** delle esigenze e un'accurata previsione delle future richieste dei rifugiati e delle emergenti strozzature nella propria area (si veda area 1);



**Coordinare e bilanciare gli investimenti** tra sistemi e aree strategiche differenti (per esempio, assistenza all'infanzia, istruzione, alloggi) in un determinato territorio, assicurando complementarità; **dare priorità agli investimenti sociali** e a **infrastrutture sociali** adeguate;



Erogare **corsi di lingua** anche dopo il periodo di integrazione iniziale, di livello più avanzato e in base alle necessità, a supporto dei rifugiati che hanno vissuto per anni e a lungo nel Paese;



**Introdurre corsi di formazione professionale mirati** e misure di accompagnamento alla formazione regolare in base alla valutazione e alla validazione delle competenze o delle qualifiche;



**Sostenere in modo sistematico i bambini rifugiati nelle scuole e i genitori**; è necessario coinvolgere i genitori nel processo di apprendimento dei figli, dato che svolgono un ruolo fondamentale non solo nella performance scolastica dei figli ma anche nell'adattamento sociale di lungo periodo;



Agevolare e promuovere schemi che prevedano attività di mentoring e di volontariato per facilitare l'inclusione sociale (si veda l'area 5 per maggiori dettagli);



**Incoraggiare iniziative volte a favorire l'iscrizione dei rifugiati all'istruzione superiore**;



**Supportare l'accesso all'assistenza sanitaria**, specialmente ai servizi di salute mentale e di assistenza per le persone anziane;

<sup>3</sup> Alcune azioni non sono applicabili alle Ong e, pertanto, non dovrebbero essere considerate nel processo di valutazione che le riguarda.



Assistere i rifugiati nella transizione dalle strutture di accoglienza per richiedenti asilo a soluzioni abitative indipendenti; **assicurare accesso agli aiuti per l'alloggio o agli alloggi popolari disponibili;**



**Fornire i finanziamenti necessari alle piccole Ong locali impegnate** a sostenere l'integrazione a lungo termine dei rifugiati;



**Investire** (e ridistribuire) i fondi pubblici in **quartieri a reddito basso abitati da popolazione eterogenea;**



**Coordinare le attività di pianificazione sociale e spaziale (urbana)** su un piano sia orizzontale sia verticale tra i differenti livelli di governo;



Assicurare che la capacità dei servizi pubblici sia adeguata alle necessità della popolazione;



**Promuovere una narrazione sui rifugiati nuova e positiva** in aree nelle quali gli investimenti sociali sono stagnanti o in calo;



**Individuare nuove opportunità di finanziamento per l'integrazione a lungo termine** e sostenere le candidature dei fornitori di servizi, considerato che nel periodo 2021-2027 l'UE stanzierà un finanziamento complessivo maggiore per l'integrazione di rifugiati e migranti e per consentire alle autorità locali un accesso più semplice. In particolare, prevedere un utilizzo maggiore del Fondo Sociale Europeo, ovvero dello strumento di finanziamento principale dell'UE per l'inclusione sociale e l'inserimento lavorativo con il fine di promuovere un'integrazione a lungo termine;



**Adattare i servizi alle esigenze specifiche dei rifugiati** per assicurare loro un'inclusione a lungo termine e di non dover dipendere da aiuti esterni per un lungo periodo;



**Informare i rifugiati in merito ai vantaggi a lungo termine dei servizi forniti e prevenire abbandoni nella fruizione;** per esempio, durante la pandemia di Covid-19, nuovi canali di comunicazione possono essere creati per interagire con i rifugiati (gli incontri si possono organizzare all'aperto, utilizzo regolare di social media, WhatsApp, etc.);Garantire loro mezzi tecnici per accedere ai propri servizi (laptop, tablet, internet, etc.).

## ESEMPI DI BUONE PRASSI PER SUPPORTARE I RIFUGIATI OLTRE LA FASE DI PRIMA ACCOGLIENZA



### OBIETTIVI DI INTEGRAZIONE A LUNGO TERMINE

In Italia, Tandem è un progetto di co-housing implementato da CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, col fine di incoraggiare relazioni interculturali, forme di mutuo sostegno e autonomia tra giovani italiani e giovani titolari di protezione internazionale (di età compresa tra 19 e 30 anni). Il progetto intende sostenere i rifugiati in uscita dal sistema di accoglienza nell'accedere a soluzioni abitative adeguate, acquisire informazioni, e sviluppare reti personali. A tal fine, un ufficio dedicato offre orari accessibili e sostegno economico per pagare le utenze. I beneficiari di Tandem sono inoltre coinvolti in incontri mensili che si tengono sia collettivamente sia a livello individuale. Operatori sociali sono impegnati nella gestione dell'appartamento e la loro continua presenza contribuisce a migliorare le relazioni con i beneficiari e a captare potenziali ostacoli. Tandem rappresenta una soluzione innovativa per far fronte agli ostacoli incontrati dai rifugiati nella ricerca di soluzioni abitative e nella costruzione di relazioni personali nel Paese di accoglienza.

In Italia, SiforREF è un progetto internazionale implementato dall'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) del Comune di Bologna per contrastare il rischio di emarginazione dei rifugiati dopo la fase di accoglienza. Il Progetto incoraggia il coinvolgimento di decisori politici, stakeholder, istituzioni locali e beneficiari nelle attività di integrazione dei rifugiati. Le informazioni sui bisogni di integrazione e risorse locali sono raccolte attraverso consultazioni (questionari, interviste strutturate, focus group) che coinvolgono rifugiati e associazioni di migranti. L'ASP successivamente organizza workshop e Community Lab su 4 argomenti (casa, socializzazione, lavoro ed empowerment delle persone) con il fine di migliorare le reti personali e l'accesso all'informazione dei rifugiati. Un numero WhatsApp e un indirizzo e-mail dedicati sono stati creati per tenere contatti con le persone e rendere le attività più accessibili. I rifugiati hanno la possibilità di scrivere messaggi e richiedere informazioni (per esempio, orari e sedi dei laboratori) in tutte le lingue. Gli orari delle attività sono pianificati per essere accessibili sia ai rifugiati sia agli utenti italiani.



## COMPETENZE INTERCULTURALI

In Svezia, la municipalità di Botkyrka ha sviluppato il progetto pilota UNESCO LUCS per l'accoglienza interculturale dei rifugiati. I risultati mostrano come si crei un'accoglienza interculturale sia in occasione dell'incontro con i rifugiati e con i neoarrivati sia a livello organizzativo e strutturale.

In Ungheria, la Central European University ha creato la Open Learning Initiative (OLive), un'iniziativa proposta in numerosi Paesi europei in partenariato con altre università che offre programmi didattici full time o part time progettati per aiutare i rifugiati ad accedere all'istruzione superiore. OLive non intende solo fornire abilità e competenze in ambito universitario, ma promuove anche l'acquisizione di competenze linguistiche necessarie per tale ambiente. Inoltre, OLive aiuta gli studenti rifugiati a sviluppare competenze professionali e nel campo dell'advocacy per completare la preparazione accademica.

In Germania, il distretto di Heilbronn organizza la presenza nelle scuole di mentor per i genitori, volontari o retribuiti, col compito di contrastare l'assenza di dialogo tra scuole e genitori migranti e favorire la loro collaborazione. Il distretto cerca persone, che parlino tedesco e un'altra lingua, disponibili a informare i genitori migranti sul funzionamento del sistema scolastico. I mentor lavorano poi nelle scuole e negli asili che ne fanno richiesta e sono rimborsati per le spese sostenute.



## ADATTAMENTO CONTINUO ALLE ESIGENZE DI UNA COMUNITA' DIVERSIFICATA

Un progetto pilota proposto in Polonia, Welcome Home, intende agevolare l'accesso dei rifugiati all'alloggio, considerati gli insostenibili costi di affitto del mercato privato e le lunghe liste d'attesa per gli alloggi popolari. A tal fine, l'organizzazione inizialmente firma con i locatori contratti di affitto a lungo termine (di durata superiore a 2 anni) a prezzi di mercato e poi subaffitta gli appartamenti a prezzi calmierati alle famiglie rifugiate che corrono il rischio di restare senza dimora. Inoltre, finché vivono in questi appartamenti, le famiglie partecipano a un programma di integrazione personalizzato che prevede l'apprendimento della lingua, il supporto per l'inserimento lavorativo, il mentoring interculturale, etc. Man mano che le famiglie diventano autosufficienti, il costo di locazione sale gradualmente fino a quando saranno in grado di sostenere i prezzi di mercato.

In Polonia, i Centri di assistenza alla famiglia sono responsabili a livello locale del pagamento di aiuti in contanti nonché di aiuti non finanziari ai rifugiati. Alcuni dei Centri maggiormente attivi conducono attività eccezionali per prestare ai rifugiati forme di sostegno ancor più personalizzate. Il programma 'Witek' implementato dal Centro di assistenza alla famiglia di Varsavia, per esempio, fornisce sostegno supplementare a famiglie selezionate in seguito al completamento del programma di integrazione individuale della durata di un anno. Un'altra iniziativa interessante, 'Integrarsi per essere autonomi', ha promosso assistenza e consulenze gratuite con specialisti per la ricerca di lavoro o di appartamenti in affitto e tenere contatti con istituti di istruzione, centri di assistenza sociale e istituzioni sanitarie.



## PER SAPERNE DI PIÙ: BIBLIOGRAFIA E RISORSE UTILI

---

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020

*Questo rapporto delinea le misure di integrazione attivate dalle città e rileva le tendenze chiave in corso nelle città rispetto all'integrazione dei migranti.*

---

Council of Europe, Policy Lab on Inclusive Integration Inclusive integration strategies: towards a shared model, 2019

*Questo documento delinea i principi generali che dovrebbero sottostare a strategie di integrazione inclusive e che derivano da norme e valori osservati dagli Stati membri del Consiglio d'Europa. Indica, inoltre, il quadro logico che può garantire che una strategia di integrazione sia mirata, basata su dati concreti ed efficace.*

---

Council of Europe, The intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration ( 2014)

*Questa guida fornisce una breve descrizione del concetto di integrazione interculturale, e consigli in merito alle misure che potrebbero aiutare le città a sviluppare una strategia interculturale. Gli elementi di tale strategia sono illustrati tramite domande, suggerimenti ed esempi di misure in varie città d'Europa e del resto del mondo.*

---

EWSI Editorial Team, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, European web site on integration, 2020.

*I membri dell'EWSI Editorial Team hanno esaminato una serie di indicatori dell'integrazione a lungo termine in tutti gli Stati membri dell'UE e nel Regno Unito osservando l'esistenza o la disponibilità di politiche o misure specifiche per i rifugiati.*

---

OECD, Financial education and the long-term integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016

*Questo rapporto esamina le modalità con cui l'educazione finanziaria può contribuire a politiche a lungo termine volte a facilitare l'integrazione dei rifugiati in contesti post crisi.*

---

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

*Questo rapporto dell'UNHCR fornisce linee guida sulle modalità con cui implementare il principio di responsabilità nei confronti dei beneficiari (Accountability to Affected People/ AAP), descritto come 'impegno ad assicurare l'inclusione intenzionale e sistematica di esigenze, preoccupazioni, capacità e posizioni espresse dalle persone sotto mandato dell'UNHCR nella loro diversità; e a dover rispondere delle decisioni organizzative e delle azioni del personale, nell'ambito di tutti gli interventi e di tutti i programmi programmi d'integrazione, protezione,*

*assistenza e soluzioni'.*

---

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

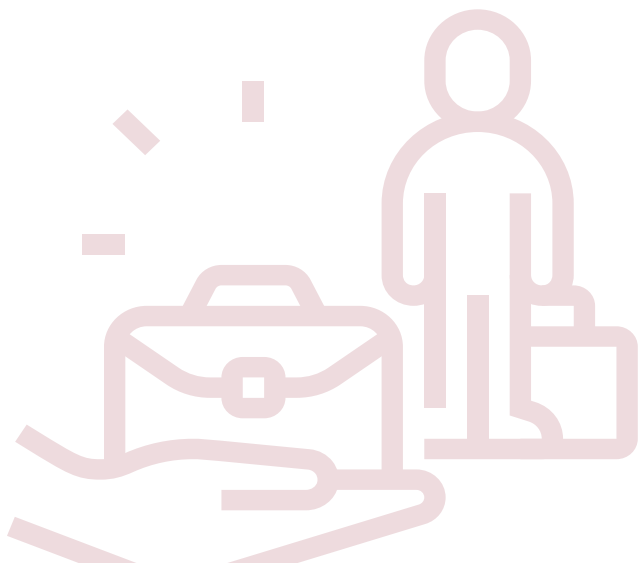
*Questo kit dell'UNHCR delinea una serie di misure da adottare per condurre attività di valutazione partecipativa con i rifugiati o con altri beneficiari di protezione. La valutazione partecipativa è descritta come un 'processo di costruzione di partenariati con donne e uomini rifugiati di ogni età e contesto di provenienza promuovendone la partecipazione significativa mediante un dialogo strutturato'.*

## 5.4 LAVORARE NON SOLO PER LE PERSONE, MA CON LORO

### Coinvolgere i beneficiari nelle attività di progettazione, implementazione e valutazione, valorizzarne i feedback

Il coinvolgimento dei rifugiati nelle attività di progettazione, implementazione e valutazione dei servizi rappresenta un elemento di fondamentale importanza per conseguire un approccio olistico all'integrazione. Assicura che interessi, opinioni, esigenze e abilità dei rifugiati, in qualità di stakeholder primari, siano sistematicamente riflessi nei servizi e ne migliora la capacità d'investire e l'assunzione di responsabilità. Inoltre, rafforza le relazioni con le autorità competenti e aumenta la credibilità degli stakeholder nei confronti degli interessi dei rifugiati, che si sentono spronati a svolgere un ruolo attivo nei processi decisionali, anziché essere semplici destinatari di servizi. È necessario estendere le attività di consultazione e partecipazione dei rifugiati dall'ambito dei singoli progetti a quello dei processi decisionali inerenti alle politiche, per assicurare che le loro esigenze siano tenute in considerazione.

A tal fine, differenti modalità e procedure dovrebbero essere messe a disposizione per rispondere efficacemente alle esigenze di persone che presentano situazioni diverse in relazione a durata del soggiorno, del capitale sociale, dello status giuridico, e che si trovano in differenti fasi di acquisizione delle competenze linguistiche e della cittadinanza.



#### I VANTAGGI DI LAVORARE CON I RIFUGIATI

- Decisioni più informate, basate su opinioni, conoscenze e competenze dei rifugiati;
- Partenariati strutturati avviati con gruppi di rifugiati caratterizzati da diversità, che consentano di far fronte a potenziali rischi di esclusione dovuti a età, genere o diversità;
- Maggiore comprensione delle esigenze di integrazione dei rifugiati;
- Migliore comprensione degli ostacoli all'integrazione affrontati da sfollati e comunità di accoglienza, e delle loro cause;
- Programmi e servizi più efficaci ed efficienti;
- Valutazione più accurata del livello di soddisfazione rispetto a performance del personale, lavoro delle autorità locali e servizi erogati;
- Responsabilità di rispondere del proprio operato e trasparenza maggiori nei confronti di rifugiati e donatori da parte di autorità locali e fornitori di servizi;
- Aumento del livello di autostima, sicurezza di sé e senso del controllo;
- Aumento del livello di coinvolgimento sociale e solidarietà tra i rifugiati.



## FATTORI DI SUCCESSO: I CRITERI PER CONSEGUIRE BUONE PRASSI



**Rappresentatività:** Coinvolgere e consultare rifugiati di generi, fasce d'età e nazionalità differenti e caratterizzati da altri fattori di diversità (per esempio, disabilità, livello di istruzione) nella formulazione e nella progettazione dei servizi di integrazione per assicurare che tutte le posizioni siano ugualmente rappresentate;



**Continuità:** Pensare e pianificare questo processo secondo una prospettiva a lungo termine e non come esercizio una tantum; prevedere consultazioni regolari e informare sugli esiti;



**Assunzione di responsabilità e impegno:** Instaurare un rapporto di fiducia e spiegare ai rifugiati i vantaggi derivanti dalla partecipazione al processo di consultazione, approcciandoli in quanto persone competenti e non come passivi destinatari di servizi;



**Comunicazioni accessibili:** Condurre consultazioni in una lingua e in un formato comprensibili ai rifugiati e che consentano una partecipazione significativa;



**Accessibilità del processo:** Fare in modo che i rifugiati possano effettivamente partecipare alle consultazioni, assicurando condizioni materiali e organizzative che consentano loro di prendervi parte.





## LA CHECKLIST PER PERMETTERE AI SERVIZI DI LAVORARE CON I RIFUGIATI

La checklist seguente illustra un processo graduale e dettagliato teso ad aiutare le organizzazioni a programmare e individuare tutte le azioni da intraprendere per lavorare con i rifugiati.



Prima di avviare il processo di consultazione, **raccogliere le informazioni e i dati rilevanti disponibili** relativi alla popolazione rifugiata e al suo grado di integrazione;



**Mappare esigenze e ubicazione dei rifugiati**, individuare i gruppi sociali vulnerabili ed eterogenei;



**Analizzare i dati raccolti** nell'arco dell'intero ciclo del progetto;



Nella fase di sviluppo del budget di progetto, **discutere con finanziatori e donatori** l'importanza di promuovere la partecipazione di rifugiati e mediatori culturali;



**Includere i rifugiati nella co-progettazione** e nella co-attuazione dell'iniziativa;



**Offrire indennizzi o rimborsi delle spese di viaggio** ai rifugiati che intendono accedere ai servizi ma devono far fronte a onerose difficoltà finanziarie;



Durante il periodo in cui si tengono le consultazioni, **fornire servizi all'infanzia per i rifugiati** (specialmente in presenza di donne) che hanno famiglia e che, pertanto, non hanno tempo di prendere parte a progetti ulteriori;



**Adottare un linguaggio accessibile e facilmente comprensibile**, in lingue e formati con cui i rifugiati abbiano familiarità, durante la comunicazione nell'ambito di progetti e programmi rivolti a comunità di rifugiati e di migranti;



Una volta fornito il servizio, **chiedere feedback ai beneficiari**; i feedback possono riguardare, per esempio, la richiesta di cambiare referente all'interno dell'organizzazione (servizi sociali, Ong, etc.) oppure di ottenere chiarimenti in relazione alle motivazioni di una decisione non soddisfacente (autorità/enti locali o regionali);



**Condurre un sondaggio** con i rifugiati almeno due volte l'anno per raccogliere feedback sui servizi forniti;



**Rivedere i feedback e intraprendere azioni** per correggere gradualmente le proprie operazioni secondo i feedback ricevuti;



**Coinvolgere i rifugiati nelle ricerche sociali** in qualità di partecipanti attivi alle fasi di progettazione e ricerca, come consulenti e intervistatori;



**Riconoscere il diritto dei rifugiati di esprimere le proprie opinioni** in merito alla qualità del servizio fornito loro e **promuovere spazi sicuri** dove poter presentare eventuali dimostranze. Per esempio, i rifugiati potrebbero chiedere un incontro col personale o rivolgersi al direttore di un'unità affinché fornisca un determinato servizio;



Assicurare meccanismi di restituzione dei feedback ai rifugiati, informandoli sistematicamente sul modo in cui i loro suggerimenti sono stati utilizzati per progettare, correggere o potenziare iniziative d'integrazione su come siano stati rivisti i servizi offerti.



## CHECKLIST SPECIFICA PER LE AUTORITÀ CHE LAVORANO CON I RIFUGIATI

Le autorità locali svolgono un ruolo fondamentale per l'integrazione dei rifugiati e necessitano di linee guida specifiche sulle modalità con cui coinvolgerli nel proprio lavoro e nei servizi. Questa checklist mette in risalto una serie di punti fondamentali affinché le autorità locali possano promuovere un approccio più inclusivo.



**Promuovere la rappresentanza** di persone rifugiate e migranti nelle assemblee regionali e locali, nei parlamenti, e in seno ad altri organi decisionali in modo da rifletterne la quota effettivamente presente nella popolazione;



**Coinvolgere rifugiati e migranti nei processi decisionali partecipativi esistenti a livello locale** (assemblee di cittadine e cittadini, processi consultivi, progetti di sviluppo dei quartieri, etc.);



**Creare organi consultivi indipendenti** a livello locale per rappresentare esigenze e interessi di rifugiati e migranti;



**Includere informazioni sulla partecipazione civica e politica** all'interno delle attività di orientamento sociale;



In occasione di contrattazioni di appalti di servizi a fornitori esterni, **includere una clausola specifica che preveda l'inclusione sociale dei rifugiati** quale una delle condizioni per poter erogare tali servizi.





## ESEMPI DI BUONE PRASSI ADOTTATE DA AUTORITÀ LOCALI CHE LAVORANO CON I RIFUGIATI



### RAPPRESENTATIVITÀ

La predisposizione di spazi e opportunità che permettano di tenere consultazioni è il primo passo da compiere per lavorare in modo efficace con i rifugiati. In Italia, il Comune di Ravenna ha introdotto un emendamento al regolamento comunale per riconoscere la 'Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione' quale interlocutore ufficiale. Tutti i cittadini sono invitati a parteciparvi, in particolare migranti e rifugiati.

Un'altra strategia di coinvolgimento dei rifugiati adottata dal Comune di Ravenna è consistita nell'organizzazione di focus group e world café. Tali strumenti sono stati adottati per raccogliere informazioni sull'esistenza di potenziali barriere all'accesso ai servizi. Nell'organizzare focus group, è necessario prestare attenzione all'adozione di un linguaggio comune: tutti i partecipanti devono parlare la stessa lingua o, almeno, disporre di una padronanza sufficiente non solo per interagire coi facilitatori, ma anche tra loro. Dopo la discussione, si dovrebbero inoltre organizzare momenti specifici per rispondere alle richieste dei partecipanti e offrire loro individualmente sostegno psicologico o tecnico.



### COMUNICAZIONE ACCESSIBILE

In Norvegia, il vice sindaco di Oslo, delegato alle questioni inerenti alla diversità, tiene incontri settimanali online con Ong che si occupano di minoranze per capirne meglio la situazione, discuterne le esigenze e concordare le azioni da intraprendere per assicurare che tutti rispettino le misure di sicurezza e le norme sul distanziamento sociale. Oslo ha istituito una pagina informativa online in diverse lingue. Il Comune ha inoltre supportato le Ong che lavorano con gruppi minoritari vulnerabili destinando loro specifici poster informativi e campagne sui social media. I poster sono stati inoltre esposti in negozi, moschee, chiese e altri edifici per assicurare che a tutti arrivassero informazioni aggiornate e corrette. Misure speciali sono state adottate per assicurare che informazioni e supporto siano a disposizione di comunità rom e migranti privi di documenti.



## ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ E IMPEGNO

In Finlandia, il Comitato consultivo per le relazioni etniche (ETNO) rappresenta un buon esempio di modalità con cui coinvolgere migranti, rifugiati e minoranze etniche nel processo di consultazione formale. Si tratta di una rete formale di esperti su questioni inerenti a integrazione, migranti e minoranze etniche. È composto da un comitato consultivo nazionale e da sette comitati regionali selezionati con cadenza quadriennale, insieme a 300 rappresentanti di organizzazioni della società civile, associazioni multiculturali e di migranti, associazioni di minoranze etniche e religiose, partiti politici, organizzazioni del mercato del lavoro, ministeri, autorità regionali, municipalità.

A Malta, Teatru Salesjan ha lanciato un sistema di raccolta feedback in relazione alle attività proposte, per esempio per conoscere le esperienze e i commenti delle donne coinvolte nel progetto Capcapcaplaq. Prevede attività di consultazione regolare con i rifugiati per includere i loro contributi e opinioni sulla qualità dei servizi durante tutto il ciclo del programma. Dati chiave sulla performance sono inoltre raccolti sistematicamente per monitorare e analizzare i progetti.

In Polonia, la città di Danzica ha fatto registrare la nomina del primo Consiglio di immigrati del Paese con il compito di consigliare il Sindaco e altre autorità locali su problematiche e politiche inerenti all'integrazione di migranti e rifugiati. Per assicurare rappresentanza a questa diversificata popolazione, i volontari selezionati provengono da contesti, livelli di istruzione e credenze religiose differenti. Nonostante le competenze limitate e l'assenza di budget proprio, il Consiglio si è rivelato utile specialmente durante la pandemia di Covid-19 in quanto ha fornito informazioni di prima mano in risposta alle esigenze di stranieri e rifugiati.

Il Centro per la parità di Danzica è un luogo sicuro presso cui è possibile segnalare di essere stati oggetto di discriminazione sulla base di, tra gli altri motivi, nazionalità, razza o religione. Il Centro dispone di sette postazioni gestite da differenti Ong rappresentative di gruppi sociali differenti.

Nel 2016, il Comune di Varsavia ha elaborato la 'Guida dell'abitante attivo', tradotta in inglese, ucraino e vietnamita. Illustra le opportunità a disposizione degli stranieri, indipendentemente dal loro status giuridico, per partecipare alle attività proposte in città (per esempio, bilancio partecipativo e iniziative locali).



## ESEMPI DI BUONE PRASSI ADOTTATE DA ONG E SERVIZI CHE LAVORANO CON I RIFUGIATI



### ACCESSIBILITÀ DEL PROCESSO

In Turchia, il Centro per persone disabili e di sostegno a donne e famiglie (AKDEM) della municipalità di Zeytinburnu realizza vari programmi inerenti a protezione sociale, opportunità di sostentamento, coesione sociale e coordinamento per i rifugiati presenti nel distretto. AKDEM adotta una prospettiva olistica nei confronti delle persone con vulnerabilità, a prescindere dal loro status giuridico. In linea con l'area di lavoro e l'approccio inclusivo di AKDEM, donne e bambini rifugiati sono inclusi nei servizi di protezione sociale e nelle attività di empowerment che si tengono presso il Centro, mentre le loro madri partecipano ai laboratori di tessitura e lezioni di turco. I servizi sono disponibili in diverse lingue dal momento che ne fruiscono beneficiari di vari contesti di provenienza, tra cui rifugiati siriani e afghani.

L'Ufficio del voivodato della Masovia sottopone un questionario agli stranieri che hanno presentato istanza di regolarizzazione del proprio status in Polonia. Le domande vertono sul loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi forniti.

Il Punto Protezione Diritti degli Immigrati, operativo presso il Centro di accoglienza e supporto per immigrati (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) di Danzica, offre aiuto a coloro che hanno subito trattamenti iniqui a causa della nazionalità in ambiti quali occupazione, alloggio, sicurezza, istruzione e procedure amministrative.



### RAPPRESENTATIVITÀ

In Polonia, l'associazione 'Per la Terra' è una piccola organizzazione della società civile impegnata nell'integrazione dei rifugiati di uno dei centri di accoglienza del paese. Tutte le decisioni sono prese in consultazione con i rifugiati. Per favorire l'emancipazione delle donne rifugiate, è stato creato il Club delle donne, presso cui apprendono competenze artigianali dalle donne polacche. In futuro, prevedono di avviare un'impresa sociale che permetterà loro di creare e vendere i propri oggetti di artigianato, e divenire pertanto indipendenti dal punto di vista economico.

'Foundation for Somalia' è un'organizzazione multiculturale aperta a tutti i migranti, indipendentemente da nazionalità o religione, gestita e diretta sia da migranti di differenti nazionalità sia da cittadini polacchi. Essa gestisce numerosi progetti in stretto coordinamento con i rifugiati: 1) Nothing about us without us mira a consultare gli stranieri in merito alle loro esigenze per poi proporre soluzioni; 2) Intercultural Incubator of Migrant Organisation offre supporto agli stranieri per permettere loro di avviare e gestire organizzazioni proprie; 3) ABC of entrepreneurship è un corso generale sulle modalità da seguire per avviare e gestire un'impresa. Al completamento del corso, i partecipanti ricevono un ulteriore sostegno individuale.



## PER SAPERNE DI PIÙ: BIBLIOGRAFIA E RISORSE UTILI

---

European Coalition of Cities against Racism, [ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism](#), 2017

*Questo kit di strumenti per la parità è un manuale creato per assicurare supporto alle città nell'aggiornamento o nell'implementazione di politiche locali di contrasto al razzismo e alle discriminazioni.*

---

SHARE Network webinar, [Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU](#), 15 December 2020

*Il network SHARE evidenzia 10 principi fondamentali e riflessioni per l'implementazione di approcci partecipativi e di co-creazione con rifugiati e migranti.*

---

Torfa M., [Refugee-led organisations \(RLOs\) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges](#), ECRE Working Paper, 2019

*Questo documento valuta se le organizzazioni guidate da rifugiati possono contribuire positivamente al conseguimento di politiche e soluzioni pratiche alle questioni che riguardano i rifugiati e i motivi per cui questi non sono coinvolti direttamente nelle attività di sviluppo, valutazione e discussione delle politiche e delle prassi in materia di asilo e integrazione a livello UE.*

---

UNHCR, [Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK](#), 2020

*Questo rapporto presenta i risultati di una valutazione partecipativa sulla situazione di protezione e integrazione delle donne rifugiate reinsediate nel Regno Unito (UK) nell'ambito dei programmi di reinsediamento del Governo del Regno Unito.*

---

UNHCR, [Better Protecting Refugees in the EU and Globally: UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity](#), 2016.

*Questo documento definisce una visione che mira alla realizzazione di una politica europea globale in materia di asilo e rifugiati per il futuro, tanto nella sua dimensione interna quanto in quella esterna, per facilitare lo sviluppo nel lungo periodo di accordi coerenti in ambito UE volti a gestire e rispondere in modo efficace ai movimenti migratori.*

---

UNHCR, [The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006

*Questo kit dell'UNHCR delinea una serie di misure da seguire per condurre attività di valutazione partecipativa con i rifugiati o con altri beneficiari di protezione. La valutazione partecipativa è descritta come 'processo di costruzione di partenariati con donne e uomini rifugiati di ogni età e contesto di provenienza promuovendone la partecipazione significativa mediante un dialogo strutturato'.*

## 5.5 COINVOLGERE LE COMUNITÀ LOCALI E SOSTENERE IL VOLONTARIATO

Mobilizzare le risorse della società di accoglienza per promuovere fiducia e un'identificazione positiva.

Il coinvolgimento della comunità locale costituisce un elemento fondamentale di un approccio globale. Il processo d'integrazione è bidirezionale e richiede il sostegno e il ruolo attivo della società di accoglienza. I professionisti impegnati in tale processo dovrebbero stimolare i cittadini del Paese di accoglienza a svolgere un ruolo – sottolineando le responsabilità ad esso connesse – e incoraggiare iniziative civiche. L'obiettivo generale è quello di promuovere un clima sociale accogliente privo di forme di xenofobia e discriminazione. Un percorso chiave che autorità locali e servizi possono intraprendere per centrare tale obiettivo è quello di sostenere iniziative di volontariato dedicate all'integrazione dei rifugiati.

Le attività di volontariato contribuiscono in modo significativo all'integrazione favorendo lo sviluppo di competenze e di reti personali di rifugiati e migranti e rivelandosi complementari (in molti casi sostituendole) alle politiche di governo in materia di integrazione. Tali iniziative aiutano a rafforzare l'integrazione sociale, economica e culturale grazie all'esposizione alla lingua e alla cultura locali e a forme di sostegno individuale. È importante proporle all'arrivo e durante l'accoglienza, potendo esse essere utili tanto per fornire alloggio e un primo orientamento, quanto per sostenere il processo di inclusione nel lungo periodo.

### I VANTAGGI DI SOSTENERE LE ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

- Sono spesso più accessibili e innovative dei programmi di integrazione consolidati;
- Facili da condurre e implementare grazie ad un'ampia varietà di operatori impegnati in attività interpersonali;
- Esperienza professionale e conoscenza della propria area da parte di volontari e cittadini possono giovare all'intera comunità;
- Strutture 'start-up' rapide, flessibili e collaborative che permettono la realizzazione di iniziative bottom-up e partecipazione virtuale;
- Soluzioni basate su crowdsourcing e sulla partecipazione dei cittadini;
- Utilizzo regolare di social network privati e nuove tecnologie, tra cui app e piattaforme online;
- Visibilità e capacità di diffusione maggiori grazie a un focus sulla comunicazione maggiore di tanti programmi di integrazione consolidati.



## FATTORI DI SUCCESSO: I CRITERI PER CONSEGUIRE BUONE PRASSI



**Supporto individualizzato e continuo:** Agevolare l'inclusione sociale a lungo termine mediante una continua attività di mentoring one-on-one/peer-to-peer che consenta di instaurare un rapporto di fiducia e relazioni durature;



**Utilizzo di un'intera gamma di modelli di supporto:** Sfruttare e combinare in modo mirato tutte le forme di volontariato, tra cui quelle correlate ad attività di svago, istruzione, impiego, famiglia e mentoring per le questioni 'burocratiche';



**Promuovere le competenze interculturali di tutti gli attori coinvolti:** Progettare attività relative al rafforzamento delle competenze interculturali e delle capacità di comprensione sia dei volontari sia dei beneficiari;



**Coinvolgimento di rifugiati stabilitisi sul territorio da tempo:** Mobilitare rifugiati arrivati già da tempo e persone residenti provenienti da un contesto migratorio per costruire ponti e trasferire competenze interculturali svolgendo volontariato;



**Legare le attività di supporto a quelle di sensibilizzazione:** Migliorare l'opinione pubblica sull'integrazione e promuovere una 'cultura dell'accoglienza' rafforzando il ruolo del volontariato come risposta della società civile e mettendo in risalto la partecipazione di rifugiati e migranti nelle attività civiche;



**Corrispondenza esatta tra contributi apportati dai volontari e reali esigenze dei rifugiati:** Utilizzare strumenti di ricerca online e database del volontariato per far incontrare in modo sistematico opportunità di supporto e attori del volontariato altrimenti frammentati;



**Orari e luoghi in linea con le esigenze:** Creare attività da tenere nel tempo libero (weekend, sere) e nei quartieri o in prossimità dei centri di accoglienza in cui vivono i beneficiari.



## LA CHECKLIST PER PROMUOVERE INIZIATIVE DI VOLONTARIATO

La checklist seguente illustra un processo dettagliato, da seguire passo dopo passo, per aiutare le organizzazioni a programmare e individuare tutte le azioni da intraprendere per promuovere iniziative di volontariato.



**Formare e coordinare mentor** volontari e assegnarli ad attività con rifugiati e migranti che vivono nella stessa zona, che svolgono una professione simile o condividono interessi comuni;



**Favorire iniziative incentrate sull'apprendimento** per promuovere l'acquisizione di competenze linguistiche e l'accesso a formazione professionale e istruzione superiore, e per cercare di proporre offerte che integrino l'apprendimento della lingua e l'orientamento sociale attraverso politiche di integrazione consolidate;



**Mettere a disposizione peer coach** che assicurino sostegno agli studenti nell'istruzione, specialmente nello svolgimento di compiti ed esami e nelle fasi di transizione a scuola e nell'inserimento lavorativo;



**Promuovere una varietà di attività didattiche, culturali e ricreative** sulla base dei talenti e degli interessi dei volontari e di rifugiati e migranti, tra cui lezioni di cucina, sport, arte e artigianato, al fine di attivare le risorse di rifugiati e migranti e rafforzare le modalità di apprendimento interculturale;



**Promuovere schemi di mentorship per l'impiego e il lavoro autonomo**, concentrandosi su motivazioni, figure di riferimento, contatti professionali, 'soft skills' ed esigenze particolari, per esempio di giovani e donne;



**Promuovere schemi di mentorship** per ricreare legami parentali a vantaggio di famiglie separate e minori che vivono soli; offrire supporto emotivo e orientamento per trasmettere accoglienza, nonché rappresentanza legale per i minori non accompagnati;



**Promuovere attività per accompagnare i neoarrivati lungo il processo burocratico** di registrazione e di inserimento nella comunità, tramite volontari informati sulle modalità di accesso a servizi statali e locali competenti per necessità e interessi individuali;



**Sfruttare il potenziale degli strumenti informativi, orientativi e di traduzione disponibili online;**



**Esprimere sostegno, intervenire nei dibattiti pubblici e attirare ulteriormente l'attenzione di pubblico e media.** Sfruttare campagne pubbliche per spingere neoarrivati e residenti locali a unirsi al fine di contrastare le notizie senza fondamento e cementare sentimenti di accettazione, fiducia e solidarietà.

---



## BUONE PRASSI RELATIVE ALLE MODALITÀ DI SOSTEGNO AL VOLONTARIATO



### SUPPORTO INDIVIDUALIZZATO E CONTINUO

In Finlandia, fin dal 2012 Womento mette a disposizione peer coach alle donne migranti qualificate assegnando loro un/una mentor con cui discutono la cultura del lavoro finlandese, familiarizzano col vocabolario finlandese proprio del loro settore lavorativo o lavorano alla stesura di candidature e curricula. Ciascuna coppia lavora individualmente e il servizio fornito è gratuito.

In Serbia, Refugees for Refugees (R4R) è un'attività parte di un progetto pilota che il Centro di Belgrado per i diritti umani implementa da aprile 2021 grazie a un partenariato esecutivo con l'Ufficio dell'UNHCR in Serbia. R4R prevede lo scambio di esperienze tra rifugiati che vivono nel Paese da lungo tempo e rifugiati e richiedenti asilo che necessitano di sostegno supplementare per integrarsi nella società serba. I rifugiati incaricati di assicurare assistenza possono aiutare le persone a integrarsi e a informarsi in merito ai diritti e ai doveri nel modo più efficace. Possono contribuire a rafforzarne le capacità e l'autonomia condividendo con loro le proprie esperienze e una varietà di competenze e conoscenze fondamentali per cominciare una nuova vita in Serbia.



### UTILIZZO DI UN'INTERA GAMMA DI MODELLI DI SUPPORTO

In Finlandia, Let's Read Together è un network nazionale che dal 2004 promuove corsi di alfabetizzazione e cultura generale in lingua finlandese per donne e bambine immigrate, incoraggiandole a integrarsi nella società. Gruppi di apprendimento si riuniscono per due ore una volta a settimana. La rete, inoltre, organizza seminari e workshop e pubblica materiali didattici.



### LEGARE LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO A QUELLE DI SENSIBILIZZAZIONE

In Estonia, i concerti organizzati da Tolerant Estonia hanno saputo attrarre un numero enorme di spettatori ottenendo inoltre l'attenzione dei dibattiti pubblici in partenariato coi principali media. Per restituire un volto umano alla crisi dei rifugiati e mettere in risalto le esperienze di vita di ciascun individuo colpito, il coinvolgimento diretto e la visibilità di musicisti e artisti rifugiati si è rivelato un elemento centrale di molte iniziative culturali.



### **CORRISPONDENZA ESATTA TRA CONTRIBUTI APPORTATI DAI VOLONTARI E REALI ESIGENZE DEI RIFUGIATI**

In Finlandia, tra le iniziative locali si distinguono le app multilingue (per esempio, Choose Your Future offre un servizio facile e veloce che permette ai migranti di scoprire la loro nuova città, trovare eventi interessanti e incontrare persone); la startup Funzi fornisce una app 'pacchetto apprendimento' rivolta ai richiedenti asilo e assicura informazioni attendibili agli utenti di telefonia mobile, agevolandone l'integrazione nel Paese.

In Finlandia, Startup Refugees ha supportato migliaia di rifugiati e migranti a realizzare il sogno di diventare imprenditori. Il programma è guidato da imprenditori noti e vede il coinvolgimento di una rete di 300 imprese, partner statali e Ong, ed è supportato da 300 volontari che si occupano di mappare le competenze imprenditoriali dei beneficiari nei centri di accoglienza, assegnare loro mentor adeguati e avviare incubatori aziendali.



### **PROMUOVERE LE COMPETENZE INTERCULTURALI DI TUTTI GLI ATTORI COINVOLTI**

In Germania, la Kiron University ha creato una piattaforma di apprendimento online per i rifugiati di tutto il mondo e le comunità meno servite del Medio Oriente. 1.500 futuri studenti si sono iscritti a percorsi didattici biennali online in scienze informatiche, ingegneria, economia aziendale, e scienze sociali. Gli studenti si aiutano reciprocamente tramite gruppi di studio tenuti sia online sia in presenza e, se passano la prima fase online, possono beneficiare di spazi per lo studio presso 22 Università partner.

## PER SAPERNE DI PIÙ: BIBLIOGRAFIA E RISORSE UTILI

---

EESC Brochure, [How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize](#), 2017

*Questa pubblicazione fornisce una panoramica generale sulle iniziative della società civile volte a integrare con successo rifugiati e migranti nell'UE.*

---

EWSI Editorial Team, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), European web site on integration, 2016

*L'European Web Site on Integration fornisce un'analisi, compresa una panoramica per Paese, delle iniziative volontarie emerse in tutti gli Stati membri dell'UE. Le nuove iniziative sono mappate, confrontate con le poche che sono operative da tempo e analizzate per il loro grado di innovazione,*

*valore aggiunto e potenziale impatto sull'integrazione.*

---

Sirius Network, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) 2014

*Questo rapporto vaglia i benefici dell'attività di mentoring e la professionalizzazione delle organizzazioni che offrono mentoring, ed esplora le modalità con cui i decisori politici possono pianificare attività di mentoring e altri progetti di supporto didattico affinché siano parte integrante del panorama educativo. Il documento, inoltre, mette in risalto esempi di esperienze riuscite di mentoring volti a coltivare i talenti nascosti e il potenziale dei figli dei migranti.*

---

UNHCR, [A Community-based Approach in UNHCR Operations](#), 2008

*Questo manuale dell'UNHCR mira a supportare i membri del personale nell'adozione di un approccio incentrato sulle comunità, al fine di assicurare che i rifugiati*

*siano al centro di ogni decisione che riguarda la loro vita.*

---

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), International Olympic Committee (IOC) and Terre des hommes organisation (Tdh), [Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting](#), 2018

*Questo kit guida il lavoro dell'Olympic Refuge Foundation e può essere utilizzato da un'ampia varietà di organizzazioni e stakeholder per meglio comprendere e implementare programmi efficaci che considerano lo sport come mezzo di protezione.*

---

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Warsaw/Brussels, 2019

*Questo rapporto NIEM presenta una*

*valutazione comparativa, basata su indicatori, dei modelli di integrazione dei rifugiati in 14 Paesi UE. L'analisi è incentrata su indicatori legali, indicatori strategici e indicatori che misurano il livello di affermazione di tali modelli, il coordinamento delle politiche, nonché gli sforzi per la partecipazione e il coinvolgimento della società di accoglienza.*





## 5.6 IMPEGNARSI AD ASSICURARE UN SUPPORTO GLOBALE NEI PROCESSI DI INTEGRAZIONE E INCLUSIONE

Coordinarsi con altri servizi e colmare le lacune presenti nel sistema.

Un approccio globale all'integrazione dei rifugiati richiede una risposta di tutti gli attori governativi e di tutta la società. Una tale risposta comporta l'attuazione di una cooperazione duratura basata su partenariati tra tutti i soggetti rilevanti, ovvero autorità nazionali, regionali e locali, servizi pubblici, partner sociali e società civile. Tale approccio, inoltre, implica la disponibilità di finanziamenti strutturali e a lungo termine destinati all'integrazione nonché l'accesso a finanziamenti stabili per le organizzazioni locali e della società civile. Collaborazione e strategia congiunta sono le premesse per l'attuazione di politiche più mirate, più chiaramente rispondenti alle esigenze e alla situazione dei rifugiati.

In presenza di una maggiore legittimazione derivante da una più ampia partecipazione e di un più elevato numero di attori locali/regionali e della società civile che assumono un ruolo, le politiche possono inoltre divenire più sostenibili e conseguire un impatto più incisivo. Ricevendo sostegno attivo da parte delle autorità pubbliche per l'assistenza che prestano, le Ong contribuiscono all'inclusione a lungo termine dei rifugiati nella società di accoglienza.

### I VANTAGGI DI LAVORARE CON I RIFUGIATI

- Partenariati multistakeholder stabili e a lungo termine implementati a vari livelli di governance e capaci di offrire agli attori gli strumenti per contribuire al processo di integrazione dei rifugiati;
- Gestione della diversità e dei processi di integrazione in tutti i settori, i servizi e le aree strategiche rilevanti;
- Rafforzamento del coordinamento tra autorità regionali e locali per l'integrazione dei rifugiati;
- Un coordinamento migliore tra autorità locali ed enti/comitati/fornitori di servizi in settori quali lavoro, salute, alloggi e istruzione;
- L'erogazione continua di risorse e il supporto ad autorità locali, Ong e organizzazioni non-profit favoriscono l'inclusione a lungo termine dei rifugiati.



## FATTORI DI SUCCESSO: I CRITERI PER CONSEGUIRE BUONE PRASSI



**Strategia multistakeholder e multilivello:** Sviluppare congiuntamente una strategia globale di integrazione che coinvolga autorità regionali e locali, servizi e società civile;



**Assunzione di responsabilità e partecipazione:** Sostenere il coinvolgimento e la consultazione regolari dei rifugiati nelle attività civiche, nella vita sociale della comunità locale e nei processi decisionali;



**Coinvolgimento della comunità di accoglienza:** Riconoscere il processo di integrazione come bidirezionale e sostenere la società di accoglienza affinché svolga un ruolo attivo per meglio implementare le politiche pubbliche locali;



**Disponibilità di finanziamenti strutturali:** Assicurare mezzi duraturi, diversificati e sufficienti per l'implementazione delle misure di integrazione, così da garantire continuità e miglioramenti. In numerosi Paesi e contesti, ciò significa accedere ai finanziamenti UE per autorità locali, società civile e organizzazioni guidate da rifugiati.





## LA CHECKLIST PER COORDINARSI CON ALTRI SERVIZI E COLMARE LE LACUNE PRESENTI NEL SISTEMA

La checklist seguente illustra un processo dettagliato, da seguire passo dopo passo, per aiutare le organizzazioni a programmare e individuare tutte le azioni da intraprendere per coordinarsi con altri servizi.



**Definire strategie** che richiedano od obblighino la **comunità d'accoglienza** a essere attivamente coinvolta e a ospitare i beneficiari;



**Definire strategie** che prevedano che **autorità regionali e servizi** facilitino l'integrazione dei rifugiati e forniscano i mezzi necessari per la loro implementazione;



**Istituire un meccanismo multistakeholder** per sviluppare congiuntamente strategie globali per l'integrazione e l'inclusione e revisionare operazioni, pratiche, servizi ed esiti del processo di integrazione in coordinamento coi partner competenti (autorità locali, Ong, partner sociali, istituti di ricerca, etc.);



Sigare **partenariati regionali** per assicurare l'inclusione e l'integrazione di rifugiati e migranti nelle aree rurali, i quali potrebbero trovarsi in situazioni più vulnerabili a causa di ubicazione geografica svantaggiata, isolamento e limitato accesso a servizi specifici;



**Incoraggiare iniziative di volontariato** che siano complementari alle politiche pubbliche finanziandone il coordinamento a tutti i livelli e rendendole parte delle attività standard di integrazione rivolte ai rifugiati (maggiori informazioni: [5.5 Coinvolgere le comunità locali e sostenere il volontariato](#));



**Sostenere il coinvolgimento dei rifugiati** nelle attività civiche tramite informazioni mirate su diritti e possibilità di parteciparvi, nonché mettendo a disposizione delle organizzazioni i mezzi per coinvolgere i rifugiati;



**Istituire un organo incaricato di condurre consultazioni con i rifugiati** in relazione a questioni concernenti integrazione e inclusione, col coinvolgimento di associazioni di rifugiati o rappresentanti eletti in qualità di membri permanenti e fornire mezzi per istituire organi consultivi permanenti;



Condurre e **finanziare regolarmente campagne** volte a sensibilizzare la comunità di accoglienza in relazione alla condizione dei rifugiati, contrastare le discriminazioni e sfatare pregiudizi e percezioni errate;



**Fornire**, in qualità di autorità pubblica che gestisce o eroga fondi UE, **accesso ai finanziamenti UE** per organizzazioni della società civile e autorità locali. Informare tali soggetti riguardo alle opportunità di finanziamento e coinvolgerli in qualità di partner nel processo di programmazione nazionale dei fondi pertinenti;



**Fare uso strategico dei finanziamenti UE o provenienti da altre fonti internazionali** per colmare le lacune presenti nel sistema di sostegno, testare nuove iniziative e apprendere da modelli ed esperienze esistenti. Sfruttare appieno tutti gli strumenti disponibili, tra i quali il Fondo Sociale Europeo (FSE) e il Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI).



## ESEMPI DI BUONE PRASSI PER UN APPROCCIO GLOBALE



### STRATEGIA MULTISTAKEHOLDER E MULTILIVELLO

In Serbia, il progetto Local Action Plans (LAP) punta al miglioramento degli standard abitativi e socioeconomici di categorie specifiche di migranti e rifugiati. L'obiettivo è quello di risolvere i problemi di queste persone in modo pianificato e a lungo termine, implementando misure e interventi adeguati alle loro reali esigenze. Tale approccio permette un utilizzo economicamente più conveniente delle risorse esistenti (materiali, tecniche, umane e istituzionali) attraverso il lavoro di rete delle istituzioni locali competenti e di altri partner locali. LAP raccoglie i dati disponibili relativi alle esigenze legate a età, genere e istruzione di ciascuna tipologia di persone, definendo i gruppi prioritari o i sottogruppi più vulnerabili. Il governo locale registra accuratamente problematiche e necessità di questa popolazione e pianifica o propone soluzioni di conseguenza. Per ogni differente categoria di migranti forzata individuata, si definiscono obiettivi specifici. Per esempio, nell'ambito del progetto LAP della municipalità di Bačka Topola, uno degli obiettivi per il quinquennio 2020-2024 è la creazione di condizioni che permettano di

rafforzare sentimenti di tolleranza e comprensione nei confronti delle esigenze di richiedenti asilo e migranti bisognosi, migliorando la qualità della vita dell'intera comunità locale, allestendo spazi in cui erogare servizi sanitari, scolastici, culturali e di altra natura, aree giochi per bambini e sportive. I piani locali sono definiti in cooperazione con le istituzioni competenti di ciascuna municipalità e implementati in partenariato con differenti stakeholder.

In Polonia, il Consiglio per il Modello di Integrazione dei Migranti, nel voivodato della Masovia, ha riunito enti differenti coinvolti nell'integrazione degli stranieri: Ufficio del Voivodato della Masovia, Comitato per l'Istruzione, Centro di Assistenza Sociale, Ufficio del Lavoro di Varsavia, Caritas Polonia, Fondazione polacca Forum sulle migrazioni, Fondazione per la Somalia, Fondazione per l'apprendimento delle lingue straniere Linguae Mundi, Associazione per l'Intervento legale e Fondazione per il Dialogo e la Tolleranza. L'obiettivo del Consiglio è stato quello di effettuare

un'analisi della situazione e delle esigenze degli stranieri in diversi ambiti del processo di integrazione e di elaborare raccomandazioni. Le conclusioni derivanti dalle consultazioni in seno al Consiglio sono state illustrate nella pubblicazione 'Stranieri in Polonia. Un vademecum per le persone che lavorano con i migranti'. Inoltre, è stato redatto un documento dal titolo 'Presupposti per la strategia di integrazione dei migranti nel voivodato della Masovia'. Queste produzioni supporteranno le attività di integrazione nel voivodato e saranno utilizzate nella creazione di una strategia nazionale di integrazione dei migranti.

In Svezia, il partenariato Skane è impegnato a lavorare nel lungo periodo per promuovere la partecipazione e rafforzare le conoscenze dei migranti appena arrivati. Si tratta di un partenariato regionale che coinvolge un significativo numero di municipalità: in tale ambito, le organizzazioni responsabili dell'accoglienza e dell'insediamento sul territorio dei neoarrivati si sono unite per sviluppare

congiuntamente metodi e condizioni sicure per far fronte alle esigenze più pressanti, laddove siano necessari coordinamento delle risorse e cooperazione regionali.

In Bulgaria, il distretto di Oboriste, nel Comune di Sofia, è una delle prime autorità locali del Paese a implementare la politica nazionale in materia di integrazione dei rifugiati. Oboriste accoglie numerose famiglie rifugiate desiderose di stabilirsi a Sofia e offre loro supporto iniziale nell'ambito delle competenze distrettuali per un periodo di massimo 6 mesi. I servizi includono alloggio, supporto nell'iscrizione alle scuole pubbliche locali, nonché assistenza sociale ove applicabile. L'impegno di Oboriste nell'integrazione dei rifugiati è iniziato nel 2020 con il reinsediamento di 2 nuclei familiari numerosi (15 membri in totale) che hanno chiesto la protezione internazionale in Bulgaria. Nel 2021 Oboriste ha accolto 5 famiglie (27 persone) nel quadro di un progetto FAMI chiamato "Insieme per l'integrazione". Il progetto si basa su un approccio multistakeholder ed è guidato dalla Croce

Rossa nazionale e altri due partner: il distretto Vitosha del Comune di Sofia e la Fondazione Centro Nadya. La Croce Rossa bulgara partecipa mediante assistenti sociali e interpreti, mentre il Centro Nadya mette a disposizione psicologi. Il Progetto terminerà a dicembre 2022 e, per assicurarne la sostenibilità, il personale ha già partecipato ai bandi per altri 2 progetti finanziati da fondi europei e internazionali. In Finlandia, la Croce Rossa finlandese coordina e sviluppa il Network per le Associazioni non governative. La rete organizza incontri 4 volte l'anno per discutere le principali questioni relative ad accoglienza e integrazione. Gli incontri, a cui partecipano anche alcuni Ministeri, supportano pertanto il flusso di informazioni dal terzo settore alle autorità e vice versa. Uno dei Toolkit creati in seno al network è la piattaforma sull'integrazione rivolta alle organizzazioni ([kotoutumistarjotin](#)). Il Toolkit aiuta a comprendere quali attività sono proposte dagli attori del terzo settore a livello locale, facilitando il processo di integrazione dei neoarrivati. La piattaforma aiuta a capire come siano suddivise le attività tra attori del

terzo settore e autorità, per esempio a livello municipale.

In Lituania, [il Piano d'azione 2018-2020 per l'integrazione degli stranieri nella società lituana](#) richiede cooperazione e coordinamento regolari tra Ong, associazione delle autorità locali e servizi scolastici, sociali e sanitari per assicurare un'efficace integrazione dei rifugiati nella società. Il Piano d'azione prevede che autorità ed enti scolastici, a livello sia regionale sia locale, eroghino corsi di formazione per gli operatori nel campo dell'istruzione affinché possano migliorare le proprie competenze interculturali, ridurre il ricorso a stereotipi e promuovere valori quali rispetto per la diversità ed uguaglianza. Sono inoltre previsti eventi dedicati all'istruzione rivolti ai datori di lavoro, al fine di informarli sulle necessità di integrazione e sulla diversità che caratterizza i rifugiati in termini di genere, età, Paesi di origine e composizione familiare. Il Piano intende monitorare processi e politiche di integrazione raccogliendo dati quantitativi e qualitativi per poi registrarli presso le autorità statali.



## COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITA' DI ACCOGLIENZA

In Italia, il progetto Diffondere diversità rafforzare comunità mira a creare opportunità lavorative per rifugiati e richiedenti asilo nel settore agricolo e a supportare lo sviluppo locale nelle aree rurali. Il progetto coinvolge due Comuni locali (Losine e Cerveno), una cooperativa sociale, K-Pax, e due consorzi di agricoltori (Bio-Distretto della Valle Camonica e la Val Camonica BIO), e la Rete Semi Rurali. Il Progetto promuove una forma semplice ma efficace di job-sharing in cui due o tre aziende mettono in comune risorse e forza lavoro. In pratica, i lavoratori del settore sono assunti con contratti regolari da un gruppo di datori di lavoro che condividono i servizi del lavoratore tutto l'anno. Tale accordo riduce i costi del lavoro, crea nuove opportunità professionali e sostiene la promozione di posti di lavoro nel settore agricolo secondo condizioni di lavoro eque. Inoltre, le aziende agricole entrano a far parte di una rete che può portare loro vantaggi. L'implementazione dell'accordo, inoltre, prevede il ruolo attivo della comunità di accoglienza attraverso il coinvolgimento diretto di un'associazione volontaria di piccole aziende agricole che cooperano per sostenersi una con l'altra e assistere i giovani agricoltori e le loro famiglie che attivamente sostengono i migranti nel processo di integrazione.

In Italia, la Regione Emilia-Romagna promuove sistematicamente l'apprendimento di una seconda lingua e la mediazione interculturale per l'inclusione di migranti e rifugiati nella società, rispondendo all'incremento di flussi di persone registrati negli ultimi anni. A tal fine, la Regione lavora con scuole pubbliche, settore non profit, municipalità, altri enti pubblici e comunità locali. La collaborazione con società civile e cooperative è regolata mediante un partenariato multilivello e strutturato.

In Belgio, la Municipalità di Bruxelles ha adottato il Piano d'azione 2018-2020 contro razzismo e discriminazioni per sensibilizzare la società e coinvolgere tutti i Ministeri

e il Segretario di Stato nella lotta contro razzismo e discriminazioni. Il Piano si basa su 23 misure e politiche concrete volte a creare una società in cui tolleranza e solidarietà occupino un posto centrale. Una piattaforma consultiva è stata istituita per interagire con le organizzazioni della società civile di Bruxelles desiderose di collaborare e lavorare nell'ambito di questo piano.

In Finlandia, il progetto 'Föreningsliv för alla' intende sostenere la partecipazione dei migranti facilitandone il coinvolgimento nelle associazioni finlandesi. Il Progetto dà loro l'opportunità di praticare una nuova lingua al di fuori dell'ambiente scolastico, costruire le proprie reti sociali e avviare nuovi contatti utili. Grazie al progetto, la regione di Jakobstad adotta un modello di integrazione 'bidirezionale' mediante il coinvolgimento del terzo settore e delle associazioni.

In Turchia, il dipartimento per donne, famiglia, istruzione e servizi sociali della città metropolitana di Gaziantep ha istituito il Centro comunitario Ensar nel 2014. Il Centro è stato creato come spazio sicuro per la comunità locale e per quella di rifugiati nel quale interagire e apprendere nuove competenze. L'OIM ha iniziato a sostenere il Centro nel 2017 ristrutturandolo e svolgendovi attività di inclusione sociale, nonché attività extracurricolari. È accessibile a persone di ogni età, genere e nazionalità. Attività e servizi proposti hanno un impatto positivo sulla comunità, dal momento che migliorano la comunicazione tra rifugiati e comunità di accoglienza e agevolano contatti e interazioni.





## ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ E PARTECIPAZIONE

In Svezia, una buona pratica di imprenditorialità sociale è rappresentata da Yalla Trappan, impresa sociale per l'inserimento lavorativo e cooperativa di donne gestita da un'associazione non-profit di Malmö. Il Progetto offre corsi di formazione professionale in tre aree: bar e servizi catering, laboratorio di sartoria, servizi per pulizie e conferenze. Yalla Trappan adotta un modello 'learning by doing' per promuovere l'indipendenza finanziaria delle donne migranti a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

In Finlandia, il Finnish Refugee Council organizza corsi di 'Orientamento civico' rivolti a migranti adulti neoarrivati. Il corso fornisce informazioni complete per risiedere, vivere e lavorare in Finlandia, trasmettendo le competenze civiche necessarie nel Paese e insegnando a familiarizzare con la storia nazionale. L'obiettivo è quello di permettere a rifugiati e migranti neoarrivati di rafforzare la propria comprensione della società finlandese e di conoscere i propri diritti e le proprie responsabilità nel Paese. Ogni corso è tenuto da un formatore che parla la stessa lingua dei partecipanti. I concetti, i metodi di insegnamento e i libri di testo sono disponibili per un utilizzo senza restrizioni nelle biblioteche comunali e negli istituti di istruzione. Nella fase di sviluppo del progetto sono stati coinvolti soggetti

chiave, tra i quali le municipalità della regione di Helsinki e il Ministero del lavoro e dell'economia.

In Turchia, la municipalità di Yıldırım assicura sostegno ai rifugiati fornendo servizi di protezione, opportunità di sostentamento e coesione sociale fin dall'inizio della crisi di rifugiati siriani che ha colpito il Paese. La municipalità ha creato un Centro di coesione sociale, che rappresenta una delle prime iniziative avviate da una municipalità turca volte a conseguire l'inclusione sociale dei rifugiati nell'erogazione dei servizi. Il Centro riunisce rifugiati e membri della comunità di accoglienza mediante attività strutturate, come la play therapy, che aiuta a stringere legami e contatti nonché a rafforzare le capacità di problem solving. La struttura, inoltre, organizza attività di sensibilizzazione e campagne informative sull'accesso ai servizi. Infine, assicura sostegno alle cooperative femminili coinvolgendone i membri rifugiati, con l'obiettivo di offrire opportunità di sviluppo delle competenze per divenire autonome.

## PER SAPERNE DI PIÙ: BIBLIOGRAFIA E RISORSE UTILI

Assembly of European Regions (AER), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, Access to Services for Migrants with Disabilities (AMID), 2019

*Questo rapporto offre informazioni utili sulle modalità da adottare per supportare una gestione efficace delle fasi di accoglienza e integrazione di rifugiati, richiedenti asilo e migranti con disabilità nella UE.*

---

EU Commission, Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background, 2018

*Questo kit di strumenti ha l'obiettivo di assistere le autorità di finanziamento nazionali e regionali nell'implementazione di politiche di integrazione rivolte a persone provenienti da contesti migratori mediante l'utilizzo di fondi UE nel periodo di programmazione 2014-2020.*

---

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., MIPEX Migrant Integration Policy Index, Barcelona/Brussels, 2015

*L'Indice delle politiche di integrazione per i migranti (Migrant Integration Policy Index/MIPEX) è un progetto unico e a lungo termine che valuta e compara le azioni dei governi per promuovere l'integrazione dei migranti in tutti gli Stati membri della UE e in numerosi Stati che non ne fanno parte.*

---

EWSI Editorial Team., What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe? European Web Site on Integration, 2020

*I membri dell'EWSI Editorial Team hanno esaminato una serie di indicatori dell'integrazione a lungo termine in tutti gli Stati membri dell'UE e nel Regno Unito rilevando l'esistenza o la disponibilità di politiche o misure specifiche per i rifugiati.*

---

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., Migration in EU Rural Areas, Science for Policy

report by the Joint Research Centre (JRC), Luxembourg, 2019

*Questo rapporto fornisce un quadro quantitativo delle migrazioni nelle aree rurali di tutta l'UE e contribuisce a sensibilizzare i lettori riguardo a un fenomeno poco studiato.*

---

Wolffhardt A., Operationalising a comprehensive approach to migrant integration, RESOMA Discussion Policy Brief, 2019

*Questo policy brief redatto dalla piattaforma ReSOMA spiega la nozione di approccio globale all'integrazione e approfondisce i potenziali – ma anche i vincoli – presenti in modo specifico a livello locale nel processo di integrazione dei migranti. Presenta dieci possibili punti chiave, concreti e potenzialmente finanziabili, utili per implementare un approccio globale e a lungo termine.*

---

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis

of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries, Warsaw/Brussels, 2019

*Questo rapporto NIEM presenta una valutazione comparativa, basata su indicatori, dei modelli di integrazione dei rifugiati in 14 Paesi UE. L'analisi è incentrata su indicatori legali, indicatori strategici e indicatori che misurano il livello di affermazione di tali modelli, il coordinamento delle politiche, nonché gli sforzi per la partecipazione e il coinvolgimento della società di accoglienza.*

---

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries, Evaluation 1: Comprehensive Report, 2020

*Questo rapporto NIEM presenta dati e sviluppi chiave del processo di integrazione dei rifugiati nel periodo 2017-2019 risultanti dagli esiti della ricerca condotta nei 14 Paesi UE che vi hanno preso parte.*

## 6. CHECKLIST COMPLESSIVA PER SVILUPPARE UN INTERVENTO GLOBALE DI INTEGRAZIONE E INCLUSIONE

- Rilevare con regolarità le esigenze e il potenziale dei rifugiati;
- Individuare e rimuovere le barriere linguistiche e amministrative nell'accesso ai servizi;
- Adattare piani e strategie a esigenze, capacità e feedback dei rifugiati;
- Fornire servizi che facilitino l'inclusione socio-economica dei rifugiati oltre la fase di accoglienza iniziale;
- Diversificare le opportunità di finanziamento per un'integrazione a lungo termine;
- Coinvolgere i rifugiati nelle attività di rilevamento, pianificazione, implementazione, monitoraggio, adattamento e valutazione dei servizi;
- Assicurarci che i gruppi vulnerabili siano inclusi nelle attività di co-progettazione dei servizi;
- Assicurare che le persone vulnerabili godano dell'accesso ai servizi su base paritaria e dello stesso livello di supporto di cui fruiscono gli altri rifugiati;
- Chiedere feedback ai rifugiati una volta fornito il servizio e tenerli regolarmente informati;
- Promuovere attività di volontariato e coinvolgere la comunità locale per incoraggiare l'integrazione sociale, economica e culturale dei rifugiati;
- Sostenere le iniziative locali rivolte ai rifugiati, tra cui quelle relative ad attività di svago, istruzione, lavoro, famiglia e accompagnamento per lo svolgimento delle pratiche amministrative/burocratiche;
- Creare una cooperazione trasparente basata su partenariati e coinvolgere tutti gli attori rilevanti nel processo di integrazione, ovvero autorità nazionali, regionali e locali, servizi pubblici, partner sociali e società civile;
- Rivedere operazioni, pratiche, servizi ed esiti del processo di integrazione in coordinamento con i partner competenti.

# 7. INDICATORI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE MISURE DI INTEGRAZIONE

Le buone prassi proposte dal kit sono state selezionate, per la maggior parte, per la loro esemplarità e dopo essere state valutate secondo il seguente elenco di criteri e indicatori:

## 1. DIMENSIONE: INCLUSIVITÀ E PARTECIPAZIONE

Indicatori

### La pratica assicura che i servizi siano accessibili a gruppi diversi di persone?

- Assicura pari opportunità ai gruppi target (donne e uomini di tutte le età, persone LGBTIQ+ a seconda dello specifico gruppo target, persone con disabilità ed esigenze particolari);
- Adotta un approccio partecipativo e inclusivo che comprenda un approccio di genere e sia sensibile verso le diversità e le diverse fasce di età;
- Assicura che uguaglianza e diversità siano una parte essenziale delle modalità con cui sono erogati i servizi, prendendo in considerazione le differenti esigenze e capacità;
- Fornisce informazioni rilevanti sull'iniziativa in diversi formati, lingue e canali di comunicazione, adeguati a età, genere e diversità del pubblico destinatario;
- Apporta modifiche ragionevoli al modo in cui eroga i servizi al fine di tenere in considerazione le esigenze particolari del gruppo target (per esempio, fornendo assistenza all'infanzia a beneficio dei genitori (soli), adattamenti specifici per persone disabili, servizi flessibili a orari flessibili, sostegno informale e adattato ai rifugiati).

### La pratica comporta la partecipazione attiva della società di accoglienza?

- Considera l'integrazione come un processo bidirezionale ed è volta ad apportare cambiamenti anche tra i membri della società di accoglienza (comportamento, norme, istituzioni);
- Prevede un ruolo attivo della società di accoglienza nella propria implementazione (per esempio, il coinvolgimento dei volontari);
- Prevede azioni volte a sostenere scambi con la società di accoglienza.

**La pratica prevede la consultazione dei beneficiari dei servizi coinvolgendoli nelle attività di rilevamento, progettazione, implementazione, monitoraggio e valutazione dell'azione?**

- Organizza regolari attività di consultazione con i rifugiati per assicurarsene il contributo nel corso dell'intero ciclo del programma, dalla fase di valutazione iniziale a quella di valutazione finale;
- Offre ai beneficiari forme di rimborso per facilitare lo svolgimento delle consultazioni;
- Assicura meccanismi di feedback appropriati affinché i beneficiari possano esprimere le proprie opinioni sulla qualità dei servizi.

**2. DIMENSIONE: PERTINENZA E COMPLEMENTARIETÀ**

Indicatori

**Gli obiettivi della misura sono pertinenti alle esigenze dei gruppi target?**

- Rileva e analizza le esigenze del gruppo target (interviste/focus group col gruppo target, ricerche documentali, sondaggi).

**La pratica colma lacune nel sistema di supporto all'integrazione?**

- Rileva e analizza le lacune esistenti nel supporto all'integrazione e progetta azioni volte a colmarle;
- Affianca le misure esistenti sviluppandole ulteriormente e coordinandosi di conseguenza;
- Lavora con i beneficiari dall'inizio per sviluppare un piano d'integrazione a lungo termine e agevolare la transizione verso programmi di protezione, integrazione e inclusione sociali che siano adottati e attuati a tutti i livelli.

**La pratica si basa su politiche, linee guida, kit e buone prassi esistenti a livello nazionale e internazionale/UE?**

- Utilizza/fa riferimento a linee guida e kit pertinenti a livello nazionale e UE/internazionale.

**La pratica porta a miglioramenti sistematici, rispondendo alle esigenze del gruppo target nell'area target?**

- Contribuisce al rafforzamento delle capacità dei rifugiati e delle loro comunità;
- Contribuisce al rafforzamento delle capacità delle istituzioni competenti per sostenere l'integrazione (per esempio, cambio di politica o di strategia; riforma legislativa; riforme istituzionali; riforme della governance; maggiore responsabilità di rispondere del proprio operato in merito alle spese pubbliche; o processi più efficaci per le consultazioni pubbliche);
- Cerca di contrastare le discriminazioni e di colmare i vuoti informativi che rappresentano ostacoli al processo d'integrazione a lungo termine;
- La misura è flessibile e prevede piani concreti di ampliamento.

### **3. DIMENSIONE: EFFICACIA**

Indicatori

**In che misura gli obiettivi della misura erano/sono realistici, monitorati, valutati e conseguiti?**

- Consegue i risultati attesi con prodotti ed esiti concreti;
- Si basa su un chiaro quadro di valutazione dei risultati che facilita la misurazione degli esiti e dell'impatto mediante indicatori di facile comprensione;
- Nella progettazione del programma tiene in considerazione i potenziali rischi;
- Raccoglie sistematicamente le informazioni chiave rispetto alla performance per poter effettuare il monitoraggio e analisi regolari;
- Valuta e revisiona i progressi compiuti nel conseguimento dei propri obiettivi;
- Analizza se i propri interventi contribuiscono a conseguire cambiamenti sostenibili a lungo termine nell'integrazione..

### **4. DIMENSIONE: SOSTENIBILITÀ**

Indicatori

**La misura ha sfruttato i benefici derivanti dal completamento dell'azione?**

- Prepara e applica un piano ben definito di graduale disimpegno per assicurare cambiamenti positivi e sostenibili e l'utilizzo dei prodotti/resultati dell'azione.

**La misura attrae finanziamenti strutturali, sostegno da nuovi sponsor, o genera essa stessa le proprie risorse?**

- Instaura partenariati e relazioni con stakeholder rilevanti come parte integrante dell'azione con lo scopo di assicurare che continui a esserci un forte sostegno quando i finanziamenti principali termineranno;
- Diversifica le fonti di finanziamento e individua nuove opportunità di finanziamento in ambito UE e nazionale per l'integrazione a lungo termine (per esempio, passare o pianificare di passare da iniziative basate su progetti che sono di durata limitata nel tempo e dipendenti da un donatore (esterno) a una strategia di integrazione globale pluriennale basata su finanziamenti garantiti o fonti di finanziamento diversificate);
- Assicura che risorse umane, competenze e infrastrutture siano pronte per sostenere i servizi alla fine dell'azione.

## **5. DIMENSIONE: PARTENARIATI E COOPERAZIONE**

Indicatori

**La misura prevede strategie volte a instaurare comunicazione e coordinamento con altri attori rilevanti per facilitare l'integrazione dei migranti? (per esempio, società civile, autorità pubbliche, settore privato)**

- Assicura il coinvolgimento e la partecipazione di attori chiave nella propria fase di sviluppo;
- Ha sviluppato e implementato una strategia per coinvolgerli nell'azione.

**La misura contribuisce al dibattito sul miglioramento delle politiche di supporto all'integrazione?**

- Contribuisce allo sviluppo di strategie di integrazione globali che coinvolgono autorità nazionali/regionali/locali, servizi e società civile;
- Si assicura di lavorare in coordinamento coi principali attori locali (autorità locali, Ong, partner sociali, istituti di ricerca, istituzioni, etc.) per rivedere congiuntamente operazioni, pratiche, servizi ed esiti del processo di integrazione.

Questo strumento di autovalutazione è stato adattato dalla griglia di valutazione elaborata dal gruppo MPG per l'iniziativa SPRING-Sustainable Practices of Integration (Prassi di integrazione sostenibili), che consente di condividere pubblicamente su una piattaforma europea ([www.integrationpractices.eu](http://www.integrationpractices.eu)) le buone prassi testate secondo i criteri esposti.

## 8. GLOSSARIO

**Richiedente asilo:** È un richiedente asilo chiunque abbia presentato domanda di protezione internazionale. Nei Paesi in cui le procedure sono individuali, si definisce richiedente asilo la persona sul cui caso non è ancora stata presa una decisione definitiva. In ultimo, non a tutti i richiedenti asilo è riconosciuto lo status di rifugiato, ma ciascun rifugiato è stato in origine un richiedente asilo.

**Beneficiari di protezione internazionale:** Persone a cui è stato riconosciuto lo status di rifugiato o una forma complementare di protezione. Questo manuale utilizza il termine rifugiato per fare riferimento a entrambe le categorie. **Beneficiari di protezione sussidiaria:** Ai sensi del diritto dell'Unione Europea, sono persone che non soddisfano i criteri di riconoscimento dello status di rifugiato e che, tuttavia, sarebbero esposte al rischio concreto di subire un danno grave se costrette a fare ritorno al Paese di origine e non possono o, a causa di tale rischio, non vogliono avvalersi della protezione fornita dal Paese di origine.

**Canali complementari:** Canali sicuri e regolari, complementari ai programmi di reinsediamento di rifugiati e tramite i quali i rifugiati possono fare ingresso in un Paese in cui veder soddisfatte le proprie esigenze di protezione internazionale e in cui essere in grado di sostentarsi e, potenzialmente, trovare una soluzione sostenibile e duratura alla propria situazione.

**Soluzioni durature:** I mezzi mediante i quali la situazione dei rifugiati può risolversi permanentemente e in modo soddisfacente assicurando la protezione nazionale dei diritti civili, culturali, economici, politici e sociali.

**Focus Group:** Metodo utilizzato per raccogliere dati/informazioni di tipo qualitativo da un gruppo di persone preselezionate secondo criteri specifici.

**Straniero:** Questa categoria generalmente include tutte le persone andate via dal proprio luogo di residenza, temporaneamente o permanentemente e per una serie di ragioni differenti.

**Buona prassi:** Una pratica innovativa, interessante e stimolante che potenzialmente può essere riproposta in tutto o in parte in altri contesti nazionali. Le buone prassi incluse nel kit sono illustrate dopo i criteri chiave elencati in ogni capitolo e i cinque indicatori chiave generali: inclusività e partecipazione; pertinenza e complementarità; efficacia; sostenibilità; partenariati e cooperazione.

**Inclusione:** Il processo volto a facilitare e migliorare la partecipazione dei rifugiati alla vita della società mediante il riconoscimento degli stessi diritti di cui godono i cittadini, inclusi la possibilità di instaurare legami e amicizie, di candidarsi a opportunità



lavorative o di iscriversi a scuola, e di accedere a servizi vari quali alloggi o assistenza sanitaria. Il Piano d'azione per l'integrazione e l'inclusione 2021-2027 promosso dalla Commissione UE afferma che "inclusione per tutti, significa assicurare che tutte le politiche siano accessibili e soddisfino le esigenze di ogni individuo, compresi migranti e cittadini UE provenienti da contesti migratori. Questo significa trasformare politiche di portata generale adattandole alle esigenze di una società diversificata, tenendo in considerazione problematiche e necessità specifiche di gruppi differenti. Non è necessario né opportuno che le azioni volte ad aiutare i migranti a integrarsi siano intraprese a scapito delle misure adottate a beneficio di altre minoranze o di altri gruppi vulnerabili o svantaggiati. Al contrario, tali azioni contribuiscono a rendere le politiche complessivamente più inclusive".

**Integrazione:** L'integrazione locale dei rifugiati è un processo reciproco, dinamico e complesso, che richiede sforzi da entrambe le parti interessate, ovvero una predisposizione dei rifugiati ad adattarsi al nuovo ambiente senza rinunciare alla propria identità culturale a cui deve corrispondere una prontezza da parte di comunità di accoglienza e istituzioni pubbliche ad accoglierli e rispondere alle esigenze di una popolazione eterogenea (Comitato Esecutivo UNHCR, Conclusione in materia di integrazione locale N. 104 (LVI) – 2005).

**Migranti:** Persone che hanno deciso di spostarsi varcando confini internazionali, non a causa di una diretta minaccia di persecuzione, danno grave o morte, ma esclusivamente per altri motivi, quali il desiderio di migliorare la propria condizione, perseguendo opportunità di lavoro o studio, o di ricongiungersi ai propri familiari.

**Minori:** Persone che non hanno raggiunto la maggiore età e che, pertanto, non sono indipendenti dal punto di vista legale. Il termine include gli adolescenti. Ai sensi della Convenzione sui diritti dell'infanzia (CRC), un "bambino" è una persona che ha meno di diciotto anni, a meno che la legge applicabile non stabilisca un'età inferiore. Secondo la Convenzione sui diritti dell'infanzia (CRC), si definisce "bambino" ogni persona di età inferiore a diciotto anni, salvo che, ai sensi della legge applicabile, la maggiore età sia raggiunta prima. La Convenzione CRC equipara il termine "bambino" a "minore".

**Approccio partecipativo:** Un approccio allo sviluppo e/o al governo in cui gli attori chiave (e specialmente i proposti beneficiari) di una politica o di un intervento sono fortemente coinvolti nel processo di individuazione di problemi e priorità ed esercitano un notevole controllo sulle attività di analisi e di pianificazione, implementazione e monitoraggio delle soluzioni proposte.

**Persone di competenza dell'UNHCR:** Tutte le persone a cui l'UNHCR, in ottemperanza al proprio mandato, deve assicurare protezione, soluzioni e assistenza, ovvero rifugiati, richiedenti asilo, rimpatriati, apolidi e, in molte situazioni, sfollati interni, comprese quelli che potrebbero ricevere protezione e assistenza dallo Stato o da altri partner.

**Protezione:** Concetto che include tutte le attività volte a ottenere il pieno rispetto dei diritti della persona conformemente alla lettera e allo spirito del diritto internazionale umanitario, del diritto in materia di diritti umani e di quello in materia di asilo. Assicurare protezione comporta la creazione di un ambiente che contribuisce al rispetto degli esseri umani, prevenendo e/o attenuando gli effetti immediati di sistematiche perpetrazioni di abusi, e ripristinando condizioni di vita dignitose mediante soluzioni quali il risarcimento, la restituzione o la riabilitazione.

**Rifugiato:** È un rifugiato chiunque soddisfi i requisiti di idoneità contenuti nella definizione di rifugiato enunciata dagli strumenti giuridici internazionali o regionali pertinenti in materia, dal mandato dell'UNHCR, e/o dalle legislazioni nazionali.

**Reinsediamento:** Il trasferimento di rifugiati dal Paese in cui hanno cercato riparo a un altro Stato che abbia concesso loro di fare ingresso sul proprio territorio. Ai rifugiati, solitamente, saranno concessi l'asilo o altre forme di protezione che prevedono la titolarità del diritto di soggiornare a lungo termine e, in molti casi, sarà data l'opportunità di acquisire la cittadinanza per naturalizzazione. Per questo, il reinsediamento rappresenta sia una soluzione duratura sia un insieme di strumenti per la protezione dei rifugiati. Tale soluzione, inoltre, costituisce un esempio pratico di condivisione di oneri e responsabilità a livello internazionale.

**Mandato dell'UNHCR:** Il ruolo e le funzioni dell'UNHCR così come definiti nello Statuto dell'UNHCR stesso ed elaborati in seno alle risoluzioni dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Il mandato dell'UNHCR, come enunciato nel suo Statuto, consiste nell'assicurare protezione internazionale e perseguire soluzioni durature a favore dei rifugiati. Un mandato supplementare prevede che l'UNHCR si occupi di questioni inerenti all'apolidia, essendogli stato assegnato tale ruolo ai sensi dell'articolo 11 della Convenzione del 1961 sulla riduzione dell'apolidia. All'Alto Commissariato è stato inoltre demandato, da parte dell'Assemblea Generale, l'incarico di promuovere le Convenzioni del 1954 e del 1961 sull'apolidia, e di contribuire a prevenire l'apolidia assicurando agli Stati servizi tecnici e consultivi inerenti a legislazione e pratiche in materia di cittadinanza.

**Vulnerabili:** Persone svantaggiate su un piano fisico, mentale o sociale che potrebbero non essere in grado di soddisfare le proprie esigenze essenziali e potrebbero, pertanto, necessitare di assistenza specifica.



## 9. TESTIMONIANZE

*“Questo manuale è uno strumento utile per guidare le autorità locali nelle attività di pianificazione, implementazione e valutazione delle proprie misure di integrazione e offre tante idee pratiche sulle modalità con cui coinvolgere direttamente i beneficiari nel processo”*



Katharina Bamberg, Consulente per le politiche migratorie e di integrazione, EUROCITIES

*“Questo kit offre ai professionisti impegnati nei processi di integrazione e inclusione indicazioni utili basate sui principi di empowerment e co-progettazione, massimizzando il potenziale della diversità e dell’interazione interculturale. Ne raccomando la lettura a professionisti e volontari di tutto il mondo impegnati nel programma Intercultural Cities”*



Irena Guidikova, Responsabile programmi di inclusione e antidiscriminazione, Consiglio d’Europa

*“Autorità locali e regionali sono determinanti per la realizzazione di politiche d’integrazione di successo, ma al momento di implementarle sono troppo spesso abbandonate a se stesse. Il Manuale dell’UNHCR sull’integrazione è perciò uno strumento di inestimabile valore”*



Antje Grotheer, Relatrice del Comitato europeo delle Regioni (CdR) sul nuovo patto in materia di migrazione e asilo e Vicepresidente del parlamento del Land di Brema

Mandato dell'UNHCR: Il ruolo e le funzioni dell'UNHCR, così come definiti nello Statuto dell'UNHCR stesso ed elaborati in seno alle risoluzioni dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Il mandato dell'UNHCR, come enunciato nel suo Statuto, consiste nell'assicurare protezione internazionale e perseguire soluzioni durature a favore dei rifugiati. Un mandato supplementare prevede che l'UNHCR si occupi di questioni inerenti all'apolidia, essendogli stato assegnato tale ruolo ai sensi dell'articolo 11 della Convenzione del 1961 sulla riduzione dell'apolidia. All'Alto Commissariato è stato inoltre demandato, da parte dell'Assemblea Generale, l'incarico di promuovere le Convenzioni del 1954 e del 1961 sull'apolidia, e di contribuire a prevenire l'apolidia assicurando agli Stati servizi tecnici e consultivi inerenti a legislazione e pratiche in materia di cittadinanza.

