



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale di giustizia e polizia DFGP  
**Segreteria di Stato della migrazione SEM**



Programmi cantonali d'integrazione 2014–2017

# Rapporto intermedio

## Impressum

**Editore:** Segreteria di Stato della migrazione (SEM), Quellenweg 6, 3003 Berna-Wabern  
**Redazione e concezione:** Divisione Integrazione, SEM; BTK GmbH, Büro für Textkomposition  
**Layout:** Paola Moriggia, Grafik & Webdesign  
**Foto:** Michael Meier  
**Ottenibile presso:** [sem.admin.ch/sem/it/home/publiservice/publikationen.html](http://sem.admin.ch/sem/it/home/publiservice/publikationen.html)

© SEM/DFGP ottobre 2016

## Indice

---

4	<b>Prefazione</b>
5	<b>In breve</b>
8	Programmi cantonali d'integrazione (PIC) <b>I tre pilastri dell'integrazione</b>
9	<b>Obiettivi strategici</b>
10	Finanze PIC 2014–2015 <b>L'integrazione è nell'interesse di tutti</b>
14	Programmi cantonali d'integrazione PIC <b>I PIC segnano una svolta: ecco i cambiamenti principali</b>
15	<b>Settori di promozione: successi e sfide</b>
<b>Informazione e consulenza</b>	
16	Prima informazione e fabbisogno di promozione <b>Arrivare e inserirsi rapidamente</b>
20	Consulenza <b>Una buona consulenza apre molte porte</b>
21	Protezione contro la discriminazione <b>La coesione richiede equità</b>
<b>Formazione e lavoro</b>	
24	Lingua e formazione <b>Trovare le parole giuste</b>
28	Prima infanzia <b>Dare ai piccoli grandi opportunità</b>
30	Lavoro <b>Il lavoro crea molto lavoro</b>
<b>Comprensione e integrazione sociale</b>	
34	Interpretariato interculturale e mediazione <b>Capire oltre le parole</b>
35	Integrazione sociale <b>Aprirsi agli altri nell'interesse di tutti</b>
38	<b>Prospettive</b>

---

## Prefazione



Cara lettrice, caro lettore,

la migrazione è un processo. Le persone vanno e vengono. A determinare gli effetti che questo fenomeno ha sulla società a lungo termine sono i migranti che decidono di restare nel nostro Paese. Ancora più determinante è come si integrano e come contribuiscono allo sviluppo della nostra società e dell'economia. Una convivenza pacifica e vantaggiosa per tutti è però possibile solo se riescono a sentirsi a casa. A tal fine, serve lo sforzo di tutta la società, a cominciare dai migranti stessi. Senza attori privati o della società civile come gli enti umanitari, le associazioni, i responsabili di tirocinio e le aziende, l'integrazione non può andare a buon fine. L'integrazione è però anche un compito del settore pubblico: l'articolo 53 della legge sugli stranieri definisce la promozione dell'integrazione come un compito congiunto delle autorità comunali, cantonali e federali.

L'avvio dei programmi cantonali d'integrazione (PIC) nel 2014 ha permesso di definire per la prima volta su scala nazionale obiettivi condivisi da Confederazione e Cantoni. La prima fase di questi programmi ha una durata di quattro anni e consentirà di sviluppare il lavoro di integrazione a livello cantonale e comunale su un arco di tempo più lungo.

Il presente rapporto offre una retrospettiva sui primi due anni dei programmi cantonali d'integrazione. In particolare, illustra come è stata attuata la promozione dell'integrazione. Presenta numerose storie di piccoli e grandi successi ma lascia anche chiaramente intendere che ci sono tuttora importanti sfide da affrontare: l'integrazione richiede grande impegno.

A nome della SEM ringrazio tutti coloro che si adoperano quotidianamente a favore della promozione dell'integrazione. Un grazie particolare va ai Cantoni che in stretta collaborazione con i Comuni e gli attori della società civile provvedono affinché i programmi vengano sviluppati e attuati: l'integrazione deve concretizzarsi sul posto.

Mario Gattiker  
Direttore della Segreteria di Stato della migrazione

## In breve



### Libertà d'impostazione per Cantoni e Comuni

L'integrazione avviene sul posto. Uno dei punti di forza del PIC è quello di definire obiettivi unitari per tutta la Svizzera rispettando tuttavia le peculiarità locali in sede di attuazione. I Cantoni e i Comuni possono quindi definire le loro priorità.



### Integrazione professionale di rifugiati

I rifugiati devono trovare un lavoro e rendersi finanziariamente indipendenti al più presto. Devono dar prova di responsabilità e acquisire rapidamente competenze linguistiche e professionali. Servono aziende disposte a dar loro un'opportunità.



### Benvenuto e prima informazione

Informare subito, spiegare come si vive in Svizzera e quali sono le aspettative. I colloqui di benvenuto sono una base importante per costruire buone relazioni e agevolare l'integrazione.



### Il volontariato è prezioso

Attraverso il volontariato le persone si pongono allo stesso livello, si incontrano e imparano le une dalle altre. Molte persone del luogo si impegnano spontaneamente per i migranti. Senza questo contributo, l'integrazione risulterebbe molto più difficile.

«Bisogna avere un lavoro,  
vivere una vita indipendente».

**Intervista a:**

**Alfred Aebersold**, responsabile degli apprendisti presso la scuola tecnica professionale di Berna

**Meron Ghebremeskal**, eritreo, 17 anni, in Svizzera da due anni e mezzo, segue una formazione di falegname CFP (a destra nella foto)

**Robel Okubay**, eritreo, 18 anni, in Svizzera da quattro anni, segue una formazione di falegname CFP

**Meron:** «Ho frequentato l'ottavo e il nono anno scolastico a Kehrsatz. Durante le lezioni di arti plastiche mi piaceva lavorare con il legno e così l'insegnante mi ha trovato un posto per uno stage. Adesso è un anno che sono qui. All'inizio avevo paura delle macchine perché una collega si era ferita ma adesso che le conosco meglio, ci lavoro volentieri. I colleghi e il capo sono gentili e mi aiutano molto. Mi alzo tutte le mattine alle sei per arrivare in orario. Oltre a lavorare in falegnameria, frequento un corso di tedesco e la scuola professionale. Ho anche un aiuto per i compiti. I miei genitori sono contenti dei miei risultati. Cosa farò tra dieci anni? Spero di ottenere il diploma di falegname AFC, lavorare in un buon team, essere puntuale e disciplinato e avere il mio appartamento».

**Robel:** «Dopo il nono anno scolastico, ho frequentato il decimo ma senza grandi risultati: in classe si parlava praticamente solo tigrino e di tedesco ne ho imparato poco. Avevo già fatto uno stage di falegname in Eritrea e mi era piaciuto. L'orientatore professionale mi aveva però avvisato che come straniero sarebbe stato difficile trovare un posto di apprendistato come falegname. Allora mi è tornata in mente mia nonna che mi diceva sempre: «Se credi davvero in qualcosa, vedrai che l'ottieni». Così mi sono candidato per uno stage e ho fatto il test attitudinale. Ho fatto tutto da solo per arrivare dove sono. Bisogna avere un lavoro e vivere una vita indipendente. Il lavoro qui mi piace. I macchinari, gli attrezzi... in Eritrea si lavora ancora molto a mano. Mi sono anche reso conto che la padronanza della lingua è la chiave del successo. Il mio obiettivo? Un apprendistato come falegname AFC».

**Alfred Aebersold:** «Dopo la formazione di falegname CFP i due ragazzi hanno trovato un impiego. I posti ci sono ma sono difficili da trovare. Alcune aziende fanno buone esperienze con i nostri ragazzi durante gli stage e li assumono. Se questi due ragazzi vogliono seguire la formazione per ottenere l'AFC dovranno tuttavia migliorare ancora parecchio sia sul piano scolastico che linguistico. La TF di Berna ha sempre accolto migranti: basta superare l'esame di ammissione. Una frase per spiegare l'integrazione? L'integrazione inizia con la cultura e la lingua».

La scuola tecnica professionale di Berna ha lanciato nel 2015 un progetto pilota per rifugiati e persone ammesse provvisoriamente che prevede una formazione CFP di due anni nel settore del legno. Il programma normale è integrato con lezioni intensive di tedesco. Nello stesso anno, la scuola ha avviato anche un secondo progetto destinato al medesimo gruppo target: un corso tecnico di un anno nella costruzione.

[tfbern.ch/berufsbildung/angebot-fur-fluchtlinge-und-vorlaufig-aufgenommene/](http://tfbern.ch/berufsbildung/angebot-fur-fluchtlinge-und-vorlaufig-aufgenommene/)

# Programmi cantonali d'integrazione (PIC)

## I tre pilastri dell'integrazione

I 26 programmi cantonali promuovono la rapida integrazione degli immigrati nella nostra società.

Come emerge da uno studio dell'OECD\*, l'integrazione in Svizzera riesce nella maggior parte dei casi. La grande maggioranza dei migranti partecipa attivamente alla vita economica, sociale e culturale. Per quanto riguarda l'integrazione sul posto di lavoro, la formazione e la situazione reddituale, il nostro Paese occupa una buona posizione nel confronto europeo.

Questi risultati sono frutto di grandi sforzi. I migranti, l'economia e la società civile così come Confederazione, Cantoni e Comuni si adoperano a fondo per la riuscita dell'integrazione. Il lancio dei PIC nel 2014 ha segnato una svolta nella promozione strategica: i PIC permettono di perseguire per la prima volta gli stessi obiettivi su scala nazionale. Sono disciplinati

nelle convenzioni di programma stipulate tra la Segreteria di Stato della migrazione (SEM) e i Cantoni.

I PIC si fondano su tre pilastri: informazione e consulenza, formazione e lavoro, comprensione e integrazione sociale. Questi pilastri includono otto settori di promozione.

Per la prima volta vengono perseguiti gli stessi obiettivi in tutta la Svizzera



\* Studio dell'OECD: «Indicatori sull'integrazione degli immigrati 2015», OECD Publishing, Paris.

\*\* Scuole, istituzioni che si occupano di formazione professionale, amministrazione, istituzioni attive nella sanità e organizzazioni del mondo del lavoro.

## Obiettivi strategici

Ambiti di promozione	Obiettivi programmatici strategici
<b>1° pilastro: informazione e consulenza</b>	
<b>Prima informazione e fabbisogno di promozione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutte le persone che per la prima volta giungono in Svizzera con la prospettiva di rimanervi a lungo in condizioni di legalità si sentono benvenute e vengono informate in merito ai principali aspetti della vita locale e alle offerte a sostegno della loro integrazione.</li> <li>Ai migranti con particolari bisogni in termini di integrazione sono offerte quanto prima, comunque entro un anno, misure d'integrazione adatte.<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Consulenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I migranti ricevono informazioni e consulenza sull'acquisizione delle competenze linguistiche, la gestione della vita quotidiana e l'integrazione professionale e sociale.</li> <li>Le istituzioni delle strutture ordinarie e altri interessati ricevono informazioni e consulenza e possono contare su un accompagnamento nella loro azione volta a rimuovere gli ostacoli all'integrazione, nei processi di apertura transculturale e nell'organizzazione di misure destinate a gruppi target specifici.</li> <li>La popolazione è informata sulla situazione specifica degli stranieri, sugli obiettivi e sui principi fondamentali della politica di integrazione come pure della promozione dell'integrazione.</li> </ul>
<b>Protezione contro la discriminazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le istituzioni delle strutture ordinarie e altri interessati ricevono informazioni e consulenza in materia di protezione contro la discriminazione.</li> <li>Le persone discriminate a causa della loro origine o razza dispongono di una consulenza competente e di un sostegno adeguato.</li> </ul>
<b>2° pilastro: formazione e lavoro</b>	
<b>Lingua e formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I migranti dispongono delle conoscenze di una lingua nazionale necessarie per capire e farsi capire nella vita quotidiana e adeguate alla loro situazione professionale.</li> </ul>
<b>Prima infanzia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le famiglie dei migranti hanno accesso su base paritaria alle offerte di sostegno alla prima infanzia adeguate alla loro situazione familiare.</li> </ul>
<b>Lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I migranti che non hanno accesso alle offerte delle strutture ordinarie dispongono di un sostegno che migliora la loro capacità di restare sul mercato del lavoro.</li> </ul>
<b>3° pilastro: comprensione e integrazione sociale</b>	
<b>Interpretariato interculturale e mediazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I migranti e i collaboratori delle strutture ordinarie dispongono, in situazioni particolari (colloqui su argomenti complessi oppure molto personali, procedure amministrative), di un sostegno in termini di mediazione al fine di garantire un servizio di interpretariato interculturale di qualità.</li> </ul>
<b>Integrazione sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I migranti prendono parte alla vita sociale del vicinato, ossia del Comune, del quartiere e delle organizzazioni della società civile.</li> </ul>

<sup>2</sup> Per legge i cittadini dell'UE/AELS non possono essere obbligati a seguire misure integrative.

## Finanze PIC 2014–2015

## L'integrazione è nell'interesse di tutti

La Confederazione e i Cantoni mettono a disposizione i fondi necessari per i PIC e ne garantiscono il finanziamento congiunto.

La maggior parte dei migranti si arrangia da sola fin dall'inizio. Tuttavia le persone in cerca di protezione arrivano di solito sprovviste di mezzi e finché non è chiaro se possono rimanere, il loro accesso a un'attività lavorativa è limitato. Uno degli obiettivi principali della promozione dell'integrazione è l'indipendenza economica dei migranti che dipendono dagli aiuti sociali.

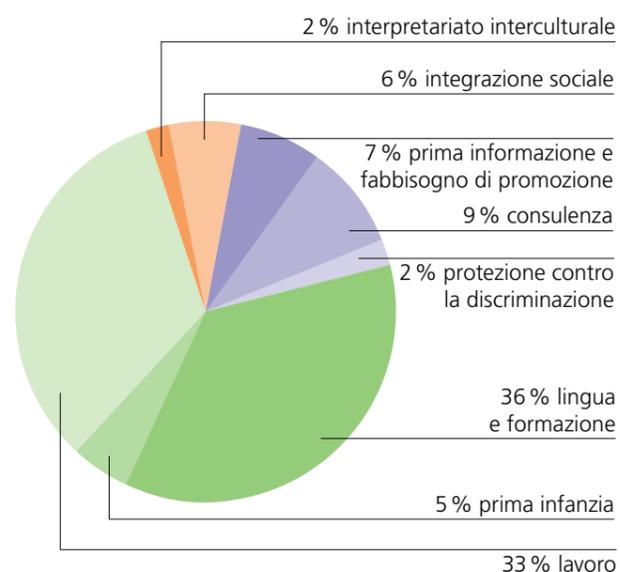
#### Finanziamento congiunto da parte di Confederazione e Cantoni

Il finanziamento della promozione statale nell'ambito dei programmi cantonali d'integrazione (PIC) è disciplinato dall'articolo 55 della legge federale sugli stranieri (LStr) e dall'ordinanza sull'integrazione degli stranieri (OIntS). I fondi federali sono versati ai Cantoni sotto forma di contributi. La Confederazione attinge da due fonti i contributi per i PIC.

#### Somma forfettaria a favore dell'integrazione di rifugiati riconosciuti e persone ammesse provvisoriamente (SF)

L'ammontare della somma forfettaria versata ai Cantoni è calcolata in base al numero delle decisioni d'asilo e delle ammissioni provvisorie positive. L'importo forfettario per decisione ammonta a 6000 franchi. Per pianificare le misure di integrazione per la fase programmatica 2014-2017 ai Cantoni viene corrisposto un contributo fisso di 38,6 milioni di franchi l'anno, pari a 154,4 milioni per l'intero periodo 2014–2017. Se i casi

#### Percentuali dei vari ambiti di promozione sui costi totali



sono numerosi e superano questo importo fisso, i Cantoni ricevono una compensazione.

#### Contributi per l'integrazione di tutti gli stranieri (contributi LStr)

Questi contributi possono essere utilizzati per l'integrazione di tutti gli stranieri che hanno qualche probabilità di restare

Stato attuale della pianificazione: costi complessivi 2014–2017*	Totale Conf. + Cantoni	Cantoni (incl. Comuni)	Conf. (LStr)	Conf. (SF)
Prima informazione e fabbisogno di promozione	43 131 981	16 776 627	19 484 446	6 870 908
Consulenza	51 086 471	28 277 667	19 344 565	3 464 240
Protezione contro la discriminazione	11 110 711	4 617 502	6 301 772	191 437
Lingua e formazione	211 524 675	90 356 704	47 013 856	74 154 115
Prima infanzia	31 762 539	15 573 809	14 945 751	1 242 979
Lavoro	192 351 367	21 562 043	7 204 164	163 585 160
Interpretariato interculturale e mediazione	15 144 041	5 910 378	8 903 236	330 426
Integrazione sociale	34 492 111	16 539 840	12 654 132	5 298 140
<b>Totale</b>	<b>590 603 896</b>	<b>199 614 570</b>	<b>135 851 922</b>	<b>255 137 404</b>

\* I valori possono divergere leggermente a causa degli arrotondamenti.

a lungo a Svizzera. Per l'intera fase programmatica 2014–2017 il contributo preventivato ammonta a circa 136 milioni di franchi. A tal fine le Camere federali hanno approvato un credito d'impegno. Il pagamento è vincolato alla condizione che i Cantoni investano lo stesso ammontare di mezzi. I Cantoni possono conteggiare anche fondi comunali. Il contributo federale e cantonale è fissato nella convenzione di programma.

#### Stato attuale della pianificazione

La tabella in basso a sinistra riassume l'attuale pianificazione di bilancio per l'intera durata dei PIC (2014–2017). I contributi sono composti dai costi effettivi 2014-2015 e dai budget per la pianificazione per gli anni 2016–2017. I costi effettivi degli

anni 2014 e 2015 come pure lo stato attuale della pianificazione fa vedere che buona parte delle somme forfettarie a favore dell'integrazione sono state destinate ai settori di promozione delle lingue e del lavoro.

Il forte aumento delle concessioni d'asilo e delle ammissioni provvisorie ha imposto il versamento di compensazioni per gli anni 2014 e 2015. Le cifre elevate lasciano presumere che ciò si ripeterà anche per il 2016 e il 2017.

Costi effettivi 2014*	Totale Conf. + Cantoni	Cantoni (incl. Comuni)	Conf. (LStr)	Conf. (SF)
Prima informazione e fabbisogno di promozione	8 490 055	3 946 980	3 439 312	1 103 763
Consulenza	10 627 268	5 911 571	4 141 578	574 119
Protezione contro la discriminazione	2 232 618	1 161 401	1 030 806	40 411
Lingua e formazione	43 507 680	21 746 776	10 578 693	11 182 211
Prima infanzia	6 825 438	3 380 786	3 154 094	290 558
Lavoro	28 905 269	3 716 808	1 049 653	24 138 808
Interpretariato interculturale e mediazione	3 284 402	1 396 868	1 824 098	63 435
Integrazione sociale	9 865 978	3 983 542	2 429 700	3 452 736
<b>Totale</b>	<b>113 738 708</b>	<b>45 244 733</b>	<b>27 647 934</b>	<b>40 846 041</b>

Costi effettivi 2015*	Totale Conf. + Cantoni	Cantoni (incl. Comuni)	Conf. (LStr)	Conf. (SF)
Prima informazione e fabbisogno di promozione	9 892 460	4 264 261	4 056 705	1 571 494
Consulenza	12 998 174	7 386 051	4 649 500	962 624
Protezione contro la discriminazione	2 644 937	1 157 613	1 431 580	55 744
Lingua e formazione	55 421 821	24 618 155	11 029 991	19 773 676
Prima infanzia	7 368 331	3 804 386	3 224 286	339 659
Lavoro	48 445 278	6 845 947	1 539 560	40 059 771
Interpretariato interculturale e mediazione	3 564 566	1 379 739	2 095 701	89 127
Integrazione sociale	7 788 385	4 174 125	3 095 213	519 047
<b>Totale</b>	<b>148 123 953</b>	<b>53 630 275</b>	<b>31 122 536</b>	<b>63 371 141</b>

\* I valori possono divergere leggermente a causa degli arrotondamenti.



«I corsi mamma-bambino permettono alle donne migranti di uscire dall'isolamento, di allacciare contatti e di sentirsi a casa».

**Intervista a:**

**Sonja Tschachtli e Nelly Suarez**, responsabili dei corsi di tedesco mamma-bambino, machBar Bildungs-GmbH, Aarau

Istituto scolastico Steinmatt a Derendingen nel Canton Soletta. Sette mamme con i loro bambini siedono in cerchio. Sonja Tschachtli vorrebbe finalmente iniziare il corso di tedesco ma la sua collega Nelly Suarez non è ancora arrivata. «Cosa sarà successo?» si chiedono un po' tutti. Proprio in quel momento la porta si apre. Gli occhi sono tutti puntati su di lei, Nelly Suarez, che non sembra affatto in forma: ha un colorito stranamente arrossato, tossisce, soffia il naso, si tiene la testa. «Nelly è ammalata», esclama Ilayda con la spontaneità dei suoi cinque anni.

«Attraverso il gioco, incoraggiamo i bambini a imparare il tedesco ma non solo. Acquisiscono anche competenze sociali e imparano a comportarsi correttamente nelle nostre strutture. Alle madri trasmettiamo le conoscenze di tedesco che tornano utili nell'immediato, nella realtà quotidiana». Così Sonja Tschachtli spiega gli obiettivi del corso.

«Come possiamo aiutare Nelly?» I bambini tolgono da una valigetta una borsa per l'acqua calda, un termometro, una pomata e una scatola di pastiglie. «Cos'è questo?» – «Una pomata». Ogni oggetto viene indicato alla lavagna. Tutti ripetono e cercano di memorizzare i nuovi vocaboli. E Nelly riceve le sue cure.

«Nella promozione della prima infanzia le madri hanno un ruolo chiave. Devono prendersi delle responsabilità anche se a volte per loro è impensabile, come ad esempio aiutare i bambini nello studio. Non conoscono questa realtà. Il corso serve anche a incoraggiarle. Affrontiamo temi riguardanti l'educazione per spiegare alle madri la realtà svizzera e le varie forme di comportamento».

Nelly Suarez sta meglio e balla con i bambini sulle note di canzoni tedesche. Nella stanza accanto, le madri imparano come si affronta una visita medica, come si fissa un appuntamento e come si danno informazioni sul proprio stato di salute.

«I corsi mamma-bambino permettono alle donne migranti di uscire dall'isolamento, di allacciare contatti e di sentirsi a proprio agio e assicurano ai bambini migliori possibilità di riuscita a scuola. Non per nulla sono proprio le scuole ad assicurarci il maggior sostegno. Cos'è per me l'integrazione? Capire col cuore».

I corsi di tedesco per mamma-bambino di Derendingen sono una realtà dall'agosto 2010. Si rivolgono alle madri alloclotte con poche conoscenze di tedesco (o nessuna) e ai loro figli in età prescolare.

[mbb.ch](http://mbb.ch) > MuKi-Deutsch

## Programmi cantonali d'integrazione PIC

# I PIC segnano una svolta: ecco i cambiamenti principali

I programmi cantonali d'integrazione hanno una durata di quattro anni. Ciò assicura ai Cantoni la necessaria sicurezza a livello di pianificazione e permette loro di impostare progetti a lungo termine secondo gli obiettivi strategici.

L'orizzonte di quattro anni previsto per la pianificazione si rivela una scelta vincente soprattutto ai fini della collaborazione tra gli uffici cantonali o comunali e con i partner sociali o per la creazione di nuovi settori di promozione. Un po' ovunque i primi due anni di programma sono stati dedicati alla messa a punto. Nel bilancio intermedio si possono individuare tre priorità a livello di sviluppo.

### L'integrazione, un compito trasversale

L'integrazione è un compito trasversale che riguarda molti servizi: la ricerca di un posto di apprendistato per un giovane rifugiato può andare a buon fine solo se l'istituzione sociale che se ne occupa collabora con l'orientatore professionale e le autorità competenti in materia di formazione professionale e se, infine, le autorità responsabili per il mercato del lavoro rilasciano rapidamente un permesso di lavoro. Molti Cantoni hanno istituito organi di accompagnamento interistituzionali o hanno assegnato loro un mandato per garantire ai PIC una base per quanto possibile solida e ampia, migliorare il coordinamento tra gli uffici coinvolti, garantire il flusso di informazioni e, se necessario, lanciare progetti congiunti.

I PIC hanno favorito la visibilità e l'accettazione della promozione dell'integrazione che viene vieppiù considerata un supporto. Tuttavia, nonostante gli importanti progressi compiuti un po' ovunque a livello di collaborazione, rimangono grandi sfide da affrontare, in particolare per quanto riguarda il finanziamento dell'offerta o la definizione delle competenze.

### Ruolo centrale dei Comuni

L'integrazione avviene sul posto. Pertanto, i Comuni hanno una funzione centrale ai fini della promozione dell'integrazione. Assumono progressivamente un ruolo attivo nella prima informazione ai migranti e nell'integrazione sociale. Il loro impegno si fonda tra l'altro su convenzioni sulle prestazioni, nelle quali il Cantone e i Comuni definiscono obiettivi strategici congiunti. Il Cantone versa indennità e finanziamenti di partenza o sostiene i progetti in loco. L'esperienza mostra che i Comuni sono sempre più disposti a investire nella promozione dell'integrazione ma necessitano di conoscenze specifiche. Per

sviluppare a lungo termine la promozione dell'integrazione e permetterle di radicarsi in loco, serve perseveranza.

### L'integrazione dei rifugiati

L'integrazione di rifugiati e persone ammesse provvisoriamente figura tra le priorità dei PIC. Gli attuali focolai di crisi e, in particolare, gli sviluppi in Siria hanno provocato un aumento delle domande d'asilo. A fronte dell'alta quota di protezione è aumentato anche il numero di ammissioni provvisorie e concessioni dell'asilo.

Negli ultimi due anni questa evoluzione ha rafforzato la disponibilità a collaborare dei diversi attori. Anche il coinvolgimento dell'economia è diventato molto più importante. Senza posti di formazione o stage adeguati i rifugiati non possono integrarsi professionalmente. D'intesa con i responsabili della formazione professionale, le autorità competenti per il mercato del lavoro e i partner sociali, i servizi competenti in materia di integrazione e asilo elaborano soluzioni per offrire una prospettiva alle persone con background migratorio.

## Settori di promozione: successi e sfide

Successi	Sfide
<b>1° pilastro: informazione e consulenza</b>	
<b>Prima informazione e fabbisogno di promozione</b> Sono sempre più numerosi i Comuni che organizzano eventi di benvenuto e di prima informazione. I migranti si possono orientare meglio e conoscono i loro diritti e doveri.	I colloqui e gli eventi di prima informazione richiedono impegno da parte dei Comuni. Per introdurre le offerte ci vuole tempo. Il valore aggiunto emerge solo a lungo termine.
<b>Consulenza</b> L'accesso alle offerte di consulenza a bassa soglia è migliorato. Le offerte di integrazione adeguate sono più facili da reperire e si possono avviare processi importanti.	La sfida sta nell'attuazione a livello locale. Non tutti i servizi statali sono in grado di fornire ai migranti consulenza e sostegno in modo efficace ed efficiente.
<b>Protezione contro la discriminazione</b> Grazie a seminari e corsi di perfezionamento, il tema della discriminazione viene discusso in seno alle amministrazioni cantonali. La «Settimana contro il razzismo» sensibilizza il pubblico.	In singoli casi è difficile trovare una soluzione ai conflitti. La sensibilizzazione delle strutture ordinarie in materia di integrazione e discriminazione richiede impegno.
<b>2° pilastro: formazione e lavoro</b>	
<b>Lingua e formazione</b> L'offerta di corsi è stata ampliata e migliorata un po' ovunque. I corsi sono più accessibili e più mirati in base ai vari gruppi target.	Il fabbisogno di intervento linguistico supera l'offerta. I corsi vanno adeguati alle condizioni di vita dei partecipanti. I responsabili devono seguire corsi di formazione e perfezionamento.
<b>Prima infanzia</b> Molti Cantoni puntano su una promozione linguistica della prima infanzia di qualità. Il personale degli asili nido segue corsi di perfezionamento mirati alle competenze interculturali.	Raggiungere le famiglie con un bisogno di promozione è difficile. Non sempre il sostegno linguistico arriva ai bambini che ne hanno più bisogno.
<b>Lavoro</b> I Cantoni ampliano l'offerta per l'integrazione professionale dei rifugiati e delle persone ammesse provvisoriamente e migliorano miratamente la collaborazione interistituzionale.	Il numero di migranti non qualificati è elevato. Le offerte per ottenere una qualifica sono costose. I posti sono limitati. È importante assegnarli con attenzione.
<b>3° pilastro: comunicazione e integrazione sociale</b>	
<b>Interpretariato interculturale e mediazione</b> Si fa capo più spesso a interpreti interculturali e mediatori qualificati. Migliorare la comprensione significa semplificare il lavoro delle strutture ordinarie.	Manca spesso il denaro per lanciare iniziative sul posto, ad esempio nelle scuole o negli studi medici. Nonostante l'indubbia efficacia, l'intervento di interpreti e mediatori non è scontato ovunque.
<b>Integrazione sociale</b> Le offerte e le possibilità di integrazione sociale vengono ampliate in particolare nei Comuni e nei quartieri.	Per accompagnare e coordinare i volontari servono importanti risorse. Per alcuni progetti mancano strategie chiare e il finanziamento non è disciplinato.

# Prima informazione e fabbisogno di promozione Arrivare e inserirsi rapidamente

Il successo dell'integrazione inizia dai colloqui informativi di benvenuto e dalla volontà di sviluppare congiuntamente delle prospettive.

Chi si stabilisce in Svizzera dovrebbe integrarsi e sentirsi a proprio agio al più presto. Obbligatorietà, regole chiare e riferimenti sono elementi importanti per garantire la riuscita dell'integrazione. Tra le nuove priorità della promozione dell'integrazione figurano quindi la prima informazione e l'individuazione immediata del bisogno di integrazione. Per la prima volta sono stati organizzati in tutta la Svizzera eventi di benvenuto. Il lancio dei PIC ha chiaramente favorito il potenziamento delle offerte di informazione e consulenza per i migranti. La maggior parte dei Cantoni si adopera per introdurre colloqui di benvenuto e offerte di informazione e consulenza a livello locale o comunale. Particolarmente impegnativo si è rivelato il coinvolgimento dei Comuni.

## Sapere cosa è importante

Grazie alla prima informazione tutti i migranti che arrivano in un Comune vengono accolti personalmente e ricevono informazioni generali sulla vita in Svizzera, sui loro diritti e doveri e sull'integrazione. La prima informazione può essere fornita in vari modi. Spesso si tratta di colloqui personali di benvenuto, ad esempio al Controllo abitanti del Comune o presso il Servizio cantonale per l'integrazione. Vi sono poi incontri informativi o eventi riservati ai nuovi arrivati. In linea di massima i Cantoni preferiscono i modelli ancorati alla realtà locale.

Sono stati pubblicati opuscoli e volantini di benvenuto che informano sulle offerte di integrazione come pure su diritti e obblighi. I Cantoni e i Comuni hanno profuso importanti sforzi per mettere a disposizione questo materiale in varie lingue. Molte informazioni e indirizzi importanti sono accessibili anche online. La maggior parte dei Cantoni hanno investito nell'elaborazione o addirittura nella creazione di un proprio sito che permette, ad esempio, di iscriversi a un corso di lingua con un paio di click.

## Scoprire cosa serve a ognuno

Rilevare il fabbisogno di integrazione è una sfida non indifferente. I migranti con un fabbisogno particolare devono essere individuati e aiutati al più presto. A causa del grande investimento richiesto, tuttavia, la maggior parte dei Cantoni è restia

a condurre rilevamenti a tappeto e preferisce concentrarsi sulle persone che necessitano di un sostegno speciale, come le persone che arrivano in Svizzera nell'ambito del ricongiungimento familiare. Di solito il fabbisogno di integrazione viene rilevato nei settori della lingua e dell'integrazione professionale. Sarebbe tuttavia opportuno includere anche altri settori, ad esempio la promozione per la prima infanzia vista l'importanza che riveste per i genitori.

## La sfida maggiore sta nel raggiungere con un dispendio sostenibile coloro che necessitano di misure di integrazione.

Nella loro attività i Cantoni fanno riferimento a due modelli principali. Il modello 1 rileva in generale il fabbisogno di integrazione durante un colloquio individuale o dopo l'incontro di benvenuto. A seconda del risultato viene raccomandato – in singoli casi anche imposto – di frequentare un'iniziativa di integrazione. Il modello 2 mira a far conoscere l'offerta di informazione e consulenza e lavora in parte con incentivi, tra cui la frequentazione agevolata di corsi nei primi mesi dopo

### Gli accordi d'integrazione, una ricetta universale?

Gli accordi d'integrazione possono essere stipulati con cittadini di Stati terzi che necessitano di sostegno particolare. Poiché l'inosservanza può essere punita, generano in alcuni casi aspettative molto elevate. Questi accordi risultano efficaci se corrispondono al fabbisogno integrativo del diretto interessato che può essere determinato con un colloquio personale sulle prestazioni attese. Dato che l'accordo e la verifica implicano notevoli sforzi, sono pochi i Cantoni che applicano questo strumento su ampia scala. La maggior parte preferisce una prima informazione vincolante. In singoli casi, gli accordi d'integrazione possono essere usati a titolo preventivo per evitare ostacoli maggiori all'integrazione.

l'entrata. Gli strumenti per rilevare il fabbisogno di integrazione vengono usati più raramente. In pratica trovano applicazione molti modelli misti. Cantoni, Città e Comuni forniscono informazioni esaustive nell'ambito di colloqui individuali e raccomandano di frequentare un corso di lingua o di recarsi a una consulenza più approfondita.

### Semplificare l'accesso alle informazioni

Come fanno i nuovi arrivati a trovare le informazioni e come possono accedere alle offerte? Ci sono varie soluzioni che dipendono tra l'altro da come è organizzata istituzionalmente la prima informazione. La collaborazione con persone chiave, mediatori interculturali e associazioni di migranti permette di contattare anche persone difficilmente raggiungibili. L'esperienza insegna che a livello comunale è più facile raggiungere i migranti: in un Comune ci si conosce e lo scrupolo di non presentarsi a un colloquio è maggiore che non se ci si dovesse recare in un ufficio cantonale.

## A livello comunale è più facile raggiungere i migranti che a livello cantonale.

### I professionisti non cadono dal cielo

Il rilevamento del fabbisogno di integrazione deve dare i suoi frutti. Per condurre i colloqui individuali e ottenere risultati positivi, servono competenze specifiche. Il personale comunale o gli esperti ai quali è ora affidato questo compito devono prima di tutto disporre della formazione, delle offerte di perfezionamento e degli strumenti necessari. Nel 2014 e nel 2015 sono stati organizzati diversi corsi in particolare sulle competenze interculturali.

### jura.accueil

L'associazione jura.accueil gestisce per conto del Servizio cantonale per l'integrazione l'accoglienza dei nuovi arrivati nel Canton Giura. Li contatta e li invita a un incontro personale durante il quale i collaboratori dell'associazione (di solito migranti che vivono da tempo nel Cantone), forniscono informazioni e opuscoli in madrelingua. Questa soluzione aiuta i migranti a familiarizzare rapidamente con le regole e le procedure in vigore.

[jura.ch/DIN/SPOP/juraaccueil/juraaccueil.html](http://jura.ch/DIN/SPOP/juraaccueil/juraaccueil.html)

### Zurigo: studio sull'efficacia della prima informazione

Per conto del Cantone di Zurigo, l'agenzia BASS ha valutato la promozione dell'integrazione attraverso la prima informazione personale e individuale. A tal fine ha interpellato 1700 nuovi arrivati. I risultati sono soddisfacenti e confermano l'efficacia dell'offerta: coloro che hanno partecipato ai colloqui di benvenuto sono meglio informati, sono più inclini a seguire un corso di tedesco e giudicano cordiali le autorità. A prescindere se vi siano seguito o no, le persone che ricevono l'invito si sentono più benvenute.

[integration.zh.ch](http://integration.zh.ch) > Unsere Angebote > Studien & Berichte

«Non traduco solo parole  
ma anche il senso dell'enunciato».

**Intervista a:**

**Gulistan Daoud**, interprete interculturale per il servizio «comprendi?»

**Prof. Dr. Jean-Pierre Pfammatter**, capo del reparto di cardiologia pediatrica all'Inselspital di Berna

**Gulistan Daoud:** «Sei anni fa sono fuggita dalla Siria. Ho studiato economia a Damasco. Ho trascorso i primi due anni in Svizzera praticamente nell'ombra. Poi mi sono detta: se rimani, ti devi integrare. Allora ho iniziato a studiare tedesco e ho lavorato due anni come commessa raccogliendo molte informazioni sulla vita in Svizzera e scoprendo nuove possibilità.

Da un anno lavoro come interprete di arabo e curdo per l'agenzia di traduzione «comprendi?». Perché? Perché aiuto volentieri la gente. Ricevo mandati dalla Croce Rossa Svizzera e Caritas, dai servizi sociali, dalle scuole per i colloqui con i genitori, da avvocati e da ospedali. Lavoro anche come volontaria per la parrocchia. Nel mio lavoro sono sempre neutrale. Mi comporto come una specie di traduttore automatico, ma è molto importante che non traduca solo le parole ma anche il senso dell'enunciato. I migranti devono capire esattamente il messaggio e le conseguenze di un colloquio. Solo se conosco a fondo le due culture – e non solo la lingua – posso garantire una buona qualità. A volte tradurre è emotivamente difficile, ad esempio recentemente quando ho dovuto comunicare a un paziente siriano ammalato di cancro una diagnosi terribile».

**Prof. Dr. Jean-Pierre Pfammatter:** «Curare i figli di migranti non sarebbe possibile senza l'aiuto di un interprete. Attraverso le domande dei pazienti e dei loro genitori posso giudicare la qualità delle traduzioni – che in generale è buona».

**Gulistan Daoud:** «Ho concluso il primo modulo della formazione di interprete interculturale presso Intercultura. Attualmente studio per il secondo. Il mio obiettivo è quello di diventare educatrice specializzata. Cos'è per me l'integrazione? L'integrazione è un diritto tanto quanto un'esigenza. Ognuno ha il diritto di essere integrato nella società ma deve anche impegnarsi in prima persona per soddisfare l'esigenza di integrazione. Ne consegue un divieto di discriminazione ma anche il sanzionamento delle persone che non sono disposte a integrarsi».

«comprendi?» è un servizio specializzato di interpretariato interculturale con sede a Berna, sostenuto da Caritas. Mette a disposizione interpreti di diverse lingue che dispongono del diploma riconosciuto in Svizzera di INTERPRET e/o di una formazione o di un titolo di perfezionamento come interprete interculturale.



## Consulenza

# Una buona consulenza apre molte porte

Per capire come integrarsi e sviluppare prospettive realistiche, i migranti hanno bisogno di una consulenza mirata.

Dove trovo un corso di lingua adeguato alle mie conoscenze? Cosa devo fare per far riconoscere il mio diploma? Quali opportunità offre il sistema educativo svizzero a mia figlia? Non è facile trovare da soli una risposta a queste e ad altre domande. Spesso la prima informazione ricevuta non è sufficiente per muoversi in modo ottimale nel nuovo contesto. Molti migranti si rivolgono giustamente a vicini o conoscenti, ma non sempre basta. Per la riuscita dell'integrazione e per evitare malintesi o false aspettative, serve una consulenza professionale che, tra l'altro, accelera il processo.

### Le strutture ordinarie, un sostegno prezioso

I servizi cantonali e comunali per l'integrazione coadiuvano le strutture ordinarie della formazione professionale e del mercato del lavoro nell'assunzione del loro mandato d'informazione. A tal fine istituiscono ad esempio gruppi di lavoro interistituzionali o mettono a disposizione traduzioni. Nella maggior parte dei Cantoni esistono inoltre consultori specializzati per i migranti. Nella prima metà del periodo PIC i Cantoni hanno allestito e potenziato le offerte di consulenza e gli sportelli destinati ai migranti e alle autorità specializzati nella ricerca di offerte di integrazione.

### Più in fretta al traguardo grazie alla qualità

I migranti ricevono una consulenza professionale sui temi più disparati: vita quotidiana, famiglia, accesso al mondo del lavoro, salute ecc. Nel limite del possibile vengono indirizzati agli uffici competenti delle strutture ordinarie. Ciò presuppone una buona collaborazione con i consultori. L'elevata qualità dei colloqui permette di raggiungere più velocemente gli obiettivi. Nelle questioni più complesse intervengono interpreti o mediatori interculturali che assicurano una migliore comprensione. È inoltre importante mettere a disposizione un'offerta di perfezionamento per i professionisti dei vari servizi.

### La buona raggiungibilità è la chiave

In alcuni casi è difficile far pervenire l'informazione ai migranti, ad esempio se questi sono anziani, abitano in luoghi fuori mano o si isolano. Per arrivare a loro, bisogna passare da persone chiave, di solito persone della stessa cultura, con buone

conoscenze della realtà svizzera. Anche la collaborazione con le associazioni di migranti facilita ai neoarrivati l'accesso alle offerte.

### Informare e sensibilizzare il pubblico

Il settore di promozione Consulenza include anche le relazioni pubbliche. I Cantoni si adoperano per informare le autorità, l'economia e il vasto pubblico sulla promozione dell'integrazione attraverso i canali mediatici. Oltre a inserire le informazioni e le offerte più importanti nei loro siti cantonali – strumento centrale della comunicazione – pubblicano articoli nei media, tengono conferenze e organizzano incontri e seminari specializzati. Singoli Cantoni e Comuni conferiscono inoltre premi per l'integrazione.

#### Losanna: centro di consulenza e competenza

Da diversi anni la città vodese offre attraverso il Bureau lausannois pour les immigrés (BLI) consulenza e informazioni ai migranti. Grazie ai PIC le offerte hanno potuto essere ampliate e consolidate in particolare negli ambiti dell'informazione (opuscoli, Internet, newsletter), dei colloqui di benvenuto, dei workshop per l'integrazione, delle attività di quartiere, dei progetti d'integrazione e della prevenzione del razzismo.

[lausanne.ch/bli](http://lausanne.ch/bli)

## Protezione contro la discriminazione

# La coesione richiede equità

La parità di trattamento è un diritto fondamentale.

Nessuno può essere discriminato, né la popolazione locale né i migranti.

Una persona in cerca di alloggio o di un impiego può essere discriminata a causa della sua origine, della sua religione, o del colore della sua pelle e perfino in base al suo nome. Anche se non è palese, questo ostacola la loro integrazione sul mercato del lavoro e nella ricerca di un alloggio. Dal 2014 i PIC prevedono misure per rafforzare la tutela contro questo fenomeno riconoscendo esplicitamente che l'integrazione è un processo reciproco: i migranti si impegnano ad integrarsi ma devono poter contare sull'apertura e la correttezza della popolazione residente.

## I migranti devono poter contare sull'apertura e la correttezza della popolazione residente.

### Garantire consulenza e sostegno agli interessati

Le persone discriminate devono ricevere consulenza e sostegno nei centri di competenza e nei consultori. Molti Cantoni che proponevano questa soluzione già prima del 2014 hanno sviluppato, potenziato o riorientato le misure esistenti. Altri hanno elaborato un'offerta solo nell'ambito dei PIC. Si osservano diversi approcci: i Cantoni della Svizzera centrale hanno ad esempio optato per una collaborazione intercantonale, altri hanno affidato l'incarico a terzi o hanno puntato sulla messa in rete delle offerte esistenti.

Per molti Cantoni, sviluppare un'offerta di consulenza competente e a bassa soglia in grado di raggiungere effettivamente i gruppi target è una sfida. Per far conoscere la loro offerta tematizzano ad esempio la tutela contro la discriminazione durante il primo colloquio con i migranti oppure pubblicano volantini o newsletter o la menzionano nel loro sito. La scarsità di risorse finanziarie e di personale ostacolano lo sviluppo di strategie di comunicazione più ampie e l'informazione attiva. Bisogna inoltre chiarire aspetti riguardanti il rilevamento dei dati e il monitoraggio a livello cantonale, intercantonale e nazionale.

### Informare e sensibilizzare gli attori

Dalle autorità competenti in materia di naturalizzazione agli ospedali, dalla scuola alla ricerca di un alloggio: non è possibile affrontare la discriminazione ovunque contemporaneamente. Ogni Cantone definisce quindi priorità strategiche in base alla situazione e al fabbisogno nell'ambito dell'attuazione dei PIC. Per i Cantoni è difficile in particolare coinvolgere nel ruolo di strutture ordinarie le istituzioni e i servizi competenti.

Per sensibilizzare i collaboratori, diversi Cantoni elaborano il tema della tutela contro la discriminazione nelle amministrazioni e nelle strutture ordinarie in un'ottica comunicativa. Cercano soluzioni affinché diventi parte integrante della formazione interna e, in collaborazione con le strutture ordinarie, sensibilizzano il vasto pubblico. Numerosi Cantoni e Città tematizzano la tutela contro la discriminazione nell'ambito dell'annuale Settimana contro il razzismo.

#### Guida alla tutela dalla discriminazione nelle amministrazioni pubbliche

La clientela delle amministrazioni pubbliche è sempre più eterogenea. Come si può garantire a tutta la popolazione un accesso equo e paritario ai servizi pubblici? Per rispondere a questo interrogativo i responsabili cantonali in materia di tutela contro la discriminazione della Svizzera latina hanno elaborato una guida pratica.

[edi.admin.ch/frb](http://edi.admin.ch/frb) > Discriminazione e integrazione

## «Si liberano risorse per progetti più ampi».

### Intervista a:

**Monika Geisser**, delegato all'integrazione del Canton Appenzello Interno

#### **Signora Geisser, il suo posto di lavoro non esisteva prima dei programmi cantonali di integrazione (PIC).**

È vero, ma qualcosa c'era comunque. Il Cantone applica una legge sull'integrazione e le rispettive ordinanze dal 2009. Le scuole hanno realizzato un piano d'integrazione e sono stati organizzati corsi di tedesco aperti a tutti. Prima del 2014 le offerte erano però poco coordinate. Il Servizio per l'integrazione è stato creato grazie al PIC.

#### **Cosa è cambiato con la creazione del servizio?**

Prima di tutto si è provveduto a una redistribuzione dei compiti. Ora sono io a occuparmi di tutti gli otto settori di promozione contemplati dai PIC, mentre prima erano competenti altri uffici tra cui le autorità d'asilo o i servizi sociali. Il cambiamento non è stato facile: abbiamo dovuto redistribuire i compiti e le risorse finanziarie. Coordinare le interfacce era ed è tuttora impegnativo.

#### **Quali sono i vantaggi della nuova organizzazione?**

Per la prima volta il Cantone dispone di uno sportello centrale per tutte le questioni riguardanti l'integrazione.

I nostri servizi sono molto richiesti. I migranti sono meglio informati grazie ai colloqui di benvenuto. Ciò permette di liberare risorse per progetti più ampi come quello che abbiamo denominato «Ponte lavoro-integrazione», un'iniziativa lanciata in collaborazione con l'Ufficio della formazione professionale che propone corsi intensivi di tedesco, matematica e cultura generale e affronta temi riguardanti l'integrazione e aspetti della formazione professionale.

#### **Come si svolge la sua giornata?**

Siamo un piccolo Cantone. Durante la mia attività (che esercito al 70%) sono direttamente responsabile di molte cose: colloqui di benvenuto, corsi di tedesco, integrazione professionale, tavole rotonde, accompagnamento ai colloqui con la scuola, conteggi, rapporti e molto altro ancora.

#### **Se potesse cambiare qualcosa ai PIC, cosa cambierebbe?**

Cercherei di rendere più flessibile la ripartizione dei fondi tra ciascun settore di promozione per permettere anche ai piccoli Cantoni di realizzare progetti ad hoc.

#### **Che cos'è per lei l'integrazione?**

Un processo nel quale la popolazione locale si apre e i migranti imparano a vivere in una nuova cultura.

Il Servizio per l'integrazione di Appenzello interno coordina le attività degli attori del settore. Organizza regolarmente scambi di informazioni tra gli uffici e funge da interlocutore per la Confederazione.



## Lingua e formazione

# Trovare le parole giuste

La lingua è la chiave per una comunicazione efficace e una buona integrazione.

Rispondere a una vicina, acquistare il farmaco giusto, cercare un posto di lavoro: nella vita di tutti i giorni è molto importante capire e parlare una lingua nazionale. Ecco perché l'integrazione deve iniziare dall'apprendimento della lingua del posto. Non per nulla il settore di promozione Lingua e formazione è quello in cui la Confederazione e i Cantoni investono di più nell'ambito dei PIC.

### Offerte nuove e più numerose ma le liste d'attesa rimangono lunghe

Imparare una lingua è difficile. Servono impegno, determinazione e costanza. Ai migranti non manca la motivazione, come conferma la forte domanda che nel 2014 e 2015 ha indotto i Cantoni ad ampliare e potenziare le loro offerte. Ciononostante le liste d'attesa rimangono lunghe un po' ovunque. Per molti migranti non è sempre facile conciliare lo studio con gli impegni professionali e familiari. La domanda è alta soprattutto per i corsi di lingua con babysitting, i corsi serali e quelli intensivi o con livello B1 (utente indipendente). Sono state create nuove offerte anche nel settore delle competenze di base, soprattutto per l'alfabetizzazione. Un'alternativa ai corsi tradizionali è costituita dalle offerte di formazione e dai corsi di lingua proposti ad esempio nei Comuni, nei parchi e giardini pubblici, nelle aziende o negli asili nido. Queste forme innovative permettono anche ai migranti per i quali gli ostacoli sarebbero altrimenti eccessivi di acquisire una certa competenza linguistica.

### Corsi specifici in crescita

Nella maggior parte dei Cantoni i corsi di lingua si rivolgono tuttora a un pubblico target molto vasto. Anche se di solito si tratta di corsi a due livelli con obiettivi didattici generici, nei primi anni di attuazione dei PIC sono stati sempre più incentivati quelli con obiettivi di apprendimento specifici. Molto richiesti sono i corsi professionali, in particolare quelli organizzati dai partner sociali nei settori della gastronomia, la costruzione, le cure e la pulizia. In molti Cantoni i partner sociali collaborano a stretto contatto con i servizi per l'integrazione. In questi corsi le esigenze delle aziende sono prese sul serio: l'organizzazione e l'articolazione dei contenuti richiedono

competenza, esperienza e impegno da parte dei responsabili e grande professionalità da quella dei fornitori. Molto apprezzati risultano anche i corsi per gruppi target specifici, come quelli di lingua per i genitori o mamma-bambino. In questi casi viene offerto anche un servizio babysitting professionale, un'offerta spesso possibile solo grazie alla collaborazione con gli asili nido sul posto.

**L'obiettivo del corso è raggiunto se quanto appreso in classe viene applicato nella vita di tutti i giorni.**

### Informare, motivare e formare in modo mirato

L'offerta di corsi di lingua specifici per i gruppi target è molto varia. È quindi importante che i partecipanti frequentino corsi adatti. In molti Cantoni sono state potenziate la selezione e la consulenza ai fini dell'assegnazione dei partecipanti alle offerte formative. Per permettere ai migranti di accedere alle proposte più adeguate servono una comunicazione mirata e la migliore raggiungibilità possibile.

Nell'ambito dei PIC diversi Cantoni hanno creato piattaforme online e materiale informativo. L'offerta di corsi di lingue viene pubblicizzata attivamente anche nei colloqui di prima informazione. Molti Cantoni e Comuni si avvalgono inoltre di persone

### Il marchio «fide», una garanzia di qualità

Per garantire la qualità dei corsi di lingua nell'ambito dell'integrazione, è stato creato il marchio fide che permette ai fornitori che operano in conformità ai principi definiti di dare visibilità alla qualità della loro offerta. Il marchio fissa degli standard per l'insegnamento, l'organizzazione e il coordinamento. Nell'ambito di una fase pilota condotta su vasta scala che ha coinvolto sei Cantoni e 14 fornitori è stata valutata l'adeguatezza degli standard ed è stata definita la procedura.

[fide-info.ch](http://fide-info.ch)

chiave, ad esempio persone appartenenti alla stessa comunità o con una buona rete di contatti nel quartiere. Il passaparola è la soluzione più efficace per incoraggiare i migranti a imparare una lingua. Alcuni Cantoni hanno introdotto incentivi quali i buoni per il perfezionamento o corsi di tedesco gratuiti.

### L'efficacia dei corsi di lingue dipende dal nesso con la realtà quotidiana

Una grande sfida nell'integrazione linguistica è garantire la qualità incrementando la professionalità dei formatori che, siano essi volontari o professionisti, devono vantare una serie di competenze nel settore della formazione degli adulti, della didattica e dell'interculturalità. A tal fine, nel 2015 sono stati introdotti i moduli fide. Tra il 2015 e il 2016 oltre 130 persone hanno seguito la formazione di formatori di lingua nell'ambito dell'integrazione. Molti Cantoni hanno cofinanziato questi moduli attraverso i PIC. L'efficacia di fide è garantita dal fatto che l'insegnamento si orienta sistematicamente all'azione e ai bisogni dei partecipanti. La qualità rimane tuttavia un aspetto centrale.

Dalle valutazioni dell'offerta condotte in diversi Cantoni emerge che quest'approccio agevola sensibilmente il trasferimento nella vita quotidiana di quanto appreso durante i corsi.

### Due modelli di finanziamento, un obiettivo

La maggior parte dei Cantoni sovvenziona i fornitori di corsi di lingua. Altri hanno introdotto un sistema di finanziamento individuale fin dal lancio dei PIC che prevede ad esempio buoni per la formazione. La difficoltà è data dal fatto che l'efficacia dipende dalla responsabilità dei partecipanti. I fattori determinanti per il successo dei corsi sono un'informazione adeguata e l'accessibilità dell'offerta.

### Corsi di lingue per migranti incinte

Spesso le migranti non hanno accesso alle informazioni e alle offerte di corsi preparto sulla prevenzione. È dimostrato che queste donne e i loro neonati soffrono spesso di problemi di salute dopo il parto. Pertanto, 12 istituti di otto Cantoni hanno messo a punto un'offerta linguistica specifica su temi quali la gravidanza e l'accudimento dei neonati. Nel Canton Vaud, ad esempio, i corsi sono organizzati da «Espaces Femmes Appartenances». Nei contatti con la levatrice o il pediatra le partecipanti possono usare le conoscenze linguistiche acquisite durante le lezioni. Possono inoltre affrontare aspetti legati alla gravidanza e alla pianificazione familiare con più fiducia e sicurezza, dato che le migliori competenze linguistiche assicurano loro anche una migliore informazione. Visto il successo riscosso, il Cantone ha deciso di integrare il progetto nel proprio PIC a partire dal 2016.

[dialog-integration.ch/it/Prima infanzia](http://dialog-integration.ch/it/Prima infanzia)

### San Gallo: valutazione del progetto pilota fide

Nel Cantone di San Gallo l'approccio fide è stato introdotto nell'ambito di un progetto pilota che ha interessato 14 corsi di tedesco (livelli A1, A2 e B1) tra il 2014 e il 2015. Lo scopo era quello di incoraggiare il maggior numero possibile di scuole di lingue ad applicare gli stessi principi, affinché il Cantone disponga di una base di esperienze possibilmente ampia quando dovrà decidere come proseguire. Al progetto hanno aderito cinque scuole che beneficiano tra l'altro di contributi cantonali. I partecipanti ai corsi pilota hanno ad esempio imparato a scrivere una candidatura o a compilare i moduli per la visita medica. Per i responsabili dei corsi è indubbiamente impegnativo garantire un insegnamento orientato alle esigenze, ma ne vale la pena: i risultati hanno in parte superato le attese.



## «Una buona integrazione va a vantaggio di tutti».

### Intervista a:

**Remo Buob**, capo del Controllo abitanti e delegato all'integrazione di Wettswil a. A.; presidente dell'Associazione Controllo Abitanti del Cantone di Zurigo (VZE)

### **Signor Buob, perché organizza colloqui di benvenuto con tutti i nuovi arrivati?**

Lo scopo è sostanzialmente quello di fare in modo che gli abitanti siano ben informati e partecipino attivamente alla vita del Comune. È una situazione win-win per tutti. Un esempio concreto: se una persona non smaltisce correttamente i rifiuti perché non è stata informata, possono sorgere conflitti.

### **Come si svolgono i colloqui?**

Quando si annunciano, i nuovi arrivati – tra cui anche i migranti – vengono ricevuti allo sportello nella Casa comunale. Forniamo loro informazioni importanti sulla vita nel Comune e in Svizzera e consegniamo loro gli opuscoli specifici che abbiamo elaborato in funzione delle loro esigenze. Se durante il colloquio vengono sollevate questioni confidenziali, continuiamo la discussione in una sala separata per questioni di riservatezza. Rileviamo i bisogni, informiamo sui servizi competenti o effettuiamo piccoli chiarimenti. Vogliamo clienti soddisfatti secondo il principio «le persone per le persone».

### **Quali sono i vantaggi del vostro metodo?**

I colloqui sono assolutamente a bassa soglia e non incidono sui costi e possono essere organizzati e realizzati direttamente da noi. Non mandiamo convocazioni scritte con appuntamenti fissi così riusciamo da subito a instaurare un buon rapporto.

### **Il Cantone di Zurigo mira a introdurre attraverso i PIC soluzioni unitarie per la prima informazione a livello comunale. Fattibile?**

Il Cantone si dà molto da fare ma le posizioni in materia di integrazione variano fortemente da un Comune all'altro. Alcuni temono un aumento del carico lavorativo. In altri il personale non collabora o ci si scontra con situazioni politiche difficili. In ogni caso, molti sostengono che il nostro modello, con il suo pragmatismo, potrebbe essere un'ottima soluzione per i Comuni medio-piccoli.

### **Cos'è per lei l'integrazione?**

Riuscire, con poco, a dare alle persone un punto di riferimento al quale rivolgersi per ottenere informazioni valide e integrarsi. In fondo, una buona integrazione va a vantaggio di tutti.

Il Comune di Wettswil a. A., che conta circa 5000 abitanti, propone da sempre colloqui di benvenuto per i nuovi arrivati. La convenzione sulle prestazioni stipulata con il Cantone di Zurigo è servita soprattutto per ottimizzarli e rielaborare l'opuscolo informativo. Il Comune ha partecipato allo studio sull'efficacia della prima informazione commissionato dal Cantone di Zurigo (cfr. pag. 17).

## Prima infanzia

# Dare ai piccoli grandi opportunità

I primi anni di vita sono estremamente importanti per lo sviluppo e la salute di un bambino. Perciò l'integrazione deve iniziare al più presto.

Giocare all'asilo è più divertente se nessuno viene escluso perché non capisce la lingua. Ed è di vitale importanza che i genitori reagiscano correttamente quando il loro bambino presenta ad esempio i sintomi di un'otite. In nessun'altra fase della vita l'essere umano impara tanto come nella prima infanzia. Un'occasione da non sprecare, che va a vantaggio di tutta la società. Gli studi condotti parlano chiaro: i bambini stimolati adeguatamente durante la prima infanzia hanno più successo a scuola, nella formazione e nella professione. I figli di famiglie socialmente svantaggiate, spesso con un background migratorio, rischiano maggiormente una penalizzazione nei primi anni di sviluppo. Nel settore della promozione della prima infanzia i PIC si concentrano sulle soluzioni atte a garantire alle famiglie di migranti un accesso paritario alle offerte.

### Le offerte di promozione per la prima infanzia sono molto apprezzate.

La politica dell'infanzia e della gioventù e, di riflesso, la promozione della prima infanzia competono in linea di principio ai Cantoni. Alcuni di essi hanno adottato strategie specifiche ancor prima del lancio dei PIC. Altri hanno messo a punto una strategia cantonale o un piano di promozione grazie tra l'altro ai fondi stanziati per i PIC. Altri ancora vi stanno lavorando.

#### La collaborazione è imprescindibile

La collaborazione tra gli attori e il coordinamento orizzontale e verticale sono molto importanti per il conseguimento degli obiettivi, visto soprattutto che né la SEM né i servizi cantonali o comunali per l'integrazione assumono la direzione e la competenza nell'ambito della promozione della prima infanzia. I delegati all'integrazione sono chiamati a interagire in seno ai servizi cantonali e con i Comuni. Devono in particolare conoscere e coordinare i numerosi attori e le varie offerte.

Poiché in molti Cantoni la responsabilità in questo settore spetta ai Comuni, la collaborazione permette spesso di convincere questi ultimi dell'importanza di promuovere la prima

infanzia. Generalmente, gli esperti entrano in contatto tra loro durante eventi di formazione e perfezionamento.

#### Rafforzare i genitori

Il comportamento dei genitori influenza fortemente lo sviluppo del bambino. Il lavoro con i genitori consiste essenzialmente nel sostenerli nel loro ruolo affinché possano svolgere i loro compiti educativi. Utili in questo senso sono i numerosi programmi con visite a domicilio. Una decina di Cantoni sostiene ad esempio attraverso i PIC il progetto «Schritt:weise», un programma di prevenzione destinato alle famiglie socialmente svantaggiate e meno istruite con bambini d'età compresa tra 1 e 5 anni. Le visite settimanali a domicilio previste dal programma si focalizzano su una promozione adeguata all'età dei bambini e sul rafforzamento delle competenze educative dei genitori. Queste misure risultano particolarmente efficaci se non si limitano alle semplici visite a domicilio ma includono anche offerte con obiettivi chiaramente definiti, tra cui la formazione degli adulti, il sostegno e la consulenza, la promozione della salute e il controllo regolare dello sviluppo dei bambini. I consultori per le madri e i padri, attivi su scala nazionale, rivestono un ruolo fondamentale nell'ambito dell'accompagnamento sociopedagogico delle famiglie e beneficiano in parte del sostegno attraverso i PIC.

#### Imparare la lingua locale insieme alla lingua madre

Spesso i figli di famiglie migranti economicamente svantaggiate e/o meno istruite non sono pronti per la scuola dell'infanzia. Le loro competenze nella lingua locale sono inferiori a quelle dei compagni di madrelingua. La promozione linguistica della prima infanzia in famiglia, negli asili nido, nelle famiglie diurne ecc. è importante nell'ottica dell'integrazione. Molti Cantoni sostengono offerte di promozione linguistica precoce che consistono in progetti per i bambini che frequentano gli asili nido, gruppi di gioco come «SpielgruppenPlus» oppure in progetti che coinvolgono i genitori nel sostegno allo sviluppo del linguaggio.

#### Promuovere la qualità a tutti i livelli

Quasi tutti i Cantoni promuovono la formazione e il perfezionamento del personale degli asili nido e dei gruppi di gioco

puntando in particolare sull'interculturalità, la collaborazione con i genitori, la salute e la promozione linguistica nella prima infanzia. Le offerte di perfezionamento assicurano agli specialisti importanti occasioni di scambio. Un buon esempio in questo senso è il corso intercantonale organizzato in Roman-dia «Valoriser la diversité dès l'enfance» che, nell'ambito dei PIC, si propone di impostare maggiormente le offerte attuali per la promozione della prima infanzia in base alle esigenze dei migranti e, se necessario, di completarle con misure di integrazione mirate. Le offerte ben strutturate sono utili a tutte le famiglie e quindi a tutti i bambini e al loro sviluppo. A trarre i vantaggi maggiori sono comunque i bambini delle famiglie socialmente svantaggiate. Gli studi mostrano chiaramente che la qualità della promozione della prima infanzia è fondamentale e influisce positivamente sullo sviluppo.

#### Risolvere le difficoltà

Dai feedback dei Cantoni emerge che le offerte per la promozione della prima infanzia sono molto apprezzate. Un incentivo sufficiente per proseguire su questa strada e affrontare le molteplici sfide. Alcuni Cantoni rilevano difficoltà imputabili alla scarsa raggiungibilità dei genitori e alla loro situazione finanziaria. Il finanziamento è problematico dal punto di vista istituzionale poiché generalmente mancano le necessarie disposizioni legali. La messa in rete e il coordinamento tra i diversi attori, statali e non, riveste quindi un'importanza centrale. Tra le offerte dei vari Comuni si osservano spesso sensibili differenze che si rivelano d'ostacolo sia per i gruppi target che per i fornitori. Molti Comuni inoltre non sono ancora riusciti a rivedere o adeguare la loro offerta.

#### Ginevra: «entre nous – 99 dessins»

I Comuni di Carouge, Lancy e Plan-les-Ouates, il Cantone di Ginevra, l'Alta scuola specializzata della Svizzera occidentale, l'Alta scuola di lavoro sociale e le organizzazioni Camarada e PPro Enfance, hanno condotto un progetto per semplificare la comunicazione con i bambini più piccoli: «entre nous – 99 dessins» è un set di tessere che riproducono situazioni quotidiane, esigenze ed emozioni allo scopo di permettere alle famiglie di migranti di comunicare in modo semplice e non verbale con le istituzioni attive nel settore della promozione della prima infanzia, con le autorità e con il personale medico-sanitario. Questa soluzione semplifica lo scambio di informazioni e con esso il bene del bambino.

[info.entrenous99@gmail.com](mailto:info.entrenous99@gmail.com)

# Lavoro

## Il lavoro crea molto lavoro

Lavorare e provvedere al sostentamento della propria famiglia è uno dei presupposti fondamentali per l'integrazione.

Il lavoro è il motivo principale che spinge gli stranieri a venire in Svizzera. Non tutti i migranti riescono però a integrarsi subito nel mondo del lavoro per diverse ragioni: ostacoli amministrativi, mancanza di formazione nel Paese di origine, scarse conoscenze linguistiche o scarse competenze socioculturali. Molti, ad esempio, non sanno come si cerca un impiego. Avere un lavoro facilita e accelera il processo di integrazione da molti punti di vista. L'interazione in azienda, lo scambio con i colleghi, la possibilità di allacciare contatti e fare nuove conoscenze, l'uso attivo e pratico della lingua e il contatto e l'adattamento alla cultura lavorativa svizzera, i suoi valori e le sue norme hanno un impatto positivo sull'integrazione.

### Sempre più Cantoni optano per un accertamento del potenziale professionale.

#### Creare l'accesso alle strutture ordinarie

L'obiettivo principale di questo settore di promozione è di consentire a tutti i gruppi target di accedere al mercato del lavoro. L'offerta ordinaria mette a disposizione di molti migranti misure quali corsi di lingua o possibilità di perfezionamento e qualifica professionale. Per alcuni gruppi di destinatari l'accesso al mercato del lavoro è particolarmente difficile a causa del loro status o della loro situazione di vita. Tra questi gruppi figurano i rifugiati, le persone ammesse provvisoriamente e i giovani giunti in Svizzera attraverso il ricongiungimento familiare. Le misure di promozione specifica dell'integrazione si rivolgono proprio a questi gruppi.

#### Supporto per i giovani ricongiunti

Mirlinda, 20 anni, arriva in Svizzera dal Kosovo per raggiungere il fidanzato Valdet che vive qui da tempo. Nonostante qualche esperienza lavorativa come parrucchiera, non ha un diploma. Lavora comunque nel salone della cugina di Valdet ma non riesce a guadagnare abbastanza. Per integrarsi a lungo termine nel mondo professionale è importante che Mirlinda abbia accesso a una formazione adeguata. Visto che ha superato l'età della scolarizzazione obbligatoria,

non viene informata automaticamente sulle offerte passerella e sulle possibilità di formazione in Svizzera.

In questi casi la promozione specifica dell'integrazione gioca un ruolo importante ai fini del coordinamento tra le diverse strutture e misure esistenti a livello cantonale. Le esperienze maturate grazie ai PIC mostrano che la collaborazione interistituzionale in questo ambito è proficua. Degni di nota sono in particolare le misure di coaching e consulenza, le offerte di mentoring, le passerelle che preparano i giovani all'apprendistato, i corsi di orientamento professionale, gli attestati e il riconoscimento dei diplomi. In generale si registra un fabbisogno particolare di offerte per migranti qualificati. Per rispondere ai bisogni di questo gruppo in alcuni Cantoni è stato necessario adeguare le strutture ordinarie. Osservando che molti giovani ricongiunti sono arrivati in Svizzera dopo le vacanze estive, nel tardo autunno 2015 un Cantone ha lanciato un programma scolastico specifico nell'ambito di un progetto pilota. I Cantoni hanno inoltre sostenuto progetti riguardanti la consulenza ai genitori e altre iniziative d'informazione sul tema dell'inserimento professionale dei giovani: i genitori o altri familiari, che di solito accolgono questi giovani, hanno una funzione di riferimento ed è quindi importante coinvolgerli.

#### Priorità a rifugiati e persone ammesse provvisoriamente

L'integrazione professionale di rifugiati e persone ammesse provvisoriamente è il settore di promozione più importante. È pertanto essenziale condurre al più presto un'analisi del loro potenziale che confluisca in un piano d'integrazione. La maggior parte dei Cantoni hanno sviluppato strategie, strumenti e ausili a tal fine. Tuttavia uno studio condotto dalla SEM mostra che in questo settore il fabbisogno è tuttora elevato. Le esperienze positive maturate nei Cantoni e le sfide da affrontare forniscono ulteriori conoscenze utili. Sono inoltre state potenziate le offerte che permettono di ottenere una qualifica e avere prospettive professionali migliori. In questo senso è imprescindibile una stretta collaborazione con il settore della formazione professionale. Per centrare gli obiettivi di promozione e creare prospettive a lungo termine, vengono attuate anche altre misure, tra cui l'assunzione di job coach. Viene

inoltre data priorità al lavoro e alle qualifiche anziché alla mera occupazione come pure alle offerte e alle misure innovative e orientate a gruppi target specifici. Altrettanto importante è la stretta collaborazione con l'economia e l'accompagnamento delle aziende disposte ad assumere rifugiati e persone ammesse provvisoriamente.

### Il ritorno economico di una buona integrazione nel mercato del lavoro è elevato. L'integrazione permette di ovviare alla scarsità di manodopera e apporta benefici anche a livello di politica sociale.

I rifugiati e le persone ammesse provvisoriamente provengono da contesti diversi e hanno bisogni altrettanto diversi. Una persona può aver vissuto un trauma tale da rendere impossibile una rapida integrazione professionale. L'adozione di misure adeguate – come una psicoterapia in una struttura adatta – comporta un dispendio non indifferente a livello di selezione e consulenza. Grazie ai PIC, i Cantoni hanno potenziato e adeguato le strutture necessarie, introdotto nuovi strumenti come il monitoraggio e il case management e i consulenti hanno potuto seguire una formazione ad hoc. Un altro tema importante è l'informazione: numerose campagne sono state condotte in particolare tra i datori di lavoro e le associazioni di categoria utilizzando vari strumenti, tra cui materiale informativo per i Comuni, liste di controllo e ausili per i datori di lavoro e eventi informativi riservati ai rifugiati che prevedevano la possibilità di contattare potenziali datori di lavoro.

#### Sfide

Attualmente mancano le basi legali che definiscono le competenze (finanziarie) in materia di integrazione nel mercato del lavoro dei giovani ricongiunti ai familiari nell'ambito del diritto d'asilo e degli stranieri. I PIC hanno permesso di mettere a disposizione importanti finanziamenti iniziali grazie ai quali le strutture competenti (ad es. formazione professionale) hanno potuto adeguare in breve tempo le loro offerte passerella. Visti i focolai di crisi presenti in tutto il mondo, la situazione sul fronte dell'asilo può cambiare rapidamente. Per i Cantoni e per le strutture esistenti è difficile adeguare costantemente l'offerta destinata a rifugiati e alle persone ammesse provvisoriamente come pure garantirne la qualità. La collaborazione interistituzionale necessaria a tal fine richiede infatti molto tempo.

#### Neuchâtel: collaborazione interistituzionale

Nel Cantone di Neuchâtel i responsabili della promozione dell'integrazione nell'ambito della collaborazione interistituzionale lavorano d'intesa con i servizi sociali, l'Ufficio del lavoro e i servizi per la formazione postobbligatoria e la migrazione. Questa soluzione risponde alla strategia cantonale d'integrazione professionale che si focalizza sui gruppi target e le loro esigenze invece che sullo status di soggiorno.

#### Zugo: offerta passerella d'integrazione 20+

L'iniziativa I-B-A-20+ si rivolge ai migranti con più di 20 anni che vogliono accedere al mondo del lavoro. In funzione dei bisogni dei partecipanti vengono offerti tre giorni della settimana corsi di tedesco, matematica, informatica, conoscenze generali e tecniche di candidatura. Con l'aiuto dei coach, i migranti definiscono i loro obiettivi professionali e lavorano miratamente al loro conseguimento nell'ambito di lezioni didattiche e stage.

[zg.ch/behoerden/volkswirtschaftsdirektion/iba-20plus](http://zg.ch/behoerden/volkswirtschaftsdirektion/iba-20plus)



## «fide aiuta gli studenti in difficoltà».

### Intervista a:

**Brigitte Huber Keller**, responsabile pedagogica «tedesco come seconda lingua», dell'Università popolare della regione di Thun (a sinistra nella foto)

### **L'Università popolare della regione di Thun ha impostato le lezioni di tedesco secondo i principi nazionali di promozione linguistica fide\* nell'ambito di un progetto pilota.**

#### **Quali vantaggi offre fide ai migranti?**

I vantaggi sono numerosi. I migranti ricevono strumenti che possono usare direttamente nella vita di tutti i giorni e imparano a gestire le situazioni quotidiane, ad esempio una visita medica. Questo è anche l'obiettivo principale. Le esperienze positive generano subito motivazione e entusiasmo. Durante le lezioni si promuove la responsabilità individuale. I migranti definiscono nella loro documentazione didattica gli obiettivi e i contenuti che sono loro più utili nella vita quotidiana. Integrano però anche le loro esperienze. Questo approccio di «co-costruzione» rafforza l'autostima nel processo di apprendimento. Osservo che fide aiuta gli studenti in difficoltà, ad esempio quando devono imparare forme grammaticali al di fuori di un contesto preciso. Con gli strumenti offerti da fide possono farsi capire bene nelle situazioni che incontrano con maggiore frequenza. Questo è un vantaggio enorme.

#### **Quali difficoltà si riscontrano durante le lezioni?**

fide è molto impegnativo per gli insegnanti che si trovano davanti a una classe senza avere un programma fisso. In un certo senso, devono uscire dalla loro «zona di sicurezza». fide è una questione mentale: sono disposto a rivedere le mie abitudini e a chiedermi quali sono gli aspetti e i contenuti più utili per i partecipanti?

#### **Cosa determina il successo delle lezioni fide?**

Sono fondamentali una buona formazione e l'accompagnamento degli insegnanti. Il team di pilotaggio ci segue e ci coadiuva. Inoltre gli insegnanti possono usare i materiali disponibili online per impostare e organizzare le lezioni. È inoltre importante che l'istituzione sostenga pienamente fide, non solo finanziariamente ma soprattutto moralmente.

#### **Cos'è per lei l'integrazione?**

Secondo me l'integrazione è un processo che richiede uno sforzo da entrambe le parti. Ci vuole prima di tutto apertura nei confronti dell'altro e poi disponibilità a capire i comportamenti e le abitudini altrui.

L'Università popolare della regione di Thun organizza ogni anno circa 25 corsi di tedesco quale seconda lingua. Nell'ambito di un progetto pilota fide, in alcune classi propone l'insegnamento in base alle situazioni. I principi fide sono stati elaborati su mandato della SEM da diversi partner attivi nella ricerca e nella promozione linguistica.

## Interpretariato interculturale e mediazione

### Capire oltre le parole

L'interpretariato e la mediazione interculturale sono imprescindibili quando si tratta di spiegare contenuti complessi o adottare decisioni.

I genitori di Warda, una bambina di otto anni che arriva dall'Iraq, non parlano nessuna lingua nazionale e non conoscono il sistema scolastico. In questo caso è importante avere qualcuno che non sappia tradurre solo la lingua ma anche costruire ponti culturali. Il lavoro degli interpreti e dei mediatori interculturali persegue due obiettivi: da un canto permette ai migranti di accedere alle offerte delle strutture ordinarie, dall'altro previene (costosi) malintesi grazie a una comunicazione più chiara. Gli interpreti e i mediatori interculturali assicurano una comunicazione semplice e mirata soprattutto in contesti complessi, su temi molto personali o nell'ambito di procedure amministrative agevolando sensibilmente il lavoro delle strutture ordinarie nel segno della qualità e dell'efficacia.

#### Come si trova un mediatore?

In Svizzera si contano 18 agenzie che offrono servizi di interpretariato e mediazione interculturale con le quali i Cantoni hanno concluso convenzioni di prestazioni nell'ambito dei PIC. Vi si possono rivolgere autorità, scuole, ospedali e altri attori attivi nelle strutture ordinarie. Le agenzie provvedono affinché la prestazione sia fornita correttamente e curano in particolare il controllo della qualità. È importante ad esempio che in un ospedale le traduzioni non vengano affidate a bambini o al personale di pulizia. In questo senso, l'associazione di categoria INTERPRET gioca un ruolo fondamentale: è competente per le qualifiche e la formazione dei traduttori e dei mediatori interculturali. Con buoni risultati, visto che nel 2015 il 54 per cento delle ore è stato prestato da traduttori e mediatori titolari di un attestato INTERPRET o un attestato federale. [inter-pret.ch](http://inter-pret.ch)

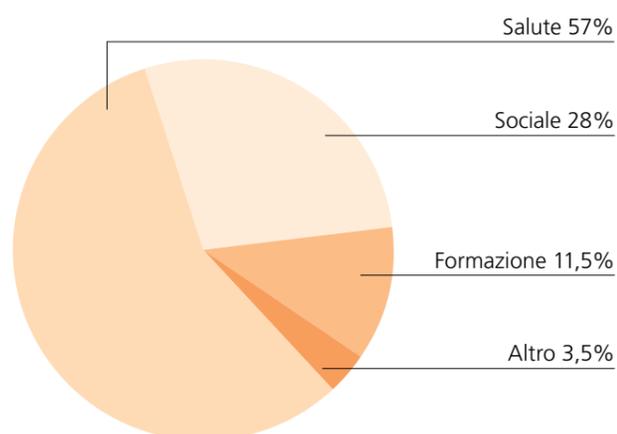
#### Domanda in rapida crescita

Nel 2015 gli interpreti e i mediatori interculturali hanno prestato oltre 245000 ore di lavoro contro le 187000 del 2014. Questa forte crescita è imputabile sostanzialmente a due motivi: primo, la Svizzera ha concesso il diritto di soggiorno a un numero maggiore di profughi e, secondo, le misure di sensibilizzazione volte a evidenziare e a divulgare i grandi vantaggi di questo servizio cominciano a dare i primi frutti. Nel 2014 come nel 2015 le lingue più richieste sono state il tigrino, l'arabo e l'albanese.

#### Il finanziamento, una sfida

Gli interpreti e i mediatori interculturali permettono di risparmiare denaro. Lo confermano anche alcuni studi condotti in ambito sanitario: le indicazioni vengono capite correttamente, evitando malintesi che possono avere gravi conseguenze a livello di costi. L'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) presta un importante contributo della formazione e al perfezionamento degli interpreti. La questione del finanziamento degli interventi non è invece ancora definitivamente chiarita.

#### Ambiti d'intervento 2014-2015 (media)



#### Grigioni: fondi per interpreti interculturali e mediatori nella sanità

Nel 2016 il Servizio per l'integrazione del Canton Grigioni ha nuovamente messo a disposizione un fondo per le prestazioni di interpretariato fornite da professionisti. L'offerta va a vantaggio degli operatori medico-sanitari e dei medici specialisti del Cantone, che hanno effettivamente scoperto il valore aggiunto apportato dagli interpreti interculturali nella loro attività quotidiana. Nel 2015 l'offerta è stata sollecitata in una cinquantina di casi. Nota bene: i medici che hanno fatto capo una volta al servizio non vi rinunciano più.

[gr.ch/IT/temi/Integrazione](http://gr.ch/IT/temi/Integrazione) > Interpretariato interculturale

## Integrazione sociale

### Aprirsi agli altri nell'interesse di tutti

L'integrazione è un processo reciproco che richiede uno sforzo da parte di tutti, dei migranti come della popolazione locale.

Andando a fare la spesa, praticando uno sport o durante un pomeriggio al parco giochi, i migranti si integrano spesso in modo spontaneo e naturale. A volte però non è così. In questi casi servono proposte che facilitino il contatto tra migranti e popolazione locale e incentivino la partecipazione alla vita sociale.

#### Promuovere i progetti nei punti nevralgici

L'integrazione avviene soprattutto sul posto: nei Comuni, nei quartieri e nel vicinato. Gli attori della società civile, tra cui le associazioni e in particolare quelle dei migranti, giocano un ruolo fondamentale. Per promuovere la convivenza, la maggior parte dei Cantoni mette a concorso progetti e sostiene numerose iniziative. Molto diffusi sono i progetti volti a sensibilizzare e informare la popolazione estera e quella svizzera. Vengono inoltre promosse iniziative di scambio e incontro interculturale come pure attività per lo sviluppo nei quartieri e per promuovere l'attività fisica. Ad esse si aggiungono eventi e canali che incoraggiano la partecipazione politica e le piattaforme per il dialogo interreligioso. Tutti questi progetti hanno in comune il fatto di rafforzare l'interazione nella e con la società civile e quindi la coesione. Agevolano la partecipazione dei migranti alla vita sociale e migliorano la comprensione da parte della popolazione locale.

I Cantoni ritengono che la sfida maggiore consista nella stretta collaborazione con un vasto numero di attori della società civile. Poiché spesso non conoscono le esigenze poste alle strutture ordinarie, le organizzazioni della popolazione straniera non possono essere accettate in qualità di partner. Anche lo sviluppo e la realizzazione di progetti pongono molte associazioni sotto pressione. Alcuni Cantoni sostengono queste ultime affinché possano adeguare le loro strutture e acquisire le conoscenze necessarie per lanciare progetti in conformità con le norme vigenti.

#### SOS Ticino: sotto lo stesso sole

Lo sport permette alle persone di culture diverse di incontrarsi in un contesto privo di discriminazioni. Il SOS Ticino ha lanciato il progetto «Sotto lo stesso sole» per sensibilizzare allenatori, responsabili G+S, associazioni sportive cantonali e gli uffici dello sport sul tema dell'integrazione. Coinvolgendo questi attori, si mira in particolare a incrementare il numero di migranti attivi nelle associazioni sportive e promuovere la convivenza.

#### Sciaffusa: ciclismo per migranti

L'associazione Pro Velo di Sciaffusa offre corsi di ciclismo per migranti adulti. L'iniziativa riscuote un buon successo. Il ciclismo non fa solo bene alla salute ma favorisce anche l'indipendenza delle donne. La bicicletta si trasforma di fatto in un veicolo per l'integrazione: agevola la comunicazione, rende più divertenti le escursioni in famiglia, semplifica le trasferte per andare al lavoro o a fare la spesa.

[provelo-sh.ch](http://provelo-sh.ch) > Aktivitäten > Velofahrkurse

#### Senza volontari, il nulla

L'impegno dei volontari nei progetti di integrazione sociale è fondamentale. Senza di esso molti progetti non andrebbero in porto. I volontari facilitano l'accesso a sportelli, servizi e offerte, creano spazi per l'apprendimento informale, promuovono l'integrazione attraverso attività comuni e instaurano reti di contatti. Secondo uno studio lanciato dalla SEM nel 2015 il numero dei volontari spinti dalla volontà di aiutare i profughi ha segnato una sensibile crescita.

## «L'acronimo PIC è entrato nell'uso corrente».

### Intervista a:

**Nicolas Roguet**, delegato all'integrazione del Cantone di Ginevra

#### **Signor Roguet, cosa pensa della fase di transizione verso i PIC?**

*Gli iter per la consultazione e la stesura sono stati impegnativi e complessi. Grazie ai PIC abbiamo dovuto e potuto creare, in collaborazione con oltre 300 associazioni e istituzioni di Ginevra, un sistema coerente, pragmatico ed efficace. È stato un po' come passare dalla Challenge League alla Super League.*

#### **Qual è il ruolo del delegato all'integrazione?**

*Per usare una metafora, mi considero una via di mezzo tra un architetto, un ingegnere e un muratore. Devo sviluppare e realizzare progetti e misure per quanto possibile vicini alle esigenze dei cittadini. Di fatto, devo attuare la politica cantonale in materia di integrazione e sviluppare partenariati con tutti gli attori istituzionali e le associazioni attive in questo ambito. Tra i miei compiti figura tra l'altro la lotta alla discriminazione. Devo anche promuovere l'interazione tra ricerca accademica e le autorità. Tutte queste attività servono a conseguire gli obiettivi definiti dalla Confederazione e dal consigliere di Stato Pierre Maudet.*

#### **I PIC hanno rafforzato la visibilità del lavoro di integrazione svolto nel Cantone?**

*È un dato di fatto. Abbiamo sviluppato il «marchio» PIC per incrementare la visibilità e la credibilità degli sforzi finalizzati all'integrazione nel Cantone. L'acronimo è diventato di uso corrente, non solo per i partner nei diversi ambiti ma anche, almeno credo, per buona parte della popolazione ginevrina. Il logo, le campagne mirate come «J'ai 8 ans» o «Cours au parc», la Settimana contro il razzismo, la pubblicazione di oltre 30 000 opuscoli informativi, l'uso attivo dei social media e la presenza regolare nei media hanno fatto aumentare la consapevolezza tra la gente. I vari aspetti dei PIC vengono recepiti meglio.*

#### **Cosa significa per lei integrazione?**

*Sui due piedi mi vengono in mente diversi concetti: coesione sociale, varietà, diversità, diritti e obblighi, cittadinanza... ma anche sfide, futuro, innovazione, potenziale, dialogo e soluzioni. Infine, per noi integrazione significa soprattutto PIC, ossia pragmatismo, fiducia e tanta determinazione.*

L'integrazione degli stranieri è fondamentale per la coesione sociale in particolare in un Cantone come Ginevra in cui la percentuale di stranieri arriva al 40 per cento. Il Cantone romando ha inserito nel suo PIC un'ottantina di misure d'integrazione concrete, su misura per le esigenze dei migranti e della popolazione locale.



## Prospettive

Da diversi decenni la Svizzera è terra d'immigrazione. Un terzo della popolazione svizzera ha un background migratorio. Globalmente l'integrazione e la convivenza pacifica in Svizzera funzionano bene. Per dare continuità a questa situazione è importante che la promozione statale dell'integrazione offra ai migranti opportunità e prospettive che permettano loro di esercitare i propri diritti, assumere i propri obblighi e partecipare alla vita sociale.

I primi due anni di attuazione dei programmi cantonali d'integrazione (PIC) hanno evidenziato i vantaggi di questa politica sostenuta congiuntamente da Confederazione e Cantoni. Questi ultimi hanno acquisito un'autonomia sensibilmente maggiore nell'attuazione della promozione dell'integrazione. Coinvolgendo Città e Comuni, possono agire in funzione dei bisogni effettivi, operare interventi strategici impostati sul lungo termine e impiegare le scarse risorse finanziarie in modo più efficace. In questi due anni molto è stato fatto ma la promozione dell'integrazione sarà confrontata anche in futuro con importanti evoluzioni e grandi sfide, delle quali tre sono particolarmente degne di nota.

**«Aprire» le strutture esistenti:** l'integrazione avviene ovunque nella società. I PIC ma anche la discussione pubblica sulla migrazione (non da ultimo a seguito della crisi attuale) hanno indotto i servizi statali e gli attori della società civile ad aprirsi maggiormente nei confronti dei migranti e dar vita a molte iniziative. Ad esempio, a livello di orientamento professionale, si possono organizzare colloqui multilingue e serate per i genitori. Oppure un'associazione locale può cercare di convincere i migranti ad aderire. I primi anni hanno mostrato che i PIC hanno progressivamente effetti su vasta scala: un processo che occorre sostenere.

**Ruolo chiave dei Comuni:** l'integrazione dev'essere essere vincolante; dev'essere associata ad aspettative ma offrire anche prospettive. Il carattere vincolante può essere concretizzato solo attraverso il contatto diretto sul posto. Nei primi due anni di attuazione dei PIC è emerso nuovamente che le Città e i Comuni giocano un ruolo chiave e hanno responsabilità crescenti in particolare in ambiti fondamentali per l'integrazione come la scuola o l'aiuto sociale. Tuttavia, non assumono ancora pienamente questo ruolo chiave ovunque. Ci vuole tempo affinché le offerte come l'informazione, la consulenza o i corsi possano consolidarsi a livello locale. I PIC permettono a Cantoni e Comuni di instaurare una fitta collaborazione sul lungo periodo garantendo così un elevato valore aggiunto.

**Integrazione di persone nell'ambito dell'asilo:** la procedura d'asilo accelerata approvata dalla popolazione svizzera con il voto dal 5 giugno 2016 interessa anche la promozione dell'integrazione. Prima è chiaro se una persona può restare in Svizzera, prima può iniziare la sua integrazione. In futuro dai centri d'accoglienza arriveranno nei Cantoni soprattutto richiedenti perseguitati in patria o il cui caso è complesso dal punto di vista giuridico. La sfida in questi casi è sapere come organizzare e strutturare il tempo d'attesa fino alla decisione d'asilo per non ridurre le opportunità di integrazione. I richiedenti l'asilo dovrebbero ricevere

al più presto possibilità occupazionali e seguire corsi di lingua per poter fornire il proprio contributo sul posto e strutturare le loro giornate.

I PIC assicurano alla promozione dell'integrazione un orientamento strategico chiaro. Dal canto suo, lo Stato deve creare un quadro vincolante. La promozione statale rimane tuttavia solo un elemento tra tanti altri: non può e non deve fare tutto. L'integrazione sarà possibile solo se viene considerata un compito che riguarda tutti, migranti e popolazione locale, partner sociali e uffici statali.

