



## IMMIGRAZIONE, TERRITORIO, PROGRAMMAZIONE

*Supervisione scientifica:* Giovanna Zincone

*Responsabilità scientifica:* Angela Lostia

*Stesura rapporto:* Tiziana Caponio

*Coordinamenti ricerca sul campo:* Amedeo Rossi

*Interviste:* Alberto Caldarini, Anita D'Agnolo Vallan, Stefania Cammarata, Eleonora Castagnone

*Focus group:* Alberto Caldarini

## INDICE

PREMESSA	3
Nota metodologica	4
1. Obiettivi e caratteri dell'indagine	4
2. Fasi della ricerca	6
I. TERRITORI CON TAVOLO TEMATICO SULL'IMMIGRAZIONE: MONCALIERI, NICHELINO, CHIERI, IVREA E COURGNÉ	8
1.1 Attori chiave e processi decisionali. L'immigrazione come <i>policy</i> del territorio?	8
1.2 I servizi e gli interventi attivati, tra accoglienza e integrazione	10
1.3 Reti e modelli di coordinamento tra gli attori	13
1.4 Nodi problematici e questioni aperte	17
1.5 Dalla rete di <i>policy</i> alla rete dei servizi? Il livello operativo	21
II. TERRITORI SENZA TAVOLO TEMATICO SULL'IMMIGRAZIONE. I CASI DI PINEROLO E DELLA VALLE DI SUSÀ	22
2.1 La ricostruzione dei processi decisionali. L'immigrazione come "problema trasversale"	23
2.2 I servizi sul territorio e i rapporti tra gli attori	25
2.3 Nodi problematici e questioni aperte	29
2.4 La rete dal basso. Il punto di vista degli operatori	31
III. CONCLUSIONI. TERRITORIO E POLITICHE PER GLI IMMIGRATI	33
3.1 Tavolo sì, tavolo no. Processi decisionali e politiche a confronto	33
3.1.2 <i>Il percorso virtuoso: dalla rete al tavolo</i>	33
3.1.2 <i>Il percorso tortuoso: dal tavolo alla rete</i>	34
3.1.3 <i>territori senza tavolo. Un percorso ancora da definire</i>	35
3.2 Aspetti problematici e prospettive di intervento	36
ALLEGATO 1 – Enti intervistati per territorio	39
ALLEGATO 2 – Traccia di intervista per i territori con tavolo tematico	40
ALLEGATO 3 – Traccia di intervista per i territori senza tavolo	44
ALLEGATO 4 – I Focus Group	48
.....1	
INDICE.....3	
1.1 Attori chiave e processi decisionali. L'immigrazione come <i>policy</i> del territorio?.....10	
1.2 I servizi e gli interventi attivati, tra accoglienza e integrazione.....12	
1.3 Reti e modelli di coordinamento tra gli attori.....15	
1.4 Nodi problematici e questioni aperte.....19	
1.5 Dalla rete di <i>policy</i> alla rete di servizi? Il livello operativo.....23	
2.1 La ricostruzione dei processi decisionali. L'immigrazione come "problema trasversale".....25	
2.2 I servizi sul territorio e i rapporti tra gli attori.....27	

2.3 Nodi problematici e questioni aperte.....	31
2.4 La rete dal basso. Il punto di vista degli operatori.....	33
3.1 Tavolo sì, tavolo no. Processi decisionali e politiche a confronto.....	35
3.1.1 Il percorso virtuoso: dalla rete al tavolo.....	35
3.1.2 Il percorso tortuoso: dal tavolo alla rete.....	36
3.1.3 I territori senza tavolo. Un percorso ancora da definire.....	37
3.2 Aspetti problematici e prospettive di intervento.....	38
2.2.7 Può indicarci quali sono a suo avviso i principali attori che si occupano di immigrazione sul territorio? Quale tipo di servizi offrono? .....	44
2.2.7 Può indicarci quali sono a suo avviso i principali attori che si occupano di immigrazione sul territorio? Quale tipo di servizi offrono? .....	48
Infermiera pediatrica.....	51
Ostetrica.....	51
Responsabile.....	51
I° incontro .....	51
II° incontro.....	51
.....	51
Cuornè.....	52
Volontario.....	52
Volontario.....	52
Volontaria.....	52
I° incontro .....	52
II° incontro.....	52
ivrea.....	53
X.....	53
Membro Consulta di Ivrea.....	53
I° incontro .....	53
II° incontro.....	54
moncalieri.....	55
I° incontro.....	55
II° incontro.....	55
nichelino.....	56
X.....	56
I° incontro.....	56
II° incontro.....	57
Mediatrice interculturale .....	58
Mediatrice interculturale .....	58
Mediatrice interculturale .....	58
I° incontro.....	58
II° incontro.....	59
X.....	60
Volontaria Caritas.....	60
I° incontro .....	60
Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa).....	60
II° incontro.....	61

## PREMESSA

Il progetto “Immigrazione, territorio, programmazione” rappresenta un aggiornamento ed un approfondimento della ricerca “Trenta Comuni”, realizzata da FIERI per conto della Provincia di Torino tra l’autunno del 2002 e la primavera del 2003 con l’obiettivo di fornire un quadro aggiornato delle politiche per gli immigrati avviate dai trenta comuni della provincia con una popolazione superiore ai 10mila abitanti. A distanza di due anni, non vi è dubbio che il contesto di riferimento sia molto mutato: da un lato, infatti, la regolarizzazione prevista dalla legge Bossi-Fini ha determinato un po’ ovunque una crescita delle presenze regolari, e, di conseguenza, una maggiore pressione sui sistemi di welfare locali; dall’altro, è entrata in vigore la legge n. 328/2000, legge-quadro sul sistema integrato di servizi sociali, che prevede la definizione dei piani di zona cui spetta il compito di delineare le linee di *policy* sociale e socio-sanitaria locale.

Sulla base di questi elementi nuovi, appare necessario andare al di là dell’ambito strettamente comunale, per indagare più da vicino quello che è l’intreccio di attori e servizi che si occupano di immigrazione su di un determinato territorio. In altre parole, si tratta di ricostruire *chi fa che cosa e in collaborazione con chi*, per comprendere meglio se e quanto i nuovi strumenti di programmazione e concertazione introdotti dalla legge n. 328/2000 abbiano in qualche misura favorito il costituirsi di reti più o meno integrate nei servizi diretti all’utenza immigrata. “Fare rete”, infatti, come è emerso dal rapporto “Trenta Comuni”, può rappresentare un’aspirazione tutt’altro che semplice da realizzare, soprattutto in un settore come quello dell’immigrazione, relativamente nuovo rispetto ad altri campi più consolidati di intervento sociale, eppure quanto mai saliente dal punto di vista degli operatori dei servizi, che sempre più spesso si trovano a dover avere a che fare con i problemi dei cittadini immigrati presenti sul territorio.

Sebbene la normativa nazionale assicuri agli stranieri regolarmente residenti la piena inclusione nei diritti sociali ed estenda a quelli temporaneamente presenti l’accesso a gran parte delle prestazioni sanitarie e all’educazione scolastica per i minori, pure gli ostacoli che possono frapporsi all’effettivo godimento di tali diritti sono tutt’altro che irrilevanti, e riguardano in buona misura il livello dell’organizzazione dei servizi e la loro accessibilità. La questione, dunque, è quella di raggiungere un’utenza che può presentare problemi particolari nel rapportarsi ai servizi, sia di tipo linguistico che, soprattutto, cognitivo e culturale. Se la ricerca “Trenta Comuni” ha cercato di fare il punto su come si attrezzano i comuni, questo nuovo lavoro si propone invece di indagare come si attrezzano i territori di competenza dei piani di zona, nella consapevolezza che i piani di zona offrono un’opportunità per dare luogo a forme nuove di raccordo e coordinamento, superando la frammentazione e l’isolamento lamentato da molti degli enti contattati nell’indagine precedente.

Ma dal rapporto “Trenta Comuni” erano emersi anche alcuni nodi critici prioritari in termini di interventi per la popolazione immigrata. È questo il caso dell’accesso alla casa, dell’integrazione scolastica per i minori, della mediazione culturale. Questa ricerca si propone quindi, di verificare anche quanto questi nodi critici siano ancora tali, rilevando i cambiamenti intervenuti in questi ambiti, e/o l’emergere di eventuali nuove priorità di *policy* dell’immigrazione. In tal senso, particolarmente rilevante appare l’ampliamento della prospettiva territoriale, che consente di superare l’ottica parziale della singola istituzione, portata spesso a definire i problemi sulla base dei servizi offerti più che delle esigenze espresse dall’utenza. Al contrario, il confronto tra i diversi attori mobilitati sul territorio, sia a livello di processi decisionali che di intervento sul campo come si vedrà, ha avuto quale obiettivo proprio quello di individuare nodi critici e scale di priorità che rispecchiassero meglio la situazione nei diversi territori, più che le rappresentazioni o le percezioni di singoli attori.

Al di là del resoconto descrittivo, quindi, questo rapporto di ricerca è anche uno strumento a disposizione dell’amministrazione provinciale per favorire una migliore comprensione dei problemi e una maggiore circolazione delle informazioni sulle possibili soluzioni e sui modelli di intervento concretamente adottati. A tal fine, è stato delineato un percorso di ricerca a più tappe, diretto ad analizzare sia il livello dei processi decisionali che quello dell’intervento da parte degli operatori, così da poter considerare al tempo stesso decisioni e pratiche d’azione. Come vedremo, ne emerge un quadro a luci ed ombre, dove non sempre i tentativi di collaborazione e coordinamento avviati nell’ambito dei piani territoriali sembrano influenzare in maniera significativa le attività e le percezioni dei livelli operativi, in un rapporto decisione/azione che si caratterizza talora come il vero anello mancante delle politiche locali per gli immigrati.

## **Nota metodologica**

### **1. Obiettivi e caratteristiche dell’indagine**

Come si è già sottolineato, questa indagine ha cercato di superare quello che era il limite principale della ricerca “Trenta Comuni”, e cioè la prospettiva incentrata sull’intervento dell’amministrazione comunale, per prendere in considerazione invece territori più ampi, che sono stati identificati sostanzialmente con le aree interessate dai piani di zona previsti dalla legge n. 328/2000. In altre parole, si tratta di uno studio in profondità che ha richiesto un percorso di ricerca a più livelli, che oltre alla descrizione delle politiche adottate e dei servizi, ha cercato di ricostruire i processi decisionali, individuare le reti di *policy* e, in ultima istanza, analizzare il punto di vista degli operatori e le pratiche di coordinamento – o non coordinamento – dal basso.

Non potendo condurre un'analisi in profondità su tutti i 20 territori della provincia di Torino oggetto dei piani di zona, sia per limiti di tempo che di risorse, si è deciso di selezionare sette territori particolarmente significativi. Innanzitutto, è stata operata una distinzione in due gruppi: territori che nell'ambito dei piani di zona si sono dotati di un tavolo dedicato al tema dell'immigrazione e territori che non hanno costituito un tavolo ad hoc, anche se in molti casi hanno inserito questo aspetto in modo trasversale nel lavoro di altri tavoli tematici. Nel primo gruppo rientrano ben cinque territori, e cioè: 1) i comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia; 2) il Cissac di Chieri; 3) il Cisa 12 di Nichelino; 4) il consorzio In Re.Te. di Ivrea; 5) il Ciss 38 di Courgné. Si tratta, ovviamente, di contesti tutti ugualmente significativi ai fini della nostra indagine, in quanto qui gli strumenti di innovazione istituzionale introdotti dalla legge n. 328/2000 hanno toccato direttamente il settore delle politiche per gli immigrati. Si tratta di capire, quindi, se e quanto il tavolo ha modificato politiche e reti di *policy* pre-esistenti, ovvero se siamo di fronte a casi di maggiore e migliore coordinamento e collaborazione tra tutti gli attori interessati, o se, al contrario, l'impatto del tavolo sia risultato meno rilevante rispetto alle aspettative.

Per quanto riguarda invece i territori che non hanno istituito un tavolo sull'immigrazione, in accordo con la Provincia sono stati identificati due casi particolarmente significativi sulla base di due criteri: l'incidenza della presenza straniera sulla popolazione residente e la collocazione sul territorio. Si tratta, in particolare, del Ciss di Pinerolo e del Con.I.S.A. della Valle di Susa. Per quanto riguarda il primo criterio, su entrambi i territori vi sono comuni con una popolazione superiore ai 10mila abitanti che rappresentano un polo di attrazione significativo per gli immigrati, e cioè Pinerolo nel primo caso, dove gli stranieri sono pari al 2,5% della popolazione residente, e Avigliana nel secondo, dove invece il tasso è pari al 3,1%<sup>1</sup>. Inoltre, la scelta di queste aree permette di coprire due poli del territorio provinciale che altrimenti resterebbero scoperti nell'ambito della ricerca, e cioè rispettivamente le valli a sud ovest e quelle a ovest del capoluogo.

Come si può vedere, quindi, la ricerca, sebbene limitata ad alcune aree, ha cercato di soddisfare sia criteri di significatività dal punto di vista degli obiettivi dell'indagine, che di rappresentatività delle diverse zone del territorio della provincia di Torino. Vediamo ora più nello specifico le fasi della ricerca e gli strumenti adottati.

---

<sup>1</sup> Per questi dati si veda: R. Ricucci, *I comuni della provincia di Torino con più di 10mila abitanti*, in *Rapporto interistituzionale sugli stranieri in provincia di Torino – Rapporto 2003*, [www.comune.torino.it/prefeto/AreaV/osservatorio.htm](http://www.comune.torino.it/prefeto/AreaV/osservatorio.htm).

## 2. Fasi della ricerca

La ricerca si è articolata sostanzialmente in due fasi: 1) la ricostruzione dei processi decisionali e della reti di *policy*, condotta attraverso interviste semi-strutturate in profondità agli attori chiave dei processi di decisione, sia negli enti pubblici che nelle organizzazioni del terzo settore attive a livello locale; 2) l'analisi del punto di vista e delle percezioni del livello operativo, attraverso una serie di focus group con gli operatori diretti a mettere a fuoco problemi e nodi critici sperimentati quotidianamente nella relazione tra servizi e immigrati.

Per quanto riguarda la prima fase, questa ha richiesto innanzitutto la messa a punto di una serie di schede di rilevazione da somministrare nell'ambito di interviste semi-strutturate. In particolare, sono state predisposte tre diverse tracce: una prima diretta ai funzionari di enti pubblici operanti nell'ambito di territori che hanno istituito un tavolo tematico sull'immigrazione (vedi Appendice A); una seconda a soggetti analoghi ma operanti in territori privi di tavolo ad hoc (vedi Appendice B); una terza rivolta specificamente a rappresentanti di enti ed associazioni private quali organizzazioni no profit, enti di formazione ecc. (vedi Appendice C).

Tutte e tre le tracce sono suddivise in quattro sezioni principali: 1) processi decisionali e priorità di *policy*; 2) attività e interventi in atto; 3) rete di relazioni e collaborazioni; 4) valutazioni e percezioni dell'intervistato circa punti forti e punti deboli delle politiche locali per gli immigrati. L'elemento discriminante è rappresentato dalla prima sezione, che si articola in modo differente a seconda dei soggetti intervistati. Nel caso di organizzazioni private e associazioni l'attenzione si è incentrata sui processi decisionali "interni", relativi cioè alla individuazione e definizione delle priorità e delle linee di *policy* dell'ente. Per quanto riguarda, invece, gli attori pubblici si è cercato anche di indagare il lato dei processi decisionali "esterni", ovvero l'insieme di attori, considerazioni, definizioni del problema e delle priorità che hanno portato alla scelta di costituire o, al contrario, di non costituire, un tavolo tematico sull'immigrazione.

Una volta definite le tracce dell'interviste, quindi, si è passati all'individuazione dei soggetti da intervistare. Concretamente, il percorso di ricerca ha previsto una prima intervista esplorativa con il funzionario incaricato del coordinamento del tavolo tematico sull'immigrazione per conto dell'ente responsabile, e, nei due casi di territori senza tavolo, con i funzionari dal consorzio socio-assistenziale con competenze sulla questione. Con l'aiuto di questi interlocutori è stata redatta una prima lista di attori chiave da intervistare, lista che è stata man mano rivista sulla base delle indicazioni raccolte nel corso delle interviste successive. In tutto, sono state condotte in ogni territorio dalle cinque alle sette interviste con soggetti diversi, in rappresentanza sia di enti pubblici che di organizzazioni private e del terzo settore (§ Allegato 1 – *Enti intervistati per territorio*).

Come si può vedere dall'Allegato 1, in tutti i territori considerati è stato raggiunto il numero di interviste previsto con l'unica eccezione della Valle di Susa, dove si è dovuta registrare una minore disponibilità degli attori contattati, ciò che rispecchia, come vedremo, un minore attivismo, soprattutto da parte delle istituzioni pubbliche, in tema di immigrazione.

La fase delle interviste è stata utilizzata anche per costruire un indirizzario di soggetti da invitare ai focus group. A tutti gli intervistati, infatti, sia a quelli appartenenti ad enti pubblici che privati e del terzo settore, è stato chiesto di indicare una serie di nominativi di operatori che si occupano di immigrati. Su questa base, nel corso dei mesi di giugno-luglio 2005, sono stati condotti due focus group per territorio: nel primo, si è cercato di mettere a fuoco i problemi incontrati quotidianamente nell'affrontare i temi legati all'immigrazione; nel secondo incontro, quindi, è stato chiesto ai partecipanti di indicare le possibili soluzioni. L'obiettivo, in altri termini, è stato quello di ricostruire le "priorità dal basso", per comprendere meglio se e quanto queste si discostano da quelle identificate "dall'alto" dai decisori, ovvero da quanti, a diverso titolo, partecipano ai processi decisionali.

Come si può vedere dall'Allegato 4 (*I focus group. Partecipanti per territorio*), non in tutti i territori i focus group hanno registrato la stessa partecipazione, anche se un po' ovunque si è riscontrato un calo notevole del numero di partecipanti al secondo incontro. Ciononostante, riteniamo che i soggetti che vi hanno preso parte, 55 in tutto, rappresentino in maniera soddisfacente la pluralità e la diversità degli operatori quotidianamente chiamati a misurarsi con la questione immigrazione, sia all'interno dei servizi pubblici che delle organizzazioni del terzo settore attive sui diversi territori.

Un dato particolarmente significativo appare quello relativo alla composizione di genere dei partecipanti, che ha registrato una decisa prevalenza di donne, 42 su 55, pari al 76% del totale, ciò che sembra confermare un trend comune ad altri settori delle politiche sociali, come ad esempio minori o disabili, che vedono in primo piano proprio la componente femminile. Per quanto riguarda invece le categorie di soggetti coinvolti, la più numerosa è quella dei volontari, ben 14, seguita dai mediatori e dalle mediatrici culturali, 12 partecipanti, e dai responsabili di servizi per gli immigrati, 10 in tutto, di cui due appartenenti a strutture pubbliche (asili nido e biblioteca comunale) e 8 ad associazioni del terzo settore. È evidente, quindi, una forte presenza di operatori del settore no profit nell'ambito delle politiche dei territori per gli immigrati, sia nella veste di volontari che di operatori di cooperative ed associazioni, come è appunto il caso dei mediatori culturali.

## **I – I TERRITORI CON TAVOLO TEMATICO SULL’IMMIGRAZIONE: MONCALIERI, NICHELINO, CHIERI, IVREA E COURGNÉ**

Questa parte del rapporto illustra i risultati delle interviste e dei focus group condotti nei cinque territori che hanno istituito un tavolo tematico sull’immigrazione, e cioè Moncalieri, Nichelino, Chieri, Ivrea e Courgné. I primi quattro paragrafi sono dedicati all’analisi dei dati emersi dalle interviste, e riguardano, nell’ordine: la ricostruzione dei processi decisionali (§1.1), la ricognizione degli interventi e dei servizi attivati (§1.2), l’individuazione delle reti di relazioni e coordinamento (§1.3), l’identificazione dei nodi problematici e delle questioni aperte (§1.4).

Nel quinto ed ultimo paragrafo, invece, verrà illustrato quanto emerso dai due focus group condotti in ciascun territorio, per verificare, come si è detto, se l’istituzione di un tavolo tematico sull’immigrazione ha favorito anche l’emergere di pratiche di coordinamento tra gli operatori, o se, al contrario, il processo decisionale si caratterizza come un momento isolato, con poche conseguenze sulle prassi operative e organizzative dei servizi.

### **1.1 Attori chiave e processi decisionali. L’immigrazione come *policy* del territorio?**

La decisione di istituire un tavolo tematico sull’immigrazione implica un riconoscimento della rilevanza della questione per le politiche sociali del territorio, riconoscimento che risulta essere il prodotto di processi decisionali e definizioni della situazione assai differenti.

In particolare, due percorsi principali possono essere identificati: il primo vede al centro gli attori politici, in modo particolare i sindaci dei comuni interessati, che danno salienza alla *issue* immigrazione soprattutto sulla base di considerazioni di tipo politico-ideologico; il secondo, invece, è un percorso che parte dagli attori amministrativi, ovvero, dai funzionari degli enti maggiormente attivi in tema di immigrazione sul territorio, e che si basa su considerazioni di opportunità tecnico-operativa.

Esempi del primo tipo di percorso, ovvero del processo decisionale *top-down* dal livello politico a quello tecnico-amministrativo, sono rappresentati dai territori di Ivrea e Courgné. In entrambi i casi gli intervistati hanno sottolineato la centralità del tavolo politico, dove la discussione tra i sindaci dei comuni avrebbe assunto il tono di un confronto ideologico tra posizioni a favore del riconoscimento della specificità della questione immigrazione e posizioni di stampo più assimilazionista. Si tratta, quindi, di decisioni dirette a dare un segnale di sensibilità politica al problema, spesso prese indipendentemente, se non in contrasto, con considerazioni di carattere tecnico-operativo. È quanto emerge in particolare dal caso di Ivrea, dove la costituzione di un tavolo ad hoc è stata sostenuta soprattutto dal rappresentante politico del comune di Ivrea, in piena coerenza con una tradizione di forte attivismo dell’amministrazione sul tema, ma senza prendere in

considerazione le modalità operative degli altri enti coinvolti, consorzio e Asl in primis, orientati invece a trattare l'immigrazione come una questione trasversale rispetto ai servizi esistenti.

Per quanto riguarda gli altri tre territori, assai più rilevante appare il peso delle sedi tecniche di definizione dei tavoli tematici, e in particolare dell'Ufficio di Piano. Due ordini di considerazioni sembrano aver prevalso in quest'ambito: la consistenza, reale o percepita, del fenomeno immigrazione sul territorio; la presenza di esperienze di coordinamento tra tutti o parte degli attori attivi sulla questione.

In merito al primo punto, va sottolineato come il principale elemento di partenza sia stato rappresentato dall'entità percepita del fenomeno, ovvero dalle sollecitazioni e dalle pressioni provenienti dai servizi e dagli operatori. Su questa base, alcuni territori, come Nichelino e Chieri, hanno avviato ricerche più approfondite volte a raccogliere dati statistici sulla presenza immigrata, anche se questi vengono giudicati solo parzialmente soddisfacenti, in quanto non possono tenere conto della presenza irregolare.

Assai più rilevante, tuttavia, appare il secondo elemento, ovvero quello della pre-esistenza di una qualche rete di *policy* sulla questione immigrazione. Questa risulta determinante nel caso di Moncalieri, dove il progetto Integrarete, partito nel 2002, aveva di fatto già costituito un tavolo di coordinamento tra gli operatori attivi sul tema, mentre nel chierese la base di partenza sarebbe costituita da alcune esperienze di collaborazione tra Comune di Chieri e associazioni del terzo settore. Un po' diverso appare il caso di Nichelino: qui, infatti, il tavolo tematico, significativamente denominato "Povertà e immigrazione", emerge sì da sinergie di rete già collaudate, sinergie che però riguardano soprattutto le politiche contro la povertà, e in particolare la sperimentazione del reddito minimo di inserimento.

Ma le pre-esistenze di rete appaiono ancora più rilevante se si considera che questo elemento è stato preso in considerazione anche dai decisori politici che hanno promosso l'istituzione del tavolo tematico a Ivrea e Courgné, che in questo modo hanno cercato di valorizzare ed estendere all'intero territorio collaborazioni in qualche misura già avviate. È questo il caso, ad Ivrea, dell'esperienza della Consulta per i problemi degli immigrati, istituita dal comune già nel 1994 e a cui hanno preso parte le organizzazioni del terzo settore più attive sul tema, nonché le – poche – associazioni di immigrati. A Courgné, invece, è il consorzio che a partire dal 2003 cerca di favorire una qualche concertazione degli interventi, come si vedrà meglio più avanti. Di fatto, quindi, la decisione di costituire un tavolo ad hoc matura sempre in un contesto in qualche misura già socializzato al lavoro di rete, anche se magari non direttamente sul tema dell'immigrazione ma su questioni considerate affini, come nel caso di Nichelino.

Di conseguenza, anche l'individuazione dell'ente responsabile del tavolo sembra aver seguito una logica di rete, "premiando" quello da più tempo attivo sul territorio: è questo il caso del comune a

Moncalieri e a Nichelino, dell'Asl a Chieri<sup>2</sup>, del consorzio a Courgné. Unica eccezione è rappresentata dal caso di Ivrea, dove il coordinamento del tavolo è stato affidato al consorzio sulla base di considerazioni di opportunità puramente contingenti, data la disponibilità personale della responsabile dell'ente ad assumere l'incarico. Al comune, tuttavia, è stato assegnato il coordinamento del tavolo politico, ciò che equivale di fatto al riconoscimento del ruolo "guida" dell'amministrazione eporediese nelle politiche per gli immigrati del territorio.

Sul piano dell'analisi dei processi decisionali interni ai diversi enti, dalle interviste emerge sostanzialmente una centralità delle considerazioni relative alla pressione dei problemi, nel senso che sia le organizzazioni di volontariato che le istituzioni pubbliche dichiarano di intervenire per dare risposta alle esigenze della popolazione immigrata e al loro mutare. Tuttavia, non manca del tutto, soprattutto da parte degli enti pubblici, comuni in testa, il riconoscimento del ruolo di stimolo svolto dalle associazioni del terzo settore sul territorio, che si sarebbe rivelato determinante nei casi di Chieri, Courgné e Nichelino.

## **1.2 I servizi e gli interventi attivati, tra accoglienza e integrazione**

In tutti e cinque i territori qui analizzati è possibile identificare una molteplicità di azioni, che vanno dalla prima accoglienza, di cui di solito si fa carico soprattutto il terzo settore, alla promozione di iniziative di integrazione in diversi ambiti, dalla scuola, al lavoro, all'accesso ai servizi sanitari ecc. In particolare, è possibile identificare due percorsi di sviluppo dei servizi per gli immigrati: il primo è quello che vede una mobilitazione precoce delle organizzazioni non profit, in alcuni casi sin dalla metà degli anni Ottanta, seguita da una attivazione più recente delle amministrazioni pubbliche; il secondo, invece, si caratterizza per la centralità dell'attore pubblico, che affianca sin da subito il volontariato e cerca in qualche modo di coordinarne l'azione.

Chieri, Courgné e Nichelino, come si è accennato sopra, rappresentano altrettanti esempi del primo tipo di percorso. Qui, a muoversi per prime sono state le associazioni cattoliche, attraverso le loro attività abituali di assistenza ai poveri, dai centri di ascolto alla distribuzione di generi alimentari e vestiario, mentre gli interventi pubblici prendono avvio solo a partire dal 2002-2003. A Nichelino, ad esempio, su sollecitazione di diverse agenzie di formazione, nel 2002 il comune promuove il progetto Prodonna, diretto a inserire donne straniere in percorsi di orientamento e accompagnamento al lavoro. Nel 2003, inoltre, grazie alle risorse del Fondo Sociale Europeo e dei bandi sull'immigrazione della Provincia, è stato avviato, in collaborazione con il consorzio e alcune scuole, il progetto "Mondo di cultura, culture del mondo": diverse le attività previste, da un corso per mediatori interculturali diretto agli studenti stranieri degli istituti superiori all'apertura dello sportello InformaStranieri presso il comune. Sempre nel 2003 si è attivata anche la Asl con il

---

<sup>2</sup> Secondo alcuni però, si sarebbe trattato di una scelta casuale, determinata dalla disponibilità della rappresentante dell'Asl ad assumere l'incarico.

progetto “Percorso Nascere”, che si è articolato, da un lato, in un lavoro di ricerca diretto a indagare esigenze e modalità di accesso delle donne straniere ai servizi sanitari, e, dall’altro, nell’inserimento di mediatori culturali e nella formazione all’intercultura degli operatori<sup>3</sup>.

Per quanto riguarda il territorio di Courgné, dal 2003, presso la sede dell’Asl è stato aperto, in collaborazione con il consorzio, uno sportello sociale per gli stranieri, che assicura una volta la settimana la presenza di un mediatore culturale. A partire dal 2004, poi, alcune mediatrici culturali sono state inserite nel Consultorio familiare e negli altri servizi dell’area materno-infantile<sup>4</sup>. Particolarmente attive appaiono le scuole, che dal 2002 hanno avviato sia un corso di alfabetizzazione per i ragazzi stranieri che momenti di formazione per gli insegnanti, grazie al supporto della Regione, della provincia, del Miur e della Comunità Montana Alto Canavese, che nel 2005 ha finanziato anche una mostra sull’intercultura. Nella formazione degli adulti, invece, un ruolo di primo piano è rivestito dallo Csea, che dal 2002 organizza corsi di lingua italiana e dal 2004 di mediazione culturale.

Nel caso di Chieri, invece, un primo coinvolgimento del comune sulle tematiche dell’immigrazione si ha già nel 1991 in seguito all’arrivo di profughi dalla ex-Jugoslavia, fornito dalla mobilitazione del Comitato Medjugorje. Queste prime esperienze di accoglienza, però, restano episodi piuttosto isolati, e occorre attendere il 2002 per l’avvio di progetti più articolati su diversi fronti: nell’ambito scolastico, ad esempio, con l’aggiornamento degli insegnanti sul tema dell’intercultura, l’inserimento di mediatori culturali e di facilitatori, per accompagnare gli studenti stranieri nell’apprendimento della lingua italiana (progetto “Chieri straniera”); nell’ambito lavorativo, con l’adesione al “Progetto Dedalo”, promosso dal Cna con l’obiettivo di promuovere l’imprenditoria straniera; nell’ambito culturale, con diverse manifestazioni dirette a favorire l’incontro e la conoscenza delle culture “altre”. Nel 2003, poi, il comune ha aperto, presso i servizi sociali, uno sportello informativo per gli stranieri, che dà informazioni e supporto all’orientamento degli immigrati presenti sul territorio. In questi stessi anni inoltre, si attivano anche l’Asl, con l’apertura di uno sportello Isi di assistenza sanitaria agli irregolari e con il progetto “Porta amica”, diretto a favorire in particolare l’accoglienza delle donne con corsi di formazione all’intercultura per gli operatori dell’area materno-infantile; e il Centro territoriale permanente, che, oltre a corsi di alfabetizzazione in lingua italiana, partiti già nel 2000, organizza anche attività di aggiornamento per gli insegnanti. Il Consorzio, invece, si occupa soprattutto di fornire accoglienza e supporto a donne straniere sole con minori a carico, in collaborazione anche con associazioni del terzo settore come L’Aquilone e il Comitato Medjugorje.

Moncalieri e Ivrea, invece, costituiscono altrettanti esempi del secondo tipo di percorso, ovvero quello caratterizzato da un coinvolgimento più precoce degli enti pubblici sul terreno

<sup>3</sup> È in fase di preparazione anche un manuale in sei lingue, che dovrebbe fornire alle utenti le informazioni base sui temi della gravidanza, della contraccezione e delle malattie sessualmente trasmissibili.

<sup>4</sup> Si trattava di tirocinanti del corso per mediatori culturali promosso dallo Csea. Al momento, vi è una sola mediatrice.

dell'immigrazione. A Ivrea, in particolare, il comune si attiva già a partire dalla metà degli anni Novanta con l'istituzione della Consulta per i Problemi degli Stranieri, che vede riunite assieme le comunità religiose (chiesa cattolica, valdese, evangelica dei Fratelli e comunità ebraica), i primi attori a mobilitarsi all'inizio del decennio con l'apertura di un centro di accoglienza, le associazioni di volontariato e quelle degli immigrati. Ma è a partire dal 2000 che si moltiplicano i progetti, promossi sempre dall'amministrazione comunale e affidati in gestione a cooperative sociali. È questo il caso dello Sportello stranieri, aperto due giorni la settimana, dove è presente, oltre all'operatore, un mediatore culturale e, una volta al mese, un avvocato che offre consulenza legale gratuita; del progetto "Scuola colorata", che prevede percorsi di sostegno linguistico e culturale per i bambini delle scuole elementari; dei festival multietnici organizzati oramai da quattro anni nel mese di giugno, per favorire l'incontro e la conoscenza tra le culture. Dal 2001, poi, il comune di Ivrea aderisce al Progetto Nazionale Asilo (oggi Sistema di Protezione), che accoglie i richiedenti asilo e li accompagna nell'iter burocratico di riconoscimento dello status di rifugiato, nonché, in caso di decisione positiva, nella ricerca di un lavoro e di una sistemazione abitativa.

A Moncalieri, invece, il comune ha avviato rapporti stabili di collaborazione con il consorzio e con il comune di Torino già a partire dal 1993, promuovendo l'apertura dello Sportello pace e stranieri, per dare informazioni soprattutto di carattere burocratico-amministrativo. Dalle dieci ore settimanali di apertura iniziale, al momento attuale lo sportello ne assicura trenta, e vede la presenza di due mediatori culturali. L'ufficio collabora con la Questura di Torino per facilitare le pratiche di rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno. Dal 1996, inoltre, il consorzio opera come punto di riferimento per gli interventi relativi ai minori stranieri irregolari.

Ma la rete di servizi offerti dal comune si è molto sviluppata soprattutto negli ultimi anni con interventi in più ambiti, dalla scuola, con il sostegno ad attività di alfabetizzazione in lingua italiana e inserimento di mediatori culturali, all'integrazione lavorativa, con un progetto a favore delle donne vittime di tratta e uno diretto ai giovani delle scuole superiori ("Anima Mundi"). In collaborazione con associazioni del terzo settore e con il sostegno della provincia è stata avviata anche una sperimentazione nell'ambito dell'accesso alla casa, con il progetto "Affittasi anche a stranieri", che ha quale obiettivo quello di accompagnare nella ricerca dell'alloggio persone seguite dai servizi sociali, non solo immigrati, mettendo anche a disposizione un fondo di garanzia che premi i proprietari. Di fatto, dal 2002 gli inserimenti effettuati sono stati solo tre, soprattutto a causa della diffidenza dei proprietari ad affittare a sconosciuti. In ogni caso, si tratta di un progetto che evidenzia chiaramente la necessità di andare oltre le politiche di prima accoglienza, intervenendo su un settore, quello della casa, che, come si vedrà, risulta ancora fortemente problematico per le politiche dei territori.

### 1.3 Reti e modelli di coordinamento tra gli attori

In generale, l'analisi delle reti di relazioni tra gli attori sul territorio, sembra evidenziare un elemento costante, e cioè la presenza di un attore centrale, e, più nello specifico, un ente pubblico, a cui tutti gli altri sembrano in qualche misura fare riferimento, ente che non corrisponde però necessariamente con quello incaricato del coordinamento del tavolo sull'immigrazione.

Qui di seguito abbiamo cercato di rappresentare graficamente le reti di attori che caratterizzano i cinque territori che hanno istituito il tavolo sull'immigrazione, evidenziando in grassetto le relazioni principali, ovvero quelle indicate dagli intervistati come maggiormente salienti ai fini della definizione degli interventi locali per gli immigrati. Come si può vedere, dalle figure restano fuori le istituzioni di livello superiore, e cioè provincia, regione, ed Unione Europea, spesso citate, soprattutto dagli enti pubblici, esclusivamente nella veste di possibili fonti di finanziamento.

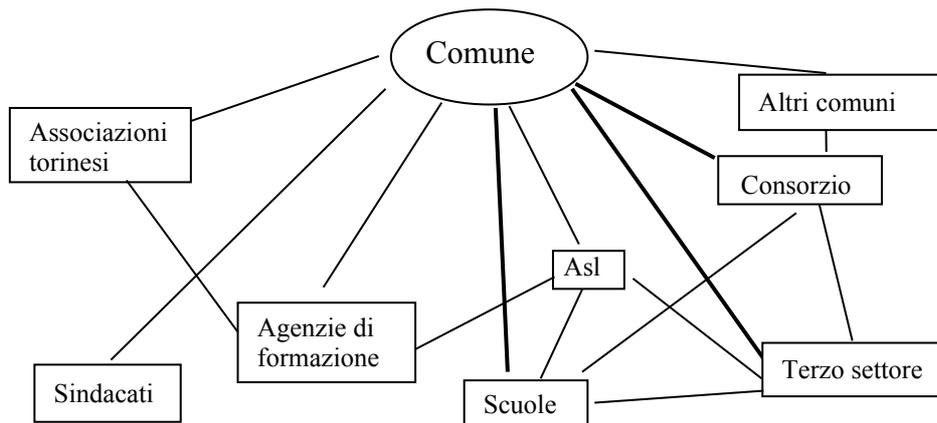
Nel caso della provincia, tuttavia, è bene specificare che emergono anche rapporti più frequenti, soprattutto in occasione dell'emanazione di bandi, per richieste di chiarimento e supporto nella fase di progettazione. Si tratta di rapporti generalmente portati avanti dagli enti capofila dei progetti, comuni in primo luogo ma in alcuni casi anche Asl e consorzi, a seconda dell'ambito di intervento interessato.

Un esempio di rete piuttosto semplice, è rappresentato dal territorio di Nichelino, come si può vedere nella figura 1. Al centro troviamo il comune, che intrattiene relazioni privilegiate con gli attori coinvolti nei principali progetti promossi dall'amministrazione, e cioè il consorzio, le scuole e le organizzazioni del terzo settore, tra cui spicca in particolare l'associazione Abraham, attiva sin dalla metà degli anni Novanta e a cui il comune ha a lungo riconosciuto un contributo per le attività svolte a favore degli immigrati. In generale, le organizzazioni di volontariato appaiono in grado di relazionarsi direttamente un po' con tutti gli enti pubblici del territorio, anche se si tratta spesso di rapporti che si limitano al trattamento di casi specifici. Non si rilevano, invece, relazioni dirette tra consorzio e Asl, enti che appaiono fortemente specializzati dal punto di vista delle attività: laddove il primo – per quanto riguarda gli stranieri – occupa essenzialmente di minori, ciò che spiega il rapporto diretto con le scuole, il secondo, invece, è il referente pressoché esclusivo in ambito sanitario. Anche le agenzie di formazione, tra cui in particolare lo Ial di Nichelino, costituiscono un nodo piuttosto rilevante della rete di *policy* locale, soprattutto per il contributo cruciale alla realizzazione del progetto Prodonna di cui si è parlato sopra, ciò che sembra aver dato luogo a una serie di rapporti abbastanza frequenti soprattutto con il comune e con la Asl<sup>5</sup>.

---

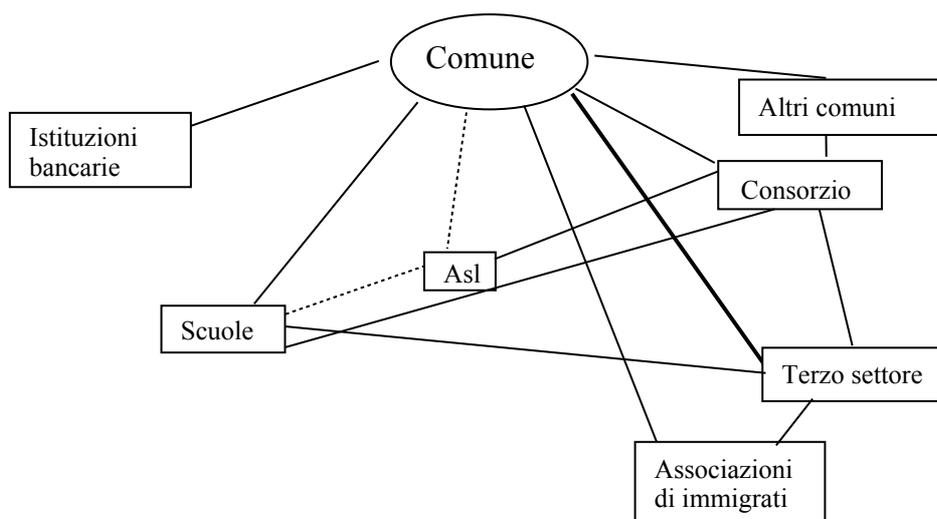
<sup>5</sup> Sebbene non coinvolta direttamente, la referente dell'Asl intervistata cita questa esperienza come primo momento di sensibilizzazione dell'azienda sanitaria locale in tema di immigrazione.

**Figura 1 - Il territorio di Nichelino. Reti di attori**



Il comune, inoltre, così come le agenzie di formazione, intrattengono relazioni costanti con alcune associazioni di Torino soprattutto sul tema della mediazione culturale, visto che, a detta degli intervistati, non vi sarebbero ancora sul territorio soggetti specializzati in questo tipo di interventi. Un altro caso di rete fortemente incentrata sull'amministrazione comunale è quello di Ivrea. Qui, sebbene si evidenzi una trama un po' più fitta di relazioni, il vero asse portante delle politiche per gli immigrati è quello che lega comune e organizzazioni del terzo settore, mentre decisamente più debole appare il ruolo della Asl, che ha relazioni sporadiche con tutti gli altri nodi della rete, ad eccezione del consorzio.

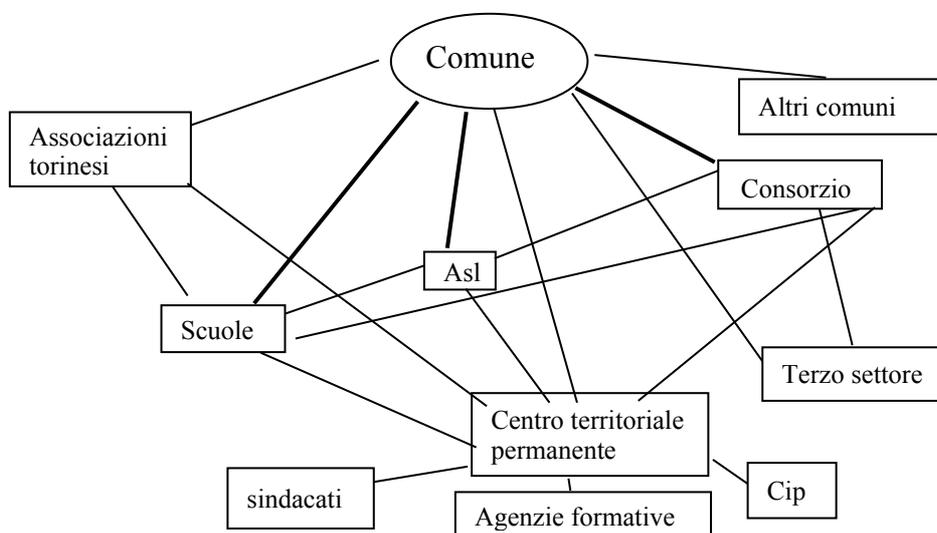
**Figura 2 - Il territorio di Ivrea. Reti di attori**



La partnership diretta pubblico-privato che caratterizza il contesto di Ivrea, come si è visto sopra, rappresenta un tratto storico delle politiche di questa città, che sin dall'inizio, attraverso l'esperienza della consulta, ha cercato di instaurare una relazione privilegiata con le comunità religiose e l'associazionismo, compreso quello immigrato, altro nodo della rete di *policy* locale, che comunque ha un peso decisamente minore nella definizione e nell'implementazione dei progetti<sup>6</sup>. Senza dubbio più rilevanti risultano le cooperative sociali, a cui l'amministrazione ha appaltato la realizzazione di tutti i servizi principali, dallo Sportello stranieri ai progetti in ambito scolastico-educativo. Inoltre, negli ultimi anni, il comune ha avviato una serie di contatti con la Banca Sella per proposte mirate a favorire l'accesso al credito da parte degli immigrati.

Il comune assume una posizione centrale anche nel caso di Moncalieri, dove, analogamente a Nichelino, emergono una serie di relazioni costanti e ben consolidate con gli altri enti pubblici che sul territorio si occupano di immigrazione, quali in particolare istituti scolastici, Asl e consorzio. Un ruolo rilevante nelle politiche locali è giocato anche dal Centro territoriale permanente, che si trova al centro di una rete specializzata sul tema della formazione a cui partecipano sindacati, centro per l'impiego e varie agenzie di formazione professionale.

**Figura 3 - Il territorio di Moncalieri. Reti di relazioni**

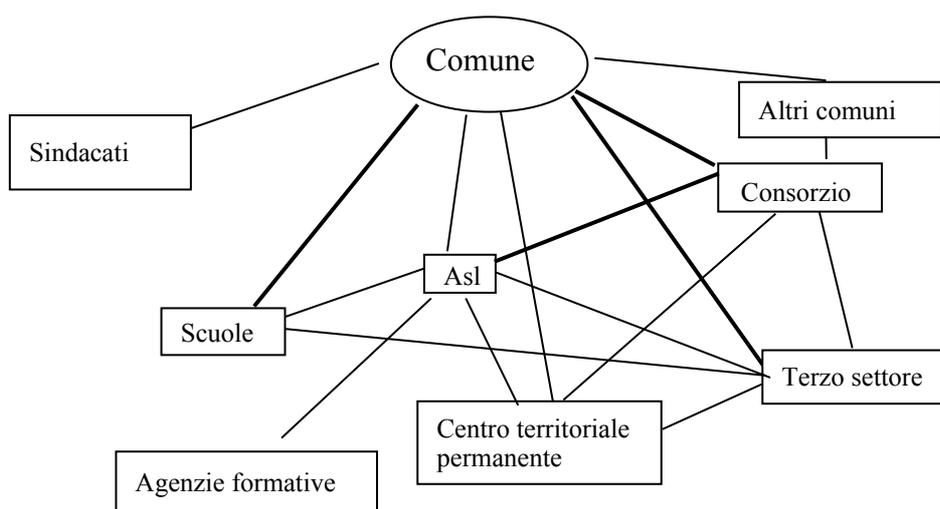


<sup>6</sup> Si tratta di tre associazioni, una marocchina, una rumena e una di carattere multiculturale. Secondo quest'ultima però, il peso della consulta nelle politiche del comune di Ivrea è pressoché nullo.

Un ruolo tutt'altro che secondario nel policy network di Moncalieri è assunto poi dalle associazioni del capoluogo di provincia, soprattutto quelle attive nell'ambito della mediazione culturale, a cui fa riferimento anche il centro territoriale permanente per l'organizzazione delle proprie iniziative di formazione.

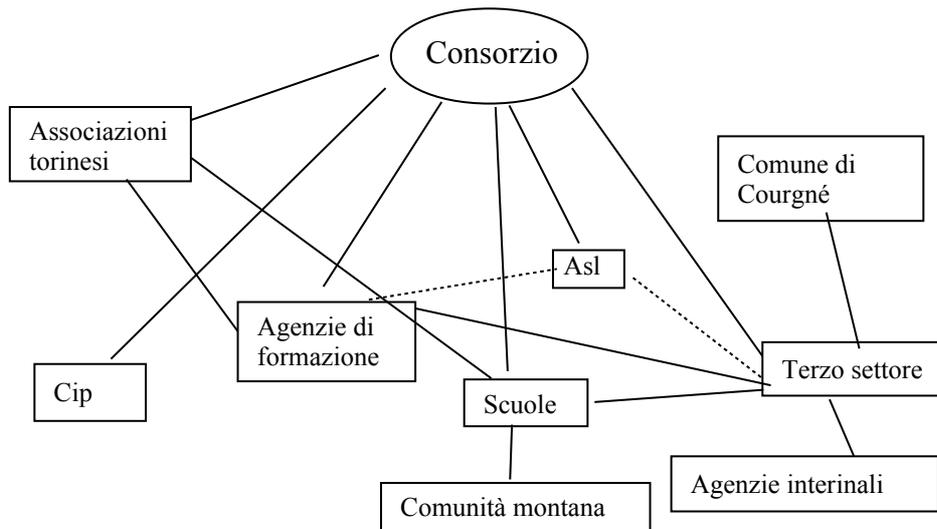
Nel caso di Chieri, invece, a un asse portante che ruota attorno al comune, fa da contraltare una sorta di sottorete incentrata sull'Asl, che può contare su relazioni dirette un po' con tutti gli attori rilevanti, grazie probabilmente anche al ruolo di coordinamento del tavolo sull'immigrazione che le è stato affidato. Particolarmente rilevante risulta anche la relazione con agenzie di formazione come l'Enaip, a cui è stato offerto uno stage formativo per i partecipanti a un corso per mediatori culturali.

**Figura 4 - Il territorio di Chieri. Reti di relazioni**



Infine, nel caso di Courgné si evidenzia una rete un po' anomala rispetto a quelle esaminate finora, dato che al centro troviamo il consorzio, ente responsabile del tavolo tematico, mentre il comune di Courgné riveste una posizione piuttosto marginale. Inoltre, qui la rete appare meno connessa al suo interno rispetto agli altri territori sopra esaminati, ed assume una classica configurazione a raggiera, con diversi rami che si irradiano dal centro ma con pochi legami interni. Un altro attore praticamente isolato, oltre al comune di Courgné, è l'Asl, che fa riferimento esclusivamente al consorzio e ha rapporti solo su casi specifici, sia con le associazioni del terzo settore che con le agenzie di formazione (in particolare ha ospitato alcuni tirocinanti dello Csea).

**Figura 5 - Il territorio di Courgné. Reti di relazioni**



Ai margini della rete troviamo poi alcuni attori che risultano tuttavia centrali per gli interventi portati avanti dalle singole organizzazioni con cui si relazionano: è il caso delle agenzie interinali, che collaborano ai corsi di formazione offerti dall'associazione non profit "La casa di Andrea"; la Comunità montana Alto Canavese, che finanzia diversi progetti promossi dalle scuole; le associazioni di mediazione interculturale di Torino, che ancora una volta sopperiscono alla carenza di queste figure sul territorio, e a cui fanno ricorso le scuole, lo Csea e il consorzio.

Dall'analisi fin qui condotta, quindi, emergono sostanzialmente due tipi di rete: quella a raggiera, che ben rappresenta, oltre al caso di Courgné, anche quello di Nichelino e Ivrea, dove a prevalere è un centro, il comune o il consorzio, da cui si dipartono le relazioni principali; e quella che potremmo definire "a diamante", dove invece la trama di rapporti interni appare decisamente più consistente. È questo il caso, come si è visto, di Moncalieri e Chieri, dove è possibile identificare più nodi cruciali, ovvero più enti che fungono da punti di riferimento per le politiche del territorio.

#### **1.4 Nodi problematici e questioni aperte**

Vediamo ora quali sono i principali nodi critici individuati dai soggetti intervistati con riferimento sia ai problemi posti dalla presenza immigrata sul territorio e alle politiche avviate, che ai processi decisionali.

Innanzitutto, per quanto riguarda il primo aspetto, casa e lavoro sembrano rappresentare in tutti e cinque i territori considerati le preoccupazioni principali, anche se è possibile identificare delle differenze a seconda dei contesti. La questione lavoro, ad esempio, risulta più pressante nell'area del chierese e del canavese, a causa della crisi che da diversi anni interessa i settori produttivi di punta di queste zone, e cioè il tessile nel primo caso e l'informatica nel secondo. Si tratta, quindi, di un problema che ha radici lontane, e che, come sottolineato da molti intervistati, riguarda anche la

popolazione italiana. Un discorso analogo vale anche nel caso di Nichelino, dove le difficoltà di accesso al lavoro non toccano solo gli immigrati, ma più in generale i giovani che vivono nella zona.

Per quanto riguarda la casa, invece, dalle interviste emergono due modi diversi di definire la *issue*:  
1) come problema generalizzato del territorio, che, analogamente al lavoro, tocca italiani e stranieri;  
2) come problema specifico degli immigrati, di cui si sottolineano soprattutto le esigenze contingenti in termini di prima accoglienza. Il primo approccio sembra prevalere decisamente nei territori di Chieri, Moncalieri e Ivrea, dove si lamenta soprattutto il costo elevato degli affitti, che impedirebbe agli immigrati, e soprattutto alle famiglie, di trovare sistemazioni stabili. Nel caso di Ivrea, in particolare, ciò avrebbe portato a una fuga dal comune principale verso i centri di minori dimensioni, che però risultano anche meno collegati dai servizi pubblici, con inevitabili problemi in termini di possibilità di raggiungere i posti di lavoro.

Nel caso di Nichelino e – soprattutto – Courgné il problema principale invece è identificato nell'assenza di strutture di prima accoglienza, in grado di assicurare un supporto nelle fasi di arrivo sul territorio e, eventualmente, in quelle di difficoltà successive al primo inserimento. Tuttavia, ai centri di accoglienza in senso generico, si contrappone anche la necessità di pensare strutture più specifiche, in grado di rispondere a bisogni mirati: sia a Nichelino, che a Ivrea e Chieri, infatti, si sottolinea la necessità di disporre di sistemazioni di emergenza per le donne impiegate nel settore domestico e dei servizi alla persona, date le caratteristiche peculiari di questo tipo di occupazione e in particolare di quella co-residente, dove al venir meno del rapporto di lavoro (per decesso o ricovero dell'assistito, ad esempio), segue sovente anche la perdita dell'abitazione.

Un po' in tutti i territori considerati, poi, gli intervistati hanno sottolineato la necessità di favorire l'integrazione intervenendo su nodi cruciali come conoscenza della lingua italiana, formazione professionale, mediazione culturale e inserimento scolastico. Anche la società locale di accoglienza viene indicata come un nodo particolarmente critico, soprattutto a Chieri e a Nichelino, dove si sottolinea la necessità di un maggiore coinvolgimento dei residenti italiani nelle iniziative a favore degli immigrati.

Un altro tema emergente, e che attraversa in maniera trasversale le questioni appena considerate, è quello delle famiglie immigrate, che sperimenterebbero sempre più non solo problemi materiali, quali l'accesso alla casa e al lavoro appunto, ma anche difficoltà relazionali. Queste ultime riguardano sia il rapporto con la società di accoglienza, particolarmente difficile per le donne, sia gli equilibri interni alle famiglie, dove si segnalano come sempre più frequenti separazioni non consensuali e conflitti generazionali, problemi particolarmente delicati su cui molti intervistati sottolineano la necessità di intervenire in modo "attrezzato", avvalendosi anche del supporto di mediatori culturali ed etno-psichiatri.

Come si può vedere, quindi, alle priorità casa e lavoro si affiancano altre voci che sembrano sottolineare l'importanza di un'agenda di *policy* incentrata sui temi dell'integrazione e della conoscenza reciproca. Inoltre, un'esigenza piuttosto generalizzata è quella di avere maggiori informazioni e conoscenze sulle caratteristiche del fenomeno immigrazione a livello locale, non solo in termini di dati quantitativi<sup>7</sup>, ma soprattutto di indagini qualitative, giudicate indispensabili per avere indicazioni sui bisogni reali degli utenti. Una tale esigenza risulta particolarmente sentita nel caso di Nichelino, dove è allo studio del Piano di zona la possibilità di istituire un osservatorio locale.

Per quanto riguarda i processi decisionali, da più parti si sottolinea la necessità di guardare ai problemi in modo integrato, considerando tutte le possibili implicazioni derivanti dalla presenza di immigrati sul territorio. La costituzione di un tavolo tematico viene considerato un passo importante in questa direzione, in quanto tentativo di mettere insieme tutti gli enti e le organizzazioni che da angolazioni diverse guardano al fenomeno, portandole a confrontarsi e a riflettere sulle possibili relazioni tra politiche e problemi. Ciononostante, non in tutti i territori si rileva lo stesso grado di integrazione e coordinamento nei processi decisionali, ma anzi, le situazioni appaiono assai differenti a seconda dell'esistenza o meno di quella che alcuni hanno soprannominato "cultura della rete".

Questa appare più consolidata a Chieri, Moncalieri e Ivrea, dove un po' tutti i soggetti intervistati si dichiarano soddisfatti del livello di coordinamento raggiunto. In particolare, nel caso di Chieri, molti hanno fatto notare come questo sia stato il primo territorio della provincia torinese a firmare l'accordo di programma nell'ambito dei lavori per la realizzazione dei piani di zona. Non mancano tuttavia, alcuni elementi di criticità, quali in particolare una certa ansia di progettazione che finirebbe con il compromettere lo sforzo di discussione sui problemi e riflessione comune. In altre parole, secondo alcuni, il coordinamento sarebbe orientato prevalentemente a preparare progetti che abbiano una qualche chance di essere ammessi ai finanziamenti provinciali, senza che ciò comporti necessariamente una reale collaborazione e scambio di vedute.

Nel caso di Ivrea, invece, non si nasconde il fatto che sia soprattutto il comune di Ivrea a fare da riferimento, con uno scarso coinvolgimento dei centri minori, che pure negli ultimi anni sono stati sempre più interessati dal fenomeno immigrazione. In generale, poi, in tutti e tre questi territori si sottolinea la necessità di favorire un allargamento della partecipazione alla progettazione, magari con il coinvolgimento delle comunità immigrate, considerate un tassello essenziale in quanto potrebbe aiutare a comprendere meglio i reali bisogni dell'utenza straniera.

Nichelino e Courgné, invece, si caratterizzano come contesti dove la "cultura della rete" appare ancora in fase di costruzione. Molti degli intervistati, infatti, dipingono un quadro caratterizzato da

---

<sup>7</sup> In proposito, notiamo per inciso che un elemento ricorrente è la richiesta di disporre di dati più attendibili sulla presenza irregolare, anche se si è consapevoli delle difficoltà oggettive di raccogliere dati statistici attendibili al riguardo.

frammentazione degli interventi e scarsa conoscenza delle risorse del territorio, con enti pubblici e organizzazioni del terzo settore interessate più a gestire in proprio i pochi finanziamenti disponibili che ad aprire un confronto per individuare priorità e politiche comuni. L'istituzione del tavolo tematico viene in genere valutata positivamente in quanto primo passo verso il superamento di divisioni e incomprensioni, e in direzione di un lavoro di progettazione concordata. Da più parti, però, si fa notare come i tavoli da soli non bastino, soprattutto se gli incontri si limitano ai momenti cruciali della presentazione dei progetti per partecipare ai bandi provinciali. Insomma, il problema è quello di creare una vera "cultura della rete", che vada oltre la collaborazione "interessata", considerata poco produttiva sul medio-lungo periodo.

Ma riguardo al tema del coordinamento, vi sono anche una serie di problemi trasversali, sollevati un po' da tutti i territori che hanno istituito il tavolo tematico sull'immigrazione. La prima riguarda i rapporti tra enti pubblici e organizzazioni private, che secondo molti dovrebbero essere sì improntati alla piena ed aperta collaborazione, ma nel rispetto della rispettiva autonomia. Una questione di principio che diventa cruciale soprattutto quando si parla di immigrazione irregolare, su cui tutte le amministrazioni pubbliche intervistate dichiarano di non poter intervenire, nonostante le sollecitazioni provenienti delle associazioni di volontariato. Il problema, quindi, appare quello di mantenere una chiara distinzione dei ruoli pur nel tentativo di dare luogo a politiche il più possibile comuni.

Un'altra questione aperta è quella del coordinamento interno ai diversi enti, soprattutto pubblici, che, secondo alcuni, risulterebbe assai difficile da raggiungere, con il risultato dell'assenza di referenti precisi in tema di politiche per gli immigrati, la presenza di più settori responsabili per pezzi di progetti, e un'estrema complicazione della rete. Insomma, frammentazione e separazione possono costituire un problema anche all'interno delle organizzazioni, ciò che a sua volta può compromettere un efficiente coordinamento degli attori presenti ai tavoli tematici.

Infine, dalle interviste emerge anche una certa ambivalenza nei confronti dell'azione della provincia, apprezzata per quanto attiene alle opportunità di finanziamento di servizi e progetti, ma anche spesso messa in discussione per l'assenza di un approccio di più ampio respiro in tema di politiche per gli immigrati, che si limiterebbero a progetti di breve durata senza alcuna garanzia di continuità. Il limite maggiore, infatti, viene individuato nell'arco temporale ristretto di durata degli interventi, che non consentirebbe di portare avanti una vera e propria azione articolata, che consenta di rispondere ai diversi problemi degli immigrati sul territorio. Una programmazione di durata triennale o almeno biennale viene considerata indispensabile per consentire ai tavoli tematici di non limitarsi a rincorrere le scadenze, ma di avviare un lavoro che porti alla individuazione e alla promozione di politiche realmente incisive.

### **1.5 Dalla rete di *policy* alla rete di servizi? Il livello operativo**

Come si è visto fin qui, anche nei territori che si sono dotati di un tavolo tematico sull'immigrazione, la rete, lungi dall'essere un dato acquisito sembra rappresentare piuttosto una conquista ancora da consolidare. Possiamo chiederci, a questo punto, quali siano le percezioni degli operatori che quotidianamente si occupano di immigrazione, se la rete cioè rappresenti o meno un elemento saliente nel loro modo di rapportarsi alla questione immigrazione, e se, quindi, alla collaborazione a livello di processo decisionale, quella che qui abbiamo chiamato la rete di *policy*, corrisponda anche un qualche coordinamento tra i servizi.

A tal fine, attraverso i focus group, si è cercato di comprendere quali siano i problemi maggiormente sentiti da quanti lavorano sul campo e quali le soluzioni considerate praticabili per superare i problemi segnalati. Prendiamo in considerazione innanzitutto i tre territori su cui si è visto essere all'opera una rete di *policy* piuttosto consolidata, e cioè Moncalieri, Cheri e Ivrea. In tutti i casi, ad essere tematizzati come particolarmente problematici sono i rapporti con l'utenza straniera, dai problemi di comunicazione linguistica, alle difficoltà nel far comprendere il funzionamento dei servizi, alle incomprensioni culturali, che possono compromettere l'instaurarsi di un rapporto di reciproca fiducia. Le soluzioni sono individuate soprattutto nell'inserimento di mediatori culturali e in una formazione ad hoc degli operatori italiani sui temi dell'intercultura, nonché, nel caso del focus di Ivrea, in uno sviluppo delle iniziative culturali volte a favorire il dialogo e il confronto con la società di accoglienza.

Il tema della collaborazione e del coordinamento tra servizi appare decisamente meno centrale, anche se gli operatori richiamano alcuni dei problemi emersi dalle interviste: è questo in particolare il caso della separazione tra pubblico e privato e, più in generale, di rapportarsi con gli operatori dei servizi pubblici, che non sempre sarebbero disposti a condividere su un piano paritario conoscenze e informazioni. La soluzione a questi problemi è identificata, sostanzialmente, nella costituzione di una rete o di un coordinamento degli operatori, quasi a voler superare una condizione di isolamento delle diverse organizzazioni, nonostante l'integrazione e la collaborazione rilevata a livello decisionale. L'auspicio, inoltre, è che la rete non si limiti all'ambito strettamente locale, ma si estenda anzi a quelle aree dove sono in corso sperimentazioni in qualche misura considerate innovative: è questo il caso di Torino, che i partecipanti al focus di Ivrea considerano come un punto di riferimento sia per le politiche della casa che per quelle rivolte ai minori.

Anche nei focus condotti nei territori di Nichelino e Courgné è emerso in primo piano innanzitutto il tema dei rapporti con l'utenza, quali le incomprensioni culturali, religiose, linguistiche, e la diffidenza di molti stranieri, che sarebbero restii a comunicare le ragioni reali che li spingono a rivolgersi ai servizi. Simili le ricette proposte sul piano degli interventi di *policy*, quali appunto potenziamento della mediazione e promozione di occasioni di scambio culturale. Il tema della rete è tematizzato solo nel caso di Nichelino, dove i partecipanti al focus hanno sottolineato in modo

particolare le difficoltà nel venire a conoscenza delle competenze e delle risorse esistenti sul territorio, nonché, sebbene in misura minore, una certa mancanza di collaborazione tra le varie agenzie che si occupano di immigrazione. Analogamente agli altri casi sopra esaminati, la soluzione viene identificata in una sorta di “rete dal basso” tra gli operatori, per promuovere una reale conoscenza dei servizi offerti dai diversi enti.

Nel caso di Courgné, invece, la rete è tematizzata più come una soluzione strumentale alla carenza delle *policies* locali, che come un valore in sé. Ad esempio, per ovviare alla carenza di mediatori culturali sul territorio, si suggerisce l’istituzione di un centro multilingue che possa offrire consulenza agli operatori dei diversi servizi, e si auspica una maggiore collaborazione, anche attraverso la stipula di intese formali, per condividere i mediatori e abbattere i relativi costi. Insomma, se ne potrebbe dedurre che laddove la rete decisionale è meno strutturata, anche all’interno dei servizi sembra esserci una percezione piuttosto vaga dei possibili vantaggi derivanti dalla collaborazione e dal coordinamento. Il *modus operandi* appare cristallizzato nella divisione tra organizzazioni e competenze, e l’unico tipo di collaborazione che si riesce a mettere a fuoco riguarda la condivisione di un servizio indispensabile a ciascun ente per realizzare i propri interventi specifici. Tuttavia, nel caso di Nichelino emerge una maggiore consapevolezza della necessità di una rete dal basso, che porti alla condivisione di conoscenze e informazioni. Un elemento questo, che sembra ancora mancare anche in quei territori dove, come si è visto, pure si sono consolidati processi decisionali coordinati e in rete, che vedono coinvolti cioè tutti gli attori principali delle politiche locali per gli immigrati.

## II – I TERRITORI SENZA TAVOLO TEMATICO SULL’IMMIGRAZIONE. I CASI DI PINEROLO E DELLA VALLE DI SUSÀ

Esaminiamo ora qui di seguito due territori della provincia di Torino che non hanno istituito, nell’ambito dei piani di zona, alcun tavolo specifico sulla questione immigrazione, e cioè il Ciss di Pinerolo e il Con.I.S.A. della Valle di Susa.

In entrambi i casi, come vedremo nella ricostruzione dei processi decisionali, il tema non solo è stato considerato in sede di definizione dei tavoli tematici, ma dovrebbe essere in qualche misura trattato nell’ambito degli altri tavoli costituiti, quali in particolare quelli su tematiche affini come adulti in difficoltà e minori. Restano, tuttavia, aperti diversi nodi problematici, legati soprattutto all’assenza di strumenti di coordinamento tra gli attori che sul territorio si occupano di immigrati, questione particolarmente sentita nel caso di Pinerolo, dove la mobilitazione sulla *issue* è più intensa, sia da parte degli enti pubblici che delle organizzazioni del terzo settore. Decisamente meno attivo appare al momento il contesto valsusino, dove gli attori rilevanti sono pochi e impegnati su fronti diversi, per cui l’assenza di coordinamento non è percepita da tutti come un problema prioritario.

L’analisi del punto di vista degli operatori, tuttavia, evidenzia come l’assenza di una vera e propria rete e di un attore che promuova un qualche coordinamento dei servizi rappresenti una questione tutt’altro che irrilevante, in quanto elemento che rende più difficile l’accesso all’informazione e alle risorse che possono consentire di dare risposte efficaci alle diverse domande poste dagli utenti stranieri.

### **2.1 La ricostruzione dei processi decisionali. L’immigrazione come “problema trasversale”**

Sia a Pinerolo che in Valle di Susa, nell’ambito dei processi decisionali che hanno portato alla costituzione dei tavoli tematici un ruolo centrale è stato giocato dal consorzio, in quanto ente a cui i comuni hanno affidato la gestione delle politiche socio-assistenziali del territorio<sup>8</sup>. L’immigrazione, sebbene presa in considerazione da questi enti, è stata comunque definita come una questione meno rilevante rispetto alle aree di intervento classiche in cui sono organizzati i servizi, e cioè: adulti in difficoltà, giovani, minori, anziani e disabili<sup>9</sup>.

Tra le motivazioni che secondo gli intervistati giustificano questa decisione, la principale riguarda la trasversalità dell’immigrazione nel concreto operare dei servizi. In altre parole, la presenza di utenti immigrati tocca da vicino almeno due aree di attività, quella degli adulti in difficoltà e quella dei giovani e minori, ciò che legittima la scelta di lasciare a questi tavoli il compito di trattare il

<sup>8</sup> Tuttavia, nel caso di Pinerolo, le interviste evidenziano anche qualche contraddizione. Il consorzio è indicato quale attore centrale un po’ da tutti gli intervistati, anche se gli esponenti di quest’ultimo tendono un po’ a sminuire il loro ruolo, sostenendo che l’individuazione delle tematiche su cui attivare i tavoli sarebbe avvenuta a livello politico.

<sup>9</sup> Nel caso della Val di Susa, sono stati istituiti in tutto quattro tavoli, ovvero adulti, anziani, disabili, giovani e minori, mentre a Pinerolo queste due ultime tematiche sono trattate da due tavoli diversi.

tema. Di fatto, emerge un approccio che tende a non differenziare tra utenti italiani e stranieri, sulla base della convinzione che occorra innanzitutto garantire l'accesso ai servizi esistenti.

Inoltre, e quasi a voler giustificare la fondatezza di una tale posizione, i rappresentanti dei consorzi – ma non solo – tendono a sottolineare la scarsa problematicità della presenza immigrata sul territorio. È questo soprattutto il caso di Pinerolo, dove gli immigrati non avrebbero trovato grosse difficoltà ad inserirsi in quelle nicchie del mercato del lavoro da tempo disertate dagli italiani, come l'agricoltura, il lavoro domestico, la lavorazione della pietra di Luserna e, da ultimo, i cantieri per i lavori olimpici. In Valle di Susa, invece, la minore rilevanza dipenderebbe soprattutto dalla distribuzione fortemente differenziata della popolazione straniera tra bassa, media e alta valle, con le concentrazioni maggiori nella prima area e una presenza pressoché nulla nella terza.

Infine, vi è un terzo ordine di considerazioni da tener presente, che riguarda il piano tecnico-operativo di organizzazione e gestione dei tavoli. Sia a Pinerolo che in Val di Susa, infatti, sono i consorzi ad avere la responsabilità del coordinamento dei tavoli, a cui hanno destinato personale proprio. Istituire un tavolo su di un tema considerato trasversale e per giunta non centrale per il territorio, avrebbe comportato, quindi, un aggravio ulteriore in termini di risorse organizzative.

In concreto, vi è poi un sostanziale accordo sulla marginalità della questione immigrazione nei lavori dei tavoli costituiti, dove il tema è stato sì sollevato, ma non sembra aver trovato molto spazio nella discussione e nella pianificazione degli interventi, ciò che sembrerebbe confermare la scarsa problematicità del fenomeno sottolineata da molti intervistati.

Tuttavia, se dal piano dei processi decisionali esterni si passa all'analisi di quelli interni alle diverse organizzazioni, una tale conclusione risulta per lo meno discutibile. Sia da parte pubblica che privata, infatti, si sottolinea come la molla ad intervenire sia stata rappresentata soprattutto dalla crescente presenza di immigrati tra gli utenti dei servizi e dalle segnalazioni degli operatori sul campo. Nel caso della Valle di Susa, un certo peso sembra aver avuto anche l'azione della Provincia, che nel 1995 avrebbe sollecitato il consorzio a intervenire su questo tema proprio a causa della consistente presenza di immigrati, mettendo inoltre a disposizione specifiche opportunità di finanziamento.

In generale, comunque, anche l'azione del terzo settore sembra aver privilegiato l'inclusione nei servizi per i poveri già esistenti più che la promozione di iniziative ad hoc, ciò che sembra confermare una percezione diffusa dell'immigrazione come questione unidimensionale, relegata tra le politiche assistenziali per fasce deboli, più che come nuova sfida per le politiche sociali del territorio, ciò che richiederebbe una maggiore attenzione alle diverse tipologie di immigrati alla molteplicità di aspetti messi in gioco dalla presenza straniera sul territorio.

## **2.2 I servizi sul territorio e i rapporti tra gli attori**

Analogamente ai territori sopra analizzati, anche nei casi di Pinerolo e della Valle di Susa nella prima metà degli anni Novanta a mobilitarsi è innanzitutto il terzo settore, sebbene, come si è accennato, la scelta prevalente sia stata quella di non creare servizi o strutture ad hoc. Per quanto riguarda gli enti pubblici, i primi progetti a favore degli immigrati vengono promossi dai consorzi a partire dal 1995 sul territorio di Susa e dal 2000 su quello di Pinerolo. Ad essere attivati sono innanzitutto sportelli informativi e servizi di mediazione culturale, mentre col tempo un peso sempre più rilevante assumono le attività di formazione e inserimento lavorativo, nonché quelle dirette alla scuola.

In Val di Susa la questione immigrazione si impone nel 1991, con l'arrivo di un gruppo di 300 albanesi che vengono ospitati nella caserma di Susa. La Caritas Diocesana coordina i primi interventi, insieme all'associazione Ausema, che nasce proprio sull'onda di quest'emergenza. Tuttavia, alcuni episodi tragici di cronaca nera che vedono coinvolti cittadini stranieri, portano a un deciso mutamento nell'atteggiamento della gente, più diffidente e meno disponibile all'aiuto, con il venir meno di alcune esperienze di volontariato che avevano preso forma negli anni precedenti<sup>10</sup>. Nonostante questo clima poco favorevole, nel corso del 1995, anche grazie al sostegno della Provincia, come si è detto prima, si attiva il consorzio, che in collaborazione con l'Asl promuove un lavoro di raccolta dati sulle presenze straniere sul territorio e approfondimento dei bisogni. Su questa base vengono istituiti due sportelli informativi per gli stranieri, di cui uno collocato inizialmente presso l'azienda sanitaria. Dal 1997 entrambi gli sportelli sono gestiti dal consorzio, che ha avviato anche un servizio di mediazione, che, su richiesta, assicura, sia agli operatori interni che alle scuole, la presenza di un mediatore culturale che possa affiancare l'operatore italiano negli interventi che riguardano utenti stranieri.

Dal 2002, poi, il consorzio ha promosso una serie di attività più articolate sempre sul versante scuola, che prevedono sia laboratori interculturali all'interno delle classi (ad esempio l'allestimento di spettacoli teatrali), che attività di supporto all'apprendimento della lingua italiana nei pomeriggi liberi. Progetto iniziato con i finanziamenti della legge n. 40/1998, è poi proseguito con fondi propri sia del consorzio che delle scuole, che in questo modo hanno assicurato la continuazione delle attività. Le direzioni didattiche coinvolte, che dal 2004 sono 4 su 14, hanno promosso parallelamente attività di formazione e aggiornamento degli insegnanti.

Infine, il consorzio è attivo anche sul fronte lavoro: dal 2003 partecipa a un progetto POR triennale, in collaborazione con il servizio lavoro della Comunità Montana. In concreto, l'obiettivo è quello di favorire l'accesso al lavoro di cittadini extracomunitari attraverso un percorso di formazione e

---

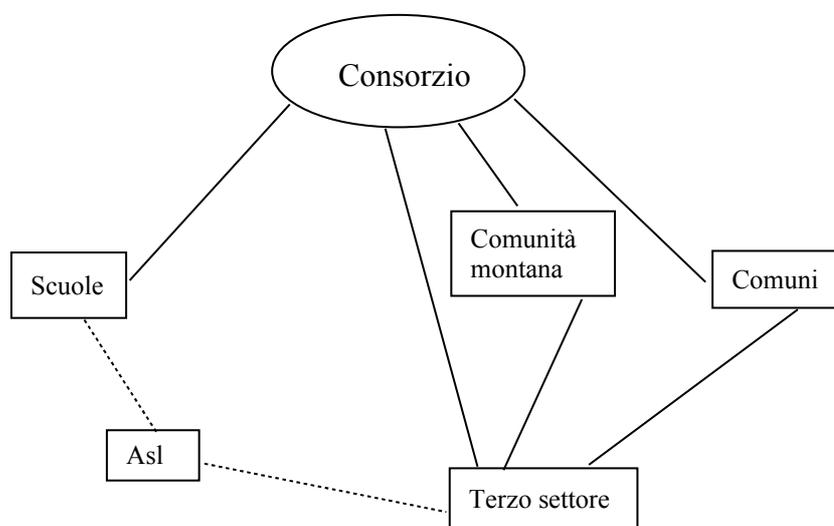
<sup>10</sup> Come ci riferisce uno degli intervistati, la stessa Caritas in questo periodo ha ricevuto minacce e lettere anonime, proprio a causa dell'impegno a favore della popolazione straniera.

inserimento in un tirocinio o stage. Il consorzio ha partecipato alla progettazione e ha fornito i mediatori che hanno preso parte alle varie fasi del progetto.

Sul territorio della Valle di Susa, poi, è attivo anche uno sportello Isi, gestito dalla Asl 5 che però opera anche in altri territori, dato che il distretto sanitario non coincide con l'area su cui opera il consorzio. Infine, per quanto riguarda il volontariato, le realtà più attive sono rappresentate dalla "Casa dell'amicizia", cooperativa sociale di accoglienza e lavoro rivolta a persone svantaggiate in genere, e dal "Centro di aiuto alla vita – Famiglia valsusina", che porta avanti attività di supporto alle famiglie e, in particolare, alle donne sole. Si tratta di iniziative dirette indistintamente sia a italiani che stranieri, anche se in entrambi i casi si è registrato negli ultimi anni un aumento costante di richieste di aiuto da parte di immigrati.

Come si può vedere, quindi, ci troviamo di fronte a un contesto dove gli attori rilevanti sembrano essere pochi e debolmente connessi tra loro. Come si può vedere dalla figura 6, l'istituzione di riferimento è senza dubbio il consorzio, mentre gli altri attori sono coinvolti per lo più in una serie di relazioni binarie, che appaiono però ben lontane dal configurare una qualche rete.

**Figura 6 - Il territorio della Valle di Susa. Reti di relazioni**



Alquanto diversa, invece, appare la situazione nel territorio di Pinerolo, dove senza dubbio è possibile identificare un numero assai maggiore di attori mobilitati sulle politiche locali per gli immigrati, talvolta anche in competizione tra loro, come si vedrà. Anche in questo caso l'attore centrale è rappresentato dal consorzio, che dal 2001 assicura iniziative su più fronti, dalla mediazione culturale alla formazione degli operatori, alla scuola, all'accesso al lavoro. Per quanto riguarda l'ambito mediazione, dal 2001 il Ciss mette a disposizione, sia dei propri servizi interni che di quelli degli altri enti esterni (ad esempio Asl e scuole), mediatori culturali. Si tratta di

un'attività oramai consolidata, finanziata sia con fondi della Provincia (legge n. 40/1998) che propri del consorzio. Dal 2002, inoltre, è aperto uno sportello informativo per immigrati che si avvale della collaborazione di due mediatrici, una albanese e una sudamericana<sup>11</sup>.

Anche l'Asl dal 2002 ha un proprio sportello informativo aperto ogni giovedì presso l'Ospedale di Pinerolo, che assicura informazioni sui servizi sanitari del territorio. L'iniziativa, inaugurata con nell'ambito di un progetto finanziato dalla Provincia, prosegue ora con risorse proprie dell'ente, e si avvale della presenza di mediatori culturali. Inoltre, l'Asl ha avviato anche moduli di formazione e aggiornamento per i propri operatori.

Sulla questione minori, invece, è ancora una volta il consorzio che ha preso l'iniziativa promuovendo il progetto Paranparan, finanziato dalla provincia con i fondi della legge n. 285/1998, e a cui hanno aderito anche comune di Pinerolo e Asl. In concreto, è stato aperto un punto di ascolto per giovani donne con bambini presso un asilo nido comunale, dove italiane e straniere possono scambiarsi punti di vista e informazioni sui problemi relativi alla crescita dei figli.

Il consorzio partecipa anche a un progetto POR per la realizzazione di corsi professionalizzanti rivolti agli stranieri iscritti al Centro per l'Impiego, che, accanto alla Comunità Montana Val Susa nella veste di ente capofila, vede anche la partecipazione del Centro per l'Impiego e del Consorzio Qualità e Formazione di Pinerolo. Quest'ultimo poi, a partire dal 2003 ha promosso due corsi per mediatori interculturali, il secondo ancora in fase di realizzazione, i cui tirocinanti hanno operato presso Asl, comune e consorzio. Gli allievi del corso, inoltre, hanno dato vita a una cooperativa di mediazione, Nonsolostraniero, che si propone come punto di riferimento per l'inserimento di mediatori nei servizi del territorio<sup>12</sup>.

Sempre in ambito formativo, il Consorzio Qualità e Formazione ha progettato anche un corso per badanti, rivolto a una fascia di utenti stranieri con scolarità più bassa rispetto a quella richiesta per i corsi di mediazione, e diretto a rispondere a una domanda di servizi alla persona sempre più rilevante sul territorio.

Infine, per quanto riguarda il terzo settore, analogamente al caso della Valle di Susa non si rilevano iniziative ad hoc per immigrati, quanto piuttosto un'inclusione di questi ultimi nelle attività esistenti. È questo il caso della casa di accoglienza Bethania, aperta dal 2002 dall'associazione Avass grazie a un finanziamento della provincia (progetti innovativi) e rivolto a donne in difficoltà. Inoltre, dal 1990 l'associazione assicura anche un servizio di assistenza e accoglienza per uomini, aiutandoli nella ricerca del lavoro, mentre dal 1995, con il sostegno della Caritas, è stato aperto un centro autogestito di accoglienza per donne con difficoltà temporanee nell'accesso all'abitazione. Si tratta di una struttura che appare particolarmente adatta a rispondere ai problemi delle donne

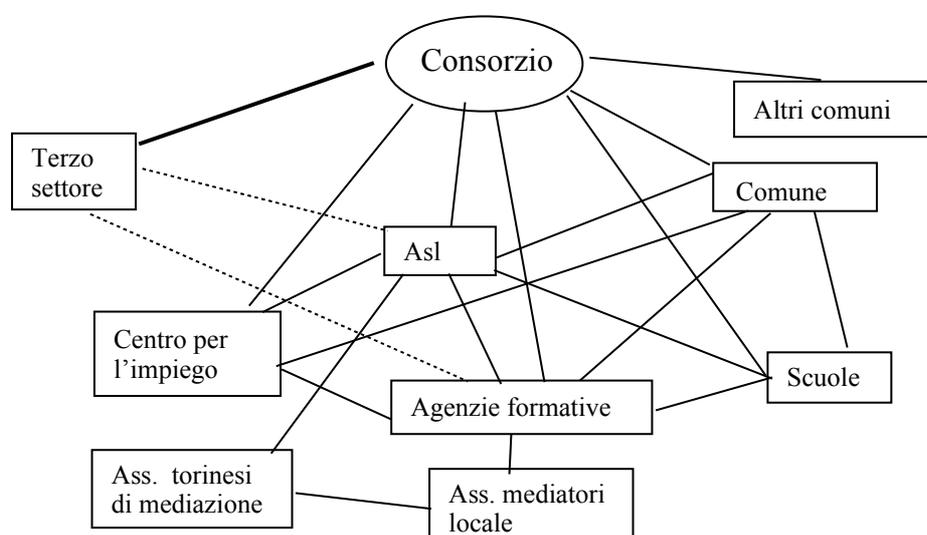
<sup>11</sup> Il progetto presentato alla Provincia per l'anno 2006 prevede l'inserimento di altre due mediatrici, una marocchina e una rumena.

<sup>12</sup> La cooperativa si è costituita da poco, e al momento l'inserimento di mediatori avviene attraverso una cooperativa di Torino, Harambé, che per le richieste provenienti dagli enti del territorio, quali in particolare l'Asl, ricorre ai mediatori di Nonsolostraniero.

straniere impiegate nel settore dei servizi di cura, che spesso, al venir meno della persona assistita, rischiano di restare senza alcun punto di appoggio.

Come si può vedere, quindi, il territorio di Pinerolo sembra offrire una gamma piuttosto ampia di servizi, ciò che dà luogo a una rete di relazioni alquanto complessa, come si può vedere nella figura 7, dove un ruolo centrale è rivestito dal consorzio, che in questi anni ha attivato una serie di reti tematiche su questioni specifiche, quali in particolare scuola e lavoro. In ogni caso, come vedremo, si tratta di relazioni piuttosto deboli e non prive di problemi, con una buona dose di concorrenza soprattutto per quanto riguarda l'accesso ai fondi della Provincia.

**Figura 7 - Il territorio di Pinerolo. Reti di relazioni**



L'unica relazione particolarmente rilevante è quella tra consorzio e terzo settore, che non si limita all'intervento su casi singoli, ma si è concretizzata anche in una convenzione con il centro Bethania. Allo stesso tempo, cruciale appare anche il ruolo svolto dal Consorzio Formazione e Qualità nel settore della mediazione culturale, ciò che lo rende un punto di riferimento per tutti gli enti che offrono servizi per gli immigrati sul territorio.

Come si può vedere, quindi, se la Valle di Susa si caratterizza come un contesto sostanzialmente povero di attori e di relazioni, il territorio di Pinerolo appare decisamente più complesso, anche se prevalgono le relazioni a due, ovvero tra un ente e l'altro, più che un vero e proprio coordinamento in rete.

### **2.3 Nodi problematici e questioni aperte**

In merito alla pressione dei problemi, una sfida percepita come particolarmente rilevante in entrambi i territori considerati è quella relativa alla crescente presenza di badanti, che a giudizio di molti intervistati richiederebbe un'attenzione particolare. Si tratta, infatti, di lavoratrici che rispondono a una domanda di lavoro fortemente diffusa nelle due aree considerate, ma che incontrano diversi problemi, dalla complessità delle procedure di accesso ai documenti di soggiorno alla necessità di soluzioni abitative temporanee, che rendano meno difficile la fase di transizione tra un lavoro e l'altro. Dall'accoglienza generalizzata, quindi, anche in questo caso si profila la necessità di passare a risposte più mirate ai singoli problemi e ritagliate, quindi, sulla base delle esigenze espresse da specifiche di categorie di utenti.

Per il resto, come si è accennato sopra, la maggior parte degli enti intervistati ha sottolineato la scarsa problematicità della questione immigrazione sul territorio. Tuttavia, nel caso di Pinerolo non mancano del tutto difficoltà nell'accesso alla casa, dove, alle criticità condivise con le fasce deboli della popolazione italiana (esosità dei canoni d'affitto, scarsità del patrimonio di edilizia residenziale pubblica), si aggiungerebbe una certa diffidenza dei privati ad affittare a cittadini stranieri. Nella Valle di Susa, invece, un tale atteggiamento di diffidenza e chiusura andrebbe ad incidere soprattutto sulle possibilità di accesso al mercato del lavoro, considerato da alcuni come particolarmente difficile a causa della chiusura di importanti impianti industriali della zona.

Un punto debole segnalato un po' da tutti gli intervistati, e che richiama anche un problema di cui si è già trattato nell'analisi dei territori con tavolo tematico, è la scarsità di dati e informazioni attendibili sulla presenza immigrata e sul suo mutamento nel tempo, non tanto in termini di dati statistici, ma di indagini qualitative in profondità, ritenute essenziali anche al fine di raccordare meglio la fase di analisi dei bisogni a quella di progettazione degli interventi. Insomma, da più parti si sottolinea la necessità di superare l'ottica parziale dei singoli enti, portati a identificare i bisogni degli utenti essenzialmente sulla base dei servizi offerti.

Come è evidente, una tale osservazione rimanda più in generale allo stile di progettazione prevalente nei due territori considerati, che in entrambi i casi sembra estremamente frammentato, con istituzioni ed enti che "corrono" da soli, e con uno scarso coordinamento in sede di definizione dei progetti da presentare alla Provincia, ritenuta da tutti la fonte principale di finanziamento in tema di immigrazione. Ciò appare particolarmente evidente nel caso di Pinerolo, dove l'Asl, dopo una prima fase di collaborazione con il consorzio, ha preferito continuare da sola, presentando progetti per attività a favore degli immigrati in ambito strettamente sanitario (sportello presso l'ospedale, formazione degli operatori). Qui, l'assenza di coordinamento è fortemente problematizzata un po' da tutti gli intervistati, alcuni dei quali lamentano una certa autoreferenzialità del consorzio, ente incaricato di favorire la concertazione delle politiche sociali sul territorio, ma che di fatto si limiterebbe a sviluppare iniziative proprie senza cercare un vero e

proprio confronto con gli altri attori<sup>13</sup>. L'istituzione di un tavolo tematico viene considerata una soluzione interessante, in quanto strumento che potrebbe favorire una maggiore condivisione delle informazioni e dei progetti, portando i diversi enti a costituire forme più concrete di raccordo sui servizi e sulle politiche per gli immigrati.

Nel caso della Valle di Susa, invece, il numero esiguo di attori impegnati sul terreno dell'immigrazione, e una qual certa conoscenza reciproca, sembrano far sì che la questione del coordinamento sia assai meno percepita come problematica. Enti e associazioni, infatti, sembrano oramai essersi specializzate in settori specifici di intervento, ciò che rende improbabile il rischio di duplicazioni o somma di servizi. Tuttavia, non mancano del tutto le contraddizioni, come evidenziato nel caso della partnership tra consorzio e scuole, che ha visto l'adesione di sole 4 direzioni scolastiche su 14.

In merito ai rapporti con la Provincia, questi vengono giudicati in generale positivi, anche se con qualche riserva relativa soprattutto al problema della continuità dei progetti, che sarebbe minata dall'impossibilità di programmazione sul lungo periodo, come si è visto anche sopra. In entrambi i casi poi, non manca qualche tono polemico riguardo alla volontà di promuovere realmente politiche integrate: i finanziamenti accordati, infatti, sembrerebbero prescindere dal numero di enti coinvolti nel progetto, per cui risulterebbe alla fine più conveniente concorrere da soli, piuttosto che dividere le scarse risorse tra più attori.

Nel caso della Valle di Susa, in particolare, si lamenta una certa miopia dei bandi per l'estrema varietà delle situazioni locali. Il punto di riferimento sarebbe rappresentato dall'esperienza cittadina, dove vi è un comune forte con politiche specifiche in materia di immigrazione. Se questo può essere il caso di alcuni territori, soprattutto quelli caratterizzati dalla presenza di centri di grandi dimensioni, qui invece a prevalere è la frammentazione, con ben 37 comuni alcuni anche di piccolissime dimensioni, che non hanno quindi né le risorse né le competenze per occuparsi di immigrazione. Un dato questo, che non sarebbe sufficientemente tenuto in conto né dai requisiti dei bandi, che richiedono sempre una dichiarazione di conformità dei progetti rispetto alle politiche per gli immigrati dei comuni, né dalle procedure di assegnazione dei finanziamenti erogati, che metterebbero sullo stesso piano enti unitari, come singole direzioni didattiche o comuni, e enti di natura derivata, come appunto il consorzio, che è formato da una pluralità di comuni.

---

<sup>13</sup> Al contrario, il consorzio sostiene che vi sarebbe un sostanziale coordinamento degli interventi sul territorio.

## **2.4 La rete dal basso. Il punto di vista degli operatori**

Anche nel caso di Pinerolo e della Valle di Susa gli operatori percepiscono come particolarmente problematico innanzitutto il rapporto con l'utenza straniera, sia a causa di esperienze negative che avrebbero determinato una certa diffidenza reciproca (è quanto emerso soprattutto nel caso della Valle di Susa), sia per la scarsa presenza di mediatori culturali, di cui spesso non viene riconosciuto status e rilevanza per i servizi (aspetto sottolineato in entrambi i territori). La soluzione principale viene identificata, quindi, nella presenza di mediatori qualificati, soprattutto nell'ambito degli sportelli rivolti agli stranieri, anche se, soprattutto a Pinerolo, dove, come abbiamo visto, sono stati promossi già due corsi per mediatori, si sottolinea la necessità di superare la formazione generalista per andare verso una maggiore specializzazione.

Il secondo ambito problematico riguarda alcuni fattori di contesto, e in particolare i rapporti tra italiani e cittadini stranieri, che secondo i partecipanti al focus in Valle di Susa sarebbero caratterizzati da scarsa conoscenza e diffidenza reciproca, mentre a Pinerolo si rileverebbe una certa rivalità tra utenza locale e straniera nell'accesso ai servizi. Problemi che potrebbero essere superati dalla promozione di occasioni che favoriscano lo scambio tra culture e religioni diverse, come sottolineato soprattutto dagli operatori della Valle di Susa.

La questione della collaborazione e del coordinamento viene solo al terzo posto, anche se, in entrambi i casi, il problema viene identificato con estrema chiarezza: “non c'è un servizio istituzionale che faccia da punto di riferimento e orientamento” (Valle di Susa); “non c'è punto di riferimento sul territorio che faciliti l'accesso all'informazione su tematiche legate all'immigrazione” (Pinerolo). In entrambi i casi, quindi, si lamenta l'assenza di un attore in grado di coordinare i diversi interventi in atto sul territorio, ciò che rende anche l'informazione e l'orientamento degli utenti un compito estremamente complesso. Al contrario dei territori sopra considerati, però, dove pure emergeva una difficoltà rispetto al coordinamento delle iniziative, qui le soluzioni individuate riguardano innanzitutto il livello della decisione politica: la priorità è quella di creare una rete coordinata che, nel caso della Valle di Susa, viene identificata in maniera esplicita con la costituzione di un tavolo tematico sull'immigrazione. A Pinerolo, invece, si sottolinea anche la necessità di una qualche forma di coordinamento dal basso, attraverso momenti di scambio tra gli operatori che lavorano nei diversi servizi del territorio.

Come si può vedere, quindi, rispetto ai territori che hanno istituito il tavolo immigrazione, i focus group condotti in Valle di Susa e a Pinerolo pongono la questione del coordinamento innanzitutto come problema nella definizione delle politiche del territorio, mentre solo in un secondo momento, e solo nel caso di Pinerolo, si avverte anche la necessità di una rete operativa che coinvolga in prima persona quanti lavorano a contatto con gli utenti stranieri. In altre parole, ad essere tematizzata è innanzitutto la necessità di una “rete di primo livello”, che riguarda cioè i processi

decisionali in tema di politiche locali per gli immigrati, e quindi l'assetto complessivo dei progetti e dei servizi offerti dal territorio. Meno saliente appare invece il tema di quella che potremmo soprannominare "rete di secondo livello", ossia del coordinamento e dell'interazione tra gli operatori, che comunque sembra richiedere innanzitutto una qualche intesa di base tra chi ha competenze sul piano decisionale, come evidenziato dal caso di Pinerolo.

### **III – CONCLUSIONI. TERRITORIO E POLITICHE PER GLI IMMIGRATI**

#### **3.1 Tavolo sì, tavolo no. Processi decisionali e politiche a confronto**

Dall'analisi fin qui condotta, è possibile identificare almeno tre diversi percorsi nello sviluppo delle politiche locali per gli immigrati in provincia di Torino: il primo è quello che abbiamo soprannominato “virtuoso”, in quanto si caratterizza per il passaggio graduale da esperienze di collaborazione alla istituzionalizzazione della rete, come evidenziato dalla scelta di attivare un tavolo tematico sull'immigrazione; il secondo, invece, lo abbiamo denominato “tortuoso”, dato che qui l'attivazione del tavolo è intesa sostanzialmente come strategia per stimolare dall'alto un qualche coordinamento delle politiche per gli immigrati; il terzo, infine, si caratterizza come un percorso alquanto incerto, a causa dell'assenza sia di forme di coordinamento strutturate dal basso che di un tavolo tematico che possa promuovere dall'alto una qualche integrazione tra gli attori che si occupano di immigrazione.

Come vedremo, tuttavia, questi tre percorsi hanno dato luogo a modelli locali di politiche alquanto differenti, che si caratterizzano per il maggiore o minore grado di coordinamento decisionale da un lato, e per il maggiore o minore grado di integrazione della rete dall'altro. In altre parole, non è detto che a un coordinamento forte corrisponda una rete di attori integrata, dove tutti sono in qualche modo collegati da relazioni più o meno stabili e continuative. Il quadro si complica, poi, se dal livello decisionale si passa a quello operativo: qui a emergere in primo piano è la pressoché totale assenza di contatti tra i servizi, anche in contesti dove, a livello decisionale, la rete è oramai un fatto acquisito.

##### ***3.1.1 Il percorso virtuoso: dalla rete al tavolo***

Come si è accennato sopra, il percorso virtuoso è quello che si sviluppa per tappe graduali, dalle prime collaborazioni informali tra enti, a progetti via via sempre più integrati. In questo contesto, l'istituzione del tavolo tematico sull'immigrazione rappresenta l'istituzionalizzazione di una prassi già consolidata, e vede una convergenza di fondo tra enti pubblici e organizzazioni sia private che del terzo settore, già da tempo abituate a ragionare in un'ottica di rete.

Il caso che più rispecchia questo modello è quello di Moncalieri, dove, già prima del tavolo tematico, il progetto Integrarete aveva avuto quale obiettivo proprio quello di promuovere una logica di rete, che mettesse attorno ad un tavolo tutti gli attori interessati sul territorio alla questione immigrazione. Anche nelle aree di Chieri e Ivrea, come si è visto, l'istituzione del tavolo avviene sulla base di una prassi di coordinamento e collaborazione già avviata, anche se il caso di Ivrea si distacca dagli altri due in quanto, come si può vedere dalla figura 2, presenta una rete sì fortemente coordinata, ma decisamente meno integrata.

Qui, infatti, a prevalere è l'attore comune, che sin dalla metà degli anni Novanta ha intessuto una trama di interazioni particolarmente intense con le organizzazioni del terzo settore. Ne consegue, come si è detto, un sistema a raggiera, dove le relazioni salienti partono tutte dal centro, mentre molto più rade sono le connessioni tra gli altri attori.

In altre parole, quindi, l'istituzione del tavolo tematico, anche quando si innesta su esperienze di collaborazione già consolidate, non è detto che porti automaticamente alla costituzione di una rete integrata. Ciò richiede, oltre alla presenza di una istituzione di coordinamento, anche lo svilupparsi di una serie di contatti e interazioni stabili tra gli attori in gioco. Nel caso di Ivrea, la scelta di affidare al consorzio la responsabilità del tavolo, e quindi non al comune, istituzione da più tempo attiva sul territorio, potrebbe rappresentare proprio una prima mossa diretta a favorire un coinvolgimento più diretto degli altri enti pubblici sulla questione immigrazione. Molto dipenderà, ovviamente, dal concreto funzionamento del tavolo tematico, e dalla capacità del consorzio e degli altri attori in gioco di sviluppare un discorso e un'azione di *policy* che vada al di là dell'ambito del comune principale, per toccare effettivamente l'intero territorio.

Allo stesso tempo, come si è visto, nonostante l'alto grado di coordinamento in sede decisionale, in tutti e tre i territori qui considerati gli operatori lamentano un certo isolamento, con ciascuno concentrato sul proprio pezzetto di problema, senza una conoscenza precisa di cosa fanno gli altri enti o dei servizi che possono offrire. Sembra mancare, quindi, una qualche connessione tra fase di *decision-making* e fase di implementazione degli interventi sul territorio, ciò che richiederebbe innanzitutto un affinamento degli strumenti di comunicazione interni alle diverse organizzazioni, che non dovrebbero limitarsi a dare direttive sulle cose da fare, ma dare un quadro più generale su chi fa che cosa sul territorio e perché. Il passaggio successivo, quindi, come suggerito nei focus group, potrebbe essere quello di coordinamento tra gli operatori, così da favorire non solo una maggiore circolazione delle informazioni, ma anche il confronto sui casi concreti e l'adozione di prassi di trattamento degli stranieri il più possibile comuni e concordate.

### **3.1.2 Il percorso tortuoso: dal tavolo alla rete**

In questo secondo gruppo troviamo in particolare i casi di Nichelino e Courgné, dove il tavolo tematico si caratterizza un po' come un tentativo dall'alto, e in particolare da parte dell'ente maggiormente attivo sulla questione, di rompere l'isolamento e promuovere la costituzione di una rete integrata di servizi. In entrambi i casi, infatti, sebbene vi siano state esperienze precedenti di collaborazione tra enti sulla questione immigrazione, come il progetto Prodonna a Nichelino, basato su una partnership tra comune e agenzie formative, e i progetti in ambito scolastico a Courgné, promossi dal consorzio, pure si è trattato di iniziative più recenti e che hanno coinvolto un numero limitato di attori. L'istituzione del tavolo appare come il tentativo di fare un salto di qualità, per promuovere politiche condivise e partecipate dall'intero territorio.

Ne consegue, quindi, che in entrambi i casi il sistema di relazioni rilevato da questa indagine (vedi figure 1 e 5), si caratterizza per una struttura a raggiera, ciò che rispecchia sostanzialmente quella che è la genesi del tavolo sull'immigrazione, promosso dall'ente pubblico che riveste una posizione centrale negli interventi a favore degli immigrati, e cioè il comune a Nichelino e il consorzio a Courgné, per coinvolgere maggiormente gli altri attori pubblici in qualche misura interessati alla questione, nonché convogliare le risorse già messe in moto dalle organizzazioni del terzo settore verso un obiettivo di *policy* comune.

Il problema principale, qui, analogamente al caso di Ivrea, appare quello di passare da una rete coordinata, come è attualmente, a una che sia anche il più possibile integrata, ovvero con connessioni trasversali tra gli attori in gioco, in modo da dare luogo a un sistema di servizi dove tutti collaborino ad attuare politiche coerenti di integrazione degli immigrati sul territorio. Il tavolo, come è stato sottolineato da molti, va sicuramente in questa direzione, a patto che non si limiti alla progettazione d'emergenza, ma adotti una prospettiva di programmazione più sul lungo periodo.

### ***3.1.3 I territori senza tavolo. Un percorso ancora da definire***

La Valle di Susa e Pinerolo, come si è visto, sono due territori estremamente differenti in termini di reti di *policy* attivate sulla questione immigrazione. Se nel primo caso prevale la frammentazione, con pochi attori ciascuno mobilitato nel suo piccolo, nel secondo invece si rileva una maggiore complessità del sistema di relazioni, con partnership e reti specializzate su temi specifici (la mediazione, la scuola, il lavoro), ma senza un reale coordinamento degli interventi. Il consorzio ha sì, relazioni privilegiate con ciascuno degli attori più rilevanti a livello locale, ma non sembra al momento essersi granché adoperato per ricondurre questa potenziale ricchezza di iniziative a un qualche progetto di *policy* comune del territorio, ciò che potrebbe sicuramente essere favorito dall'istituzione di un tavolo tematico sulla questione.

Al momento, tuttavia, considerazioni di opportunità tecnico-organizzativa, oltre che relative alla natura del fenomeno sul territorio, considerato sostanzialmente ap problematico, rendono una tale decisione piuttosto improbabile. Ciononostante, l'incontrarsi attorno a un tavolo per istituire un qualche coordinamento e mettere assieme conoscenze e risorse, è un'esigenza molto sentita dalla maggior parte degli attori mobilitati sul territorio.

Al contrario, nel caso della Valle di Susa la richiesta di coordinamento appare decisamente meno pressante. Qui, infatti, sembra essersi consolidato un sistema che vede al centro il consorzio, che in partnership con attori diversi, quali in particolare scuola e comunità montana, assicura servizi base di mediazione culturale e didattica interculturale da un lato, e inserimento lavorativo dall'altro. Al terzo settore poi, è affidata la gestione dell'accoglienza e dei problemi di accesso alla casa. Si tratta di un equilibrio che al momento sembra coincidere con una sorta di coordinamento di fatto, ma che

ovviamente potrebbe essere rimesso in discussione da nuove emergenze o dall'ingresso di nuovi attori nelle politiche del territorio per gli immigrati.

### **3.2 Aspetti problematici e prospettive di intervento**

Riassumiamo qui per punti alcuni nodi problematici emersi nel corso dell'indagine, che possono costituire altrettanti elementi di un'ipotetica agenda di *policy* locale per gli immigrati, in quanto punti su cui sarebbe auspicabile una maggiore riflessione in termini di politiche da attivare. I primi quattro punti riguardano i processi decisionali, ovvero come le politiche prendono forma e vengono attuate. Gli ultimi tre, invece, focalizzano alcuni elementi critici in termini di pressione dei problemi e, di conseguenza, di interventi da attivare, in quanto particolarmente urgenti e necessari.

1. *Dal coordinamento alla rete integrata.* Come si è visto, il coordinamento degli interventi può limitarsi a una qualche funzione di “regia” dall'alto, nello specifico da parte del comune o del consorzio, senza che sviluppi parallelamente una rete di relazioni che connetta tutti gli attori che si occupano di immigrazione sul territorio. Il coordinamento appare come una tappa indispensabile verso l'integrazione, come evidenziato eloquentemente dal caso di Pinerolo, dove vi è sì un sistema di relazioni complesso, ma senza che vi sia anche una qualche condivisione di un progetto di politiche per gli immigrati. Tuttavia, si tratta solo di una tappa, che dovrebbe poi lasciare spazio all'identificazione di priorità condivise e alla collaborazione per la messa in atto di azioni coerenti. Moncalieri e Chieri sembrano i casi che più si avvicinano a questo modello, anche se non vanno persi di vista i possibili risvolti negativi: una eccessiva complessificazione della rete, con troppi soggetti responsabili per pezzi di progetti e di organizzazioni, ciò che può dare luogo a confusioni circa competenze e titolarità delle diverse azioni; l'eccessiva ansia da progettazione, che metterebbe in secondo piano la ricerca di un reale accordo sugli obiettivi di *policy* del territorio.
2. *La “rete di secondo livello”.* Dai focus group, come si è visto, emerge la necessità di estendere la prassi del coordinamento dal livello decisionale a quello operativo, ovvero di favorire un qualche momento di scambio e di raccordo tra i servizi e gli operatori che sul campo si occupano quotidianamente di immigrazione. Ciò potrebbe favorire una maggiore circolazione delle informazioni, giudicata ancora insufficiente, nonché una maggiore condivisione dei programmi di *policy* concordati a livello decisionale. Tuttavia, affinché un tale coordinamento dal basso possa risultare efficace, sarebbe auspicabile anche un maggiore raccordo tra livelli decisionale ed operativi all'interno delle diverse organizzazioni e in modo particolare di quelle pubbliche. Solo in questo modo, infatti, la “rete di secondo livello” potrebbe funzionare come una reale occasione di scambio, favorendo l'adozione di prassi comuni di trattamento degli immigrati, e non semplicemente come fonte di informazioni *by default*.

3. *Una programmazione a lungo termine.* Sempre sul piano dei processi di *policy*, non vi è dubbio che la progettazione rappresenta un'importante occasione di raccordo tra gli attori, ma può presentare dei forti limiti nella misura in cui sia orientata a realizzare interventi estemporanei o di breve periodo. Soprattutto laddove la rete risulta maggiormente consolidata, appare oramai indispensabile passare a una fase di programmazione dei servizi sul lungo periodo. Ciò, infatti, favorirebbe non solo il consolidarsi di sistemi di politiche veri e propri, incentrati su interventi continuativi, ma anche una maggiore diffusione di quella "cultura della rete" considerata da molti intervistati come elemento indispensabile per una *policy* coerente dell'immigrazione in un contesto di risorse scarse. Insomma, lo sforzo non dovrebbe più essere orientato a mettere assieme progetti disparati per fare "massa critica" nell'accesso ai finanziamenti, ma piuttosto a promuovere linee di azione precise e continuative nel tempo.
4. *La partecipazione degli stranieri.* Un altro nodo aperto, sollevato soprattutto in quei territori dove più consolidata appare la pratica della concertazione delle politiche locali per gli immigrati, è quella di favorire una maggiore partecipazione di questi ultimi alla definizione di interventi e priorità, in modo da renderli parte attiva nei processi decisionali. D'altro canto però, si lamenta anche la difficoltà di individuare associazioni effettivamente rappresentative della presenza straniera sul territorio. È questo un nodo problematico con cui si scontrano da tempo tutte le politiche di partecipazione degli immigrati, non solo in Italia. Forse un maggiore coinvolgimento a valle, nell'attuazione delle politiche, potrebbe favorire poi l'inclusione a monte, all'interno dei processi di decisione. È auspicabile che la questione venga tenuta presente nell'ambito dei tavoli tematici non solo come vaga aspirazione ma come tema di confronto su cui avanzare proposte concrete di azione, tanto più che l'esigenza di includere rappresentanze dei destinatari delle politiche, e cioè degli stranieri, nella fase di progettazione era già emersa dalla ricerca "Trenta comuni".
5. *Casa e accoglienza.* La casa, come si è detto, resta in molti territori il vero e proprio nodo irrisolto delle politiche per gli immigrati, che chiama in causa competenze e risorse che spesso esulano dal raggio d'azione degli attori mobilitati sul territorio. Tuttavia, non vi è dubbio che vi sia oramai una chiara consapevolezza della inadeguatezza di interventi genericamente diretti all'accoglienza abitativa, e della necessità di pensare azioni più mirate per rispondere a problemi specifici. È questo il caso delle soluzioni abitative di emergenza per donne impiegate come badanti, che spesso si trovano a dover sostenere da un momento all'altro sia il problema della perdita del lavoro che della casa. Un'attenzione particolare, in quest'ambito, va poi riservata alle donne con minori, che devono fronteggiare difficoltà maggiori legate ai duri tempi di lavoro e alla necessità di affidare in cura a qualcun altro i bambini.
6. *L'inserimento lavorativo.* Spicca anche tra i problemi prioritari quello del lavoro. Alcuni dei territori toccati dall'indagine, infatti, sono stati investiti negli ultimi anni da profonde crisi e

ristrutturazioni industriali, come Ivrea, Chieri e la Valle di Susa. Nel caso di Nichelino, poi, siamo di fronte ad un'area che da tempo si caratterizza per la forte incidenza della disoccupazione giovanile, anche tra gli italiani. Anche in questo caso, la risposta più promettente appare non tanto l'avvio di generici percorsi di inserimento lavorativo, quanto piuttosto di percorsi di formazione che rispondano a precise richieste del territorio. Il caso più comune emerso da quest'indagine è quello dei corsi per badante e, ad un livello più alto, per operatore socio-sanitario e per mediatore culturale. Anche l'agricoltura e l'edilizia appaiono tuttavia settori dove gli immigrati potrebbero trovare opportunità di inserimento più qualificate, magari sostenute da specifici percorsi formativi.

7. *La mediazione culturale.* È questa una questione sempre aperta, sia dal punto di vista dei servizi che dei soggetti che operano nel settore. Un po' tutti gli enti pubblici contattati in questi ultimi anni hanno promosso l'inserimento di mediatori culturali nei servizi che hanno contatti con l'utenza immigrata, anche se la modalità più diffusa appare quella a richiesta e in affiancamento all'operatore italiano. Insomma, il mediatore sembrerebbe operare soprattutto nella veste di un interprete-traduttore, mentre ancora pochi appaiono i tentativi di inserire veri e propri operatori stranieri, in grado al tempo stesso di mediare ma anche di seguire un intero caso. La figura del mediatore come supporto linguistico-culturale appare però, piuttosto stretta agli operatori, che nei focus group hanno sempre sottolineato la centralità di questa figura per abbattere il possibile muro di diffidenza che spesso si incontra nell'approccio con l'utente straniero, nonché la necessità di una maggiore professionalizzazione e valorizzazione del ruolo del mediatore. Ne consegue, quindi, la necessità di una riflessione sulle potenzialità di questi operatori delle culture, che risolva anche alcuni nodi critici di base, come ad esempio quello della precarietà dei contratti.

## ALLEGATO 1 - ENTI INTERVISTATI PER TERRITORIO

Territorio	Enti intervistati
Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comune di Moncalieri – Ufficio Pace e Stranieri</li> <li>2) Comune di Moncalieri – Assessorato politiche sociali e solidarietà</li> <li>3) Consorzio Cissa – coordinamento servizi sociali</li> <li>4) Centro territoriale permanente</li> <li>5) Asl 8 (direzione)</li> <li>6) Scuola elementare Gabelli</li> <li>7) Associazione amici di Lazzaro</li> </ol>
Cssac di Chieri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asl 8 (distretto di Chieri) – Servizio di assistenza territoriale per il tavolo tematico sull’immigrazione</li> <li>2) Comune di Chieri – Servizio politiche sociali e Sportello stranieri</li> <li>3) Consorzio Cssac – Area servizi territoriali</li> <li>4) Associazione Esperanza</li> <li>5) Forum del volontariato</li> <li>6) Centro territoriale permanente</li> <li>7) Comitato Madjugorje – Regina della Pace</li> </ol>
Cisa 12 di Nichelino	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comune di Nichelino – Settore politiche sociali</li> <li>2) Comune di Nichelino – Sportello informa stranieri</li> <li>3) Asl – Consultorio familiare</li> <li>4) Consorzio Cisa 12 – Servizio sociale area minori e famiglia</li> <li>5) Istituto Maxwell</li> <li>6) Associazione Abraham</li> </ol>
In.Re.Te. di Ivrea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Consorzio In.Re.Te</li> <li>2) Comune di Ivrea – Servizio politiche sociali</li> <li>3) Comune di Ivrea – Assessorato alle politiche sociali</li> <li>4) Asl 9 – organizzazione dei servizi sul territorio</li> <li>5) Assimig – Associazione socio-culturale multietnica degli immigrati del canavese</li> <li>6) Associazione Casa di Abramo</li> <li>7) Cooperativa Mary Poppins</li> </ol>
Ciss 38 di Courgné	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Consorzio Ciss 38 - Area programmazione e servizi generali</li> <li>2) Asl 9 (distretto 2) – direzione</li> <li>3) Scuola media Courgné</li> <li>4) Csea di Courgné</li> <li>5) Associazione Casa di Andrea</li> <li>6) Caritas – Centro di ascolto</li> </ol>
Ciss di Pinerolo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Consorzio Ciss – Servizio sociale</li> <li>2) Consorzio Ciss – direzione</li> <li>3) Comune di Pinerolo – Settore politiche sociali</li> <li>4) Asl – direzione</li> <li>5) Centro per l’impiego di Pinerolo</li> <li>6) Consorzio FIQ (Formazione Qualità Innovazione)</li> <li>7) Associazione Avass</li> </ol>
Con.I.S.A. della Valle di Susa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Consorzio Con.I.S.A. – Area servizi territoriali</li> <li>2) Direzione didattica di Bussoleno</li> <li>3) Centro Famiglia Valsusina (Centro aiuto alla vita)</li> <li>4) Cooperativa Casa dell’amicizia</li> </ol>

## ALLEGATO 2 –TRACCIA DI INTERVISTA PER I TERRITORI CON TAVOLO TEMATICO SULL’IMMIGRAZIONE

COD. \_\_\_\_\_

Nome e cognome dell’intervistata/o \_\_\_\_\_

Territorio di riferimento \_\_\_\_\_

Ente/ associazione \_\_\_\_\_

Ruolo/funzione/attività \_\_\_\_\_

Data intervista \_\_\_\_\_

Intervistatrice/tore \_\_\_\_\_

### 1. PRIORITA’ E PROCESSI DECISIONALI

1.1 Perché si è deciso di attivare un tavolo specifico sull’Immigrazione nell’ambito del piano di zona?

1.2 Quali soggetti locali hanno sostenuto in particolare questa collocazione del tema dell’immigrazione?

1.3 Perché si è deciso di affidare a questo Ente il coordinamento del tavolo immigrazione?

1.4 L’Ente ha promosso / realizzato interventi specifici sull’immigrazione?

Sì

No

1.5 Se sì, a partire da quale anno? \_\_\_\_\_

1.6 Quali sono oggi secondo l’intervistata/o le priorità per quanto riguarda le politiche e gli interventi sull’immigrazione?

- Sul territorio

a) Ci sono stati cambiamenti in proposito nel biennio 2003 – 2005?

- Specificamente per il proprio Ente

b) Ci sono stati cambiamenti in proposito nel biennio 2003 – 2005?

1.7 Come si è arrivati alla definizione delle priorità da affrontare in tema di immigrazione nell’ambito dell’Ente? In base a quali elementi conoscitivi? Attraverso quali processi decisionali? In particolare, qual è stato il ruolo del Tavolo tematico sull’Immigrazione?

### 2. LE ATTIVITA’ SVOLTE SUL TERRITORIO

#### 2.1 I Soggetti

2.1.1 Da quale anno sul territorio del Consorzio / Comunità Montana sono stati promossi/realizzati interventi specifici sull’immigrazione?

Dal \_\_\_\_\_

2.1.2 Da parte di quali soggetti pubblici o privati?

2.1.3 Nel corso degli anni si è modificato il quadro dei soggetti con competenze in materia migratoria a livello locale?

Se sì, perché?

## 2.2 Progetti e servizi

2.2.1 (Se esistenti) Progetti / servizi attualmente attivati dall'Ente e rivolti **specificamente** alla popolazione immigrata

a) Ambito:

- Casa
- Scuola
- Sanità
- Lavoro
- Integrazione: in questo caso chiedere esattamente che cosa si intende
- Informazione
- Cultura
- Sostegno categorie particolari (donne, rifugiati...)
- Altro

b) Anno di avvio

c) Sintesi descrittiva

d) Enti/associazioni coinvolte e loro ruolo

e) Durata prevista del progetto

f) Risultati attesi / conseguiti

g) Finanziamento

Ruolo dell'Ente:

- promozione
- finanziamento
- affidamento in gestione
- gestione diretta
- altro

2.2.2 Ci può indicare in generale quali sono le principali linee di finanziamento a cui fa ricorso l'Ente per finanziare i servizi rivolti agli immigrati?

- Europei (*specificare esattamente di quali fondi si tratta*)
- nazionali (*idem*)
- regionali (*idem*)
- provinciali
- risorse proprie (*specificare*)
- altro (*specificare*)

2.2.3 Ci sono servizi dell'Ente che hanno tra i beneficiari **in modo significativo anche** la popolazione immigrata?

Sì

No

2.2.4 Se sì, di quali interventi / servizi si tratta?

2.2.5 Cambiamenti indotti dalla presenza di utenti stranieri nei servizi **generali** gestiti dall'ente

- presenza di mediatori culturali
- modificazioni organizzative (specificare di che tipo)
- traduzione moduli / materiali informativi
- formazione ad hoc per gli operatori
- altro
- nessuno

2.2.6 Linee di sviluppo delle politiche e degli interventi: progetti previsti dall'Ente per il futuro e/o in corso di elaborazione rivolti alla popolazione immigrata (*indicazione linee e breve sintesi descrittiva*).

2.2.7 Può indicarci quali sono a suo avviso i principali attori che si occupano di immigrazione sul territorio? Quale tipo di servizi offrono?  
(*denominazione degli attori, tipo di attività, eventuale ruolo dell'ente*)

### 3. RETI E COLLABORAZIONI

3.1 Rapporti **in corso** con enti pubblici in relazione alle politiche rivolte all'immigrazione  
(*Frequenza: n. incontri nel mese, saltuarietà o continuità...*  
*Motivo: collaborazione /richiesta finanziamento/ scambio informazioni...*)

TIPO ENTE	ENTE/UFFICIO SPECIFICO	MOTIVO E FREQUENZA RAPPORTO
Regione Piemonte		
Provincia di Torino		
Comuni		
Consorzio		
Asl		
Direzione Regionale Istruzione (ex Provveditorato)		
Comunità Europea		
Scuole		
Altro		

3.2 Rapporti in corso con enti privati in relazione alle politiche rivolte all'immigrazione  
(*Frequenza: n. incontri nel mese, saltuarietà o continuità...*  
*Motivo: collaborazione /richiesta finanziamento/ scambio informazioni...*)

ENTE	MOTIVI, TIPO E FREQUENZA DEL RAPPORTO

### 4. OSSERVAZIONI E VALUTAZIONI COMPLESSIVE

4.1 Punti forti e punti deboli delle attuali risposte complessivamente strutturate sul territorio per quanto riguarda i seguenti aspetti:

4.1.1 Conoscenza del fenomeno migratorio e del suo impatto sul territorio  
- ritiene che vi sia una conoscenza adeguata del fenomeno migratorio sul territorio e delle sue caratteristiche ai fini della programmazione degli interventi? O ritiene che sarebbero necessarie altre conoscenze/informazioni? In questo caso, di che tipo?

4.1.2 Valutazione dei bisogni e delle priorità  
- La definizione dei progetti sul territorio tiene conto dei bisogni espressi dall'utenza e dalla popolazione, o secondo lei tale aspetto è ancora carente?

#### 4.1.3 Progettazione

- Secondo lei cosa sarebbe necessario per rendere la programmazione degli interventi sul territorio più efficace e rispondente ai problemi?
- Quali sono le difficoltà che si incontrano più di frequente nel processo di progettazione?

#### 4.1.4 Collaborazione con altri soggetti pubblici e privati (locali e non).

- Ritiene vi sia coordinamento tra soggetti pubblici e privati sul territorio, o che vi sia somma /compresenza degli interventi?
- in che modo sarebbe possibile a suo parere migliorare la situazione?

#### 4.1.5 Rapporti con la Provincia in tema di progettazione. Punti forti e punti deboli.

#### 4.1.6 Efficacia di interventi e servizi specifici attivati

- Quali sono i principali problemi di efficacia degli interventi sul territorio? Come potrebbero essere risolti a suo avviso?

4.2 Gli elementi di forza e di debolezza che sono stati indicati sono specifici delle politiche migratorie o possono essere considerati comuni anche ad altri ambiti delle politiche sociali locali?

**ALLEGATO 3 – TRACCIA DI INTERVISTA PER I TERRITORI SENZA TAVOLO  
TEMATICO SULL’IMMIGRAZIONE**

COD. \_\_\_\_\_

Nome e cognome dell’intervistato \_\_\_\_\_  
Territorio di riferimento \_\_\_\_\_  
Ente/ associazione \_\_\_\_\_  
Ruolo/funzione/attività \_\_\_\_\_  
Data intervista \_\_\_\_\_  
Intervistatrice/tore \_\_\_\_\_

**1. PRIORITA’ E PROCESSI DECISIONALI**

1.1 Perché si è deciso di **non** attivare uno specifico tavolo Immigrazione nell’ambito del piano di zona?

1.2 Al momento della definizione dei tavoli tematici, si è **comunque** preso in considerazione il tema dell’immigrazione?

Sì

No

1.3 Se sì, in che modo è stato inserito nel lavoro del piano di zona? In base a quali considerazioni e criteri? Quali soggetti locali hanno sostenuto in particolare questa collocazione del tema dell’immigrazione?

1.4 Se l’immigrazione non è stata inserita in alcun modo nel lavoro dei tavoli tematici, quali i motivi di questa scelta?

1.5 L’Ente ha promosso / realizzato interventi specifici sull’immigrazione?

Sì

No

1.6 Se sì, a partire da quale anno? \_\_\_\_\_

1.7 Quali sono oggi secondo l’intervistata/o le priorità per quanto riguarda le politiche e gli interventi sull’immigrazione?

Sul territorio

a) Ci sono stati cambiamenti in proposito nel biennio 2003 – 2005?

Specificamente per il proprio Ente

b) Ci sono stati cambiamenti in proposito nel biennio 2003 – 2005?

1.8 Come si è arrivati alla definizione delle priorità da affrontare in tema di immigrazione nell’ambito dell’Ente? In base a quali elementi conoscitivi? Attraverso quali processi decisionali?

1.9 SOLO se vi è un tavolo tematico che affronta **anche** la questione immigrazione: ritiene che questo abbia avuto un qualche ruolo nella definizione di tali priorità?

a) In caso affermativo: quale?

b) In caso negativo: ritiene sarebbe opportuno un qualche coinvolgimento del tavolo in questi processi?

Se sì: perché? E in che modo dovrebbe realizzarsi un tale coinvolgimento?

Se no: perché?

## 2. ATTIVITA' SVOLTE SUL TERRITORIO

### 2.1 I soggetti

2.1.1 Da quale anno sul territorio del Consorzio / Comunità Montana sono stati promossi/realizzati interventi specifici sull'immigrazione? Dal \_\_\_\_\_

2.1.2 Da parte di quali soggetti pubblici o privati?

2.1.3 Nel corso degli anni si è modificato il quadro dei soggetti con ruolo e competenze in materia migratoria a livello locale?

### 2.2 Progetti e servizi

2.2.1 (Se esistenti) progetti / servizi attualmente attivati dall'Ente e rivolti **specificamente** alla popolazione immigrata

h) Ambito:

- Casa
- Scuola
- Sanità
- Lavoro
- Integrazione (specificare cosa si intende)
- Informazione
- Cultura
- Sostegno categorie particolari (donne, rifugiati...)
- Altro

i) Anno di avvio

j) Sintesi descrittiva

k) Enti/associazioni coinvolte e loro ruolo

l) Durata prevista del progetto

m) Risultati attesi / conseguiti

n) Finanziamento

Ruolo dell'Ente:

- promozione
- finanziamento
- affidamento in gestione
- gestione diretta
- altro

2.2.2 Ci può indicare in generale quali sono le principali linee di finanziamento a cui fa ricorso l'Ente per finanziare i servizi rivolti agli immigrati?

- Europei (*specificare esattamente di quali fondi si tratta*)
- nazionali (*idem*)
- regionali (*idem*)
- provinciali (*idem*)
- risorse proprie (*specificare*)
- altro (*specificare*)

2.2.3 Sono stati avviati interventi/ ci sono servizi dell'Ente che hanno tra i beneficiari in modo significativo anche la popolazione immigrata?

Sì

No

2.2.4 Se sì, di quali interventi / servizi si tratta?

2.2.5 Cambiamenti indotti dalla presenza di utenti stranieri nei servizi generali gestiti dall'Ente:

- presenza di mediatori culturali
- modificazioni organizzative (specificare di quale tipo)
- traduzione moduli / materiali informativi
- formazione ad hoc per gli operatori
- altro (specificare)
- nessuno

2.2.6 Linee di sviluppo delle politiche e degli interventi: progetti previsti per il futuro e/o in corso di elaborazione da parte dell'Ente rivolti alla popolazione immigrata (indicazione linee e breve sintesi descrittiva).

2.2.7 Può indicarci quali sono a suo avviso i principali attori che si occupano di immigrazione sul territorio? Quale tipo di servizi offrono?

(denominazione degli attori, tipo di attività, eventuale ruolo dell'ente)

### 3. RETI E COLLABORAZIONI

3.1 Rapporti in corso con enti pubblici in relazione alle politiche rivolte all'immigrazione

(frequenza: n. incontri nel mese, saltuarietà o continuità...)

Motivo: collaborazione /richiesta finanziamento/ scambio informazioni...)

TIPO ENTE	ENTE/UFFICIO SPECIFICO	MOTIVO E FREQUENZA RAPPORTO
Regione Piemonte		
Provincia di Torino		
Comuni		
Consorzio		
Asl		
Direzione Regionale Istruzione (ex Provveditorato)		
Comunità Europea		
Scuole		
Altro		

3.2 Rapporti in corso con enti privati in relazione alle politiche rivolte all'immigrazione

(frequenza: n. incontri nel mese, saltuarietà o continuità...)

Motivo: collaborazione /richiesta finanziamento/ scambio informazioni...)

ENTE	MOTIVO, TIPO E FREQUENZA RAPPORTO

#### 4. OSSERVAZIONI E VALUTAZIONI COMPLESSIVE

4.1 Punti forti e punti deboli delle attuali risposte complessivamente strutturate sul territorio per quanto riguarda i seguenti aspetti:

4.1.1 Conoscenza del fenomeno migratorio e del suo impatto sul territorio

- ritiene che vi sia una conoscenza adeguata del fenomeno migratorio sul territorio e delle sue caratteristiche ai fini della programmazione degli interventi? O ritiene che sarebbero necessarie altre conoscenze/informazioni? In questo caso, di che tipo?

4.1.2 Valutazione dei bisogni e delle priorità

- a) La definizione dei progetti sul territorio tiene conto dei bisogni espressi dall'utenza e dalla popolazione, o secondo lei tale aspetto è ancora carente?

4.1.3 Progettazione

- Secondo lei cosa sarebbe necessario per rendere la programmazione degli interventi sul territorio più efficace e rispondente ai problemi?
- Quali sono le difficoltà che si incontrano più di frequente nel processo di progettazione?

4.1.4 Collaborazione con altri soggetti pubblici e privati (locali e non).

- ritiene vi sia coordinamento tra soggetti pubblici e privati sul territorio, o che vi sia somma/compresenza degli interventi? in che modo sarebbe possibile a suo parere migliorare la situazione?

4.1.5 Rapporti con la provincia in tema di progettazione. Punti forti e punti deboli.

4.1.6 Efficacia di interventi e servizi specifici attivati

- b) Quali sono i principali problemi di efficacia degli interventi sul territorio? Come potrebbero essere risolti a suo avviso?

4.2 Gli elementi di forza e di debolezza che sono stati indicati sono specifici delle politiche migratorie o possono essere considerati comuni anche ad altri ambiti delle politiche sociali locali?

## ALLEGATO 4 - I FOCUS GROUP.

### GLI INCONTRI

Su ognuno dei sette territori interessati dal progetto, sono stati realizzati due incontri di circa un'ora e mezza ciascuno ai quali sono state invitate gli operatori e le operatrici che lavorano in alcuni servizi e/o associazioni del territorio. Queste realtà ci sono state segnalate nel corso delle interviste realizzate nella prima fase della ricerca. Si è cercato di svolgere gli incontri a distanza di due/tre settimane l'uno dall'altro per lasciare il tempo alle persone di riflettere e "metabolizzare" ciò che è emerso nel primo incontro, senza però dimenticare il lavoro fatto insieme.

Nel primo incontro si è cercato di fare emergere dal gruppo quali sono le difficoltà che quotidianamente essi incontrano durante il loro lavoro. Le indicazioni emerse venivano immediatamente riportate su un cartellone; successivamente si chiedeva di votare le priorità. In un secondo momento questo materiale veniva trascritto, raggruppando gli enunciati all'interno di categorie tematiche.

Nel secondo incontro ai partecipanti veniva mostrato il cartellone con gli enunciati raggruppati in categorie tematiche e, dopo aver ricevuto il loro consenso sul lavoro svolto, si è chiesto loro di riflettere sulle possibili soluzioni ai problemi identificati nel corso del primo incontro.

### I PARTECIPANTI

I partecipanti ai *focus group* presentano la caratteristica comune di essere operatori e operatrici (professionisti e volontari) che, nello svolgimento del proprio lavoro, sono in diretto contatto con cittadine e cittadini immigrati stranieri. Essi sono stati invitati a partecipare direttamente dai ricercatori o sono stati inviati da un loro responsabile che è stato contattato dai ricercatori.

### LE CATEGORIE

Per non disperdere in mille rivoli i contenuti emersi, si è cercato di identificare un limitato numero di categorie tematiche:

Informazione comunicazione contiene tutti quegli enunciati che riguardano la comunicazione tra servizi del territorio e quanto ognuno di essi sa di ciò che fanno gli altri.

Collaborazione rappresenta un gradino successivo rispetto all'informazione e riguarda principalmente i rapporti di scambio sia tra servizi che tra operatori all'interno di un servizio.

Rapporti con l'utenza raggruppa tutto ciò che attiene ai rapporti con i cittadini immigrati stranieri e gli operatori dei servizi o delle associazioni del territorio.

Formazione anche se molti degli enunciati presenti nella categoria "rapporti con l'utenza" potrebbero essere riconducibili a bisogni o a lacune formative, in questa categoria si è preferito inserire solo quegli items che riportavano esplicitamente un riferimento alla formazione.

Fattori di contesto contiene tutto ciò che si riferisce ad aspetti giuridico-amministrativi o a particolari condizioni di quel determinato territorio.

Qui di seguito viene riportato ciò che è emerso durante gli incontri di gruppo. Le priorità sono evidenziate in grassetto e segnate con un numero che rappresenta il grado di importanza (1 alto; 2 basso). Poiché le priorità sono state scelte tramite una selezione successiva effettuata attraverso ripetute votazioni, talvolta si è in presenza di *ex equo*, ovvero enunciati che hanno ricevuto lo stesso numero di preferenze dai partecipanti.

## CHIERI

### ELENCO PARTECIPANTI

ENTE STRUTTURA	RUOLO	I° INC	II° INC
Consultorio pediatrico	Infermiera pediatrica	X	X
Consultorio pediatrico	Infermiera pediatrica	X	X
Consultorio pediatrico	Ostetrica	X	
Ass. Ciocarlia	Presidente	X	
Centro C. G. Frassati	Responsabile	X	X

### **I° incontro**

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL’AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL’IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>RAPPORTI CON L’UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Problemi di comunicazione linguistica (pr. 1);</b></li><li>- <b>Difficoltà a trasmettere e a far passare messaggi di educazione sanitaria e culturale (pr. 2);</b></li><li>- Difficoltà a coinvolgere attivamente la popolazione straniera;</li><li>- <b>Problemi relazionali legati al primo approccio nel quale ci si gioca gran parte della fiducia (pr.1);</b></li></ul>
<i>COLLABORAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I pregiudizi di alcuni colleghi operatori verso gli immigrati stranieri;</li></ul>
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L’associazione “Ciocarlia” non dispone di una sede per la realizzazione di incontri e attività.</li></ul>

### **II° incontro**

*QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?*

<i>RAPPORTI CON L’UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- organizzare corsi per operatori per conoscere le culture diverse;</li><li>- avvalersi della professionalità di mediatori culturali;</li><li>- tradurre le principali comunicazioni nelle diverse lingue;</li></ul>
<i>COLLABORAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- organizzare e pubblicizzare sul territorio corsi di italiano;</li><li>- affiggere cartellini in lingua che pubblicizzino servizi e attività avvalendosi dell’aiuto delle associazioni di stranieri.</li></ul>

## CUORGNÈ

### ELENCO PARTECIPANTI

ENTE STRUTTURA	RUOLO	I° INC	II° INC
Caritas Rivarolo	Volontario	X	X
Caritas Rivarolo	Volontario	X	
Ass. Vides Main	Volontaria	X	X
San Vincenzo	Responsabile	X	
CSEA	Mediatrice interculturale	X	X
Dipartimento Materno Infantile ASL9	ostetrica	X	X
Dipartimento Materno Infantile ASL9	ostetrica	X	X

#### I° incontro

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL’AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL’IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>RAPPORTI CON L’UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensione linguistica;</li> <li>- <b>Comprensione culturale/religiosa (pr. 3);</b></li> <li>- Poiché molti stranieri non rispettano le regole e gli impegni, facciamo fatica ad aiutarli come vorremmo;</li> </ul>
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non riusciamo ad aiutare coloro che sono senza documenti;</li> <li>- <b>Non abbiamo risorse economiche sufficienti per le attività (pr. 2);</b></li> <li>- <b>Non abbiamo la possibilità di usufruire di mediatori culturali (pr. 1).</b></li> </ul>

#### II° incontro

*QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?*

<i>RAPPORTI CON L’UTENZA</i>	<p>7. <i>Attivare le risorse informali da utilizzare come mediatori;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare momenti di scambio e di conoscenza delle diverse culture allargando la partecipazione ai vari operatori e volontari del territorio;</li> </ul>
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nell’erogazione dei servizi deve essere riconosciuto l’impegno relazionale degli operatori;</li> <li>- Poiché è economicamente insostenibile che i servizi territoriali abbiano a disposizione ognuno dei mediatori culturali di lingue diverse, sarebbe utile che nel territorio dell’ASL 9, ci fosse un unico centro multilingue che possa funzionare come consulente per gli operatori e gli utenti dei diversi servizi;</li> <li>- Collaborare e fare intese tra Enti per condividere dei mediatori e abbattere i costi.</li> </ul>

## IVREA

### ELENCO PARTECIPANTI

ENTE STRUTTURA	RUOLO	I° INC	II° INC
Centro Migranti	Direttore Diocesano Migranti	X	
Chiesa Valdese	Operatore sociale attività diaconale	X	X
Chiesa Valdese	Membro Consulta di Ivrea	X	X
Casa di Abramo	Membro Direttivo	X	
Casa di Abramo	Responsabile		X
Sistema di protezione RAR	Educatore referente (coop. Mary Poppins)	X	X
CTP	Responsabile	X	
CTP	Insegnante di Italiano	X	

### I° incontro

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL’AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL’IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	- <b>Non esiste un’anagrafe nazionale delle strutture di accoglienza per immigrati stranieri (pr. 4);</b>
<i>RAPPORTI CON L’UTENZA</i>	- <b>Non c’è un coordinamento ed una rappresentanza delle diverse istanze ed esigenze tra le diverse comunità straniere (pr. 2);</b> - Collaborare con le famiglie di minori stranieri; - Fatica a comunicare/far conoscere la propria “mission” sul territorio in modo da non dover rispondere ad una domanda indifferenziata con richieste che esulano dalle nostre competenze; - Nelle iniziative rivolte agli stranieri, essi non partecipano;
<i>COLLABORAZIONE</i>	- Difficoltà ad individuare forme e strumenti per collaborare in sinergia soprattutto con il pubblico senza perdere la propria identità;
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	- Impossibilità di lavorare con l’utenza straniera irregolare; - <b>L’integrazione è resa difficile dalla poca conoscenza delle diverse culture da parte degli italiani (pr. 3);</b> - La diffidenza degli italiani, che diventa paura dopo la fase della prima accoglienza; - <b>L’amministrazione Comunale non promuove politiche per la casa agli immigrati (pr. 1);</b> - La demotivazione degli operatori dovuta al fatto che sul territorio non esiste una parità di trattamento tra cittadini italiani e stranieri; - E’ più facile che vengano finanziati progetti rivolti agli italiani che agli stranieri.

## **II° incontro**

*QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?*

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	- Ampliare e aggiornare i materiali e gli elenchi informativi;
<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	- Mediatori nelle scuole per costruire rapporti con le famiglie - Favorire e promuovere luoghi ed iniziative di dialogo ed incontro a partire da quelle già esistenti attraverso anche l'apporto finanziario pubblico di Provincia e Regione;
<i>COLLABORAZIONE</i>	- Dar vita ad un coordinamento tra operatori che sul territorio si occupano di immigrazione; - Costruire relazioni con associazioni di stranieri torinesi per affrontare il tema dei minori non accompagnati;
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	- Intese tra pubblico, privato e privato sociale per istituire incentivi e garanzie a chi affitta a "fasce deboli" (esperienze torinesi di locare e insieme per la casa).

## MONCALIERI

### ELENCO PARTECIPANTI

ENTE STRUTTURA	RUOLO	I° INC	II° INC
Comune di Moncalieri	Direttore Asili Nido		X
TAMPEP	Operatrice	X	
Comune di Moncalieri	Mediatrice culturale	X	
Consultorio familiare ASL8	Ostetrica	X	X
Consultorio familiare ASL8	Ostetrica	X	
Consultorio familiare ASL8	A.F.D.	X	X
TAMPEP	Tirocinante	X	
A.ME.CU.	Presidente		X

### I° incontro

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL'AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL'IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Superare l'iniziale diffidenza e far comprendere l'uguaglianza di trattamento tra italiani e stranieri;</b></li> <li>- <b>Comprensione linguistica;</b></li> <li>- <b>Far capire come funziona il servizio (pr.1);</b></li> <li>- Evidenziare le differenze di funzionamento fra il sistema italiano e quello del paese di provenienza;</li> <li>- <b>E' difficile dare notizie negative (pr. 2);</b></li> <li>- <b>Comprensione culturale per capire usi e costumi;</b></li> <li>- <b>Trasmettere la conoscenza ed il rispetto dei diritti/doveri individuali alle donne;</b></li> </ul>
<i>COLLABORAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non sempre c'è collaborazione sui casi con i servizi (pr.1);</li> <li>- E' difficile collaborare/lavorare con i servizi sociali;</li> <li>- Difficoltà ad inserire le donne in un percorso di integrazione;</li> <li>- <b>Lavorare con colleghi che hanno dei pregiudizi o dei giudizi negativi verso gli stranieri (pr.2).</b></li> </ul>

### II° incontro

*QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?*

<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione per gli operatori sulla comunicazione interpersonale;</li> <li>- Possibilità di usufruire della professionalità dei mediatori culturali su alcuni casi;</li> </ul>
<i>COLLABORAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare dei referenti per l'immigrazione (in ciascuna area/servizio);</li> <li>- Favorire lo scambio ed il confronto fra operatori sia infra che inter-servizi.</li> </ul>

## NICHELINO

<b>ENTE STRUTTURA</b>	<i>Ruolo</i>	<b>I° INC</b>	<b>II° INC</b>
III° circolo Nichelino	Insegnante referente nomadi e stranieri	X	
Consultorio pediatrico	Mediatrice lingua spagnola	X	
Scuole elementari	Educatore (Coop. Accomazzi)	X	
Gruppo Abraham	Volontaria	X	X
Gruppo Abraham	Presidente	X	
Gruppo Abraham	Vice-presidente	X	
Consultorio pediatrico	Ostetrica	X	
Consultorio pediatrico	Ostetrica	X	X
Consultorio pediatrico	Infermiera professionale	X	
Informa-stranieri	Mediatrice interculturale (ass. Alma Mater)		X

### I° incontro

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL'AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL'IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	- <b>Difficoltà ad indirizzare in modo corretto gli utenti nei vari servizi sul territorio (pr.1);</b>
<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	- <b>Spesso è difficile ottenere dagli utenti informazioni sulla loro reale situazione (pr. 3);</b> - La diffidenza di alcuni stranieri; - Difficoltà di comunicazione culturale; - <b>Difficoltà di comprensione linguistica ( pr. 2);</b> - Difficoltà a fare raggiungere agli utenti i vari servizi sul territorio;
<i>COLLABORAZIONE</i>	- <b>E' difficile trovare le informazioni e le competenze specifiche sul territorio (pr.4);</b> - Mancanza di collaborazione tra le varie agenzie del territorio;
<i>FORMAZIONE</i>	- Mancanza di competenze specifiche all'interno di alcuni servizi;
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	- <b>Difficoltà nel reperire risorse per rispondere alle richieste degli utenti (pr. 3);</b> - <b>L'immigrazione è un fenomeno molto complesso che presenta una grande diversità di origine e cultura tra gli immigrati;</b> - Lungaggini burocratiche legate al ritardo nel rinnovo/rilascio del permesso di soggiorno; - La diffidenza degli italiani; - Spesso non è possibile rispondere alle esigenze manifestate dagli utenti.

## **II° incontro**

***QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?***

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	- Realizzare e distribuire uno strumento che contenga informazioni, recapiti e aree di intervento delle agenzie e dei servizi presenti sul territorio;
<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	- Avere una cartina di Nichelino e di Torino con indicata l'ubicazione dei servizi e le linee dei mezzi pubblici per arrivarci; - Scrivere in diverse lingue gli avvisi più importanti;
<i>COLLABORAZIONE</i>	- Promuovere la conoscenza personale tra le diverse professionalità presenti nei vari enti e servizi; - Promuovere o rafforzare la presenza di mediatori culturali;
<i>FORMAZIONE</i>	- Creare opportunità di formazione per i volontari e per gli operatori, cominciando ad estendere la partecipazione ai momenti formativi già in atto.
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	

## PINEROLO

ENTE STRUTTURA	RUOLO	I° INC	II° INC
ASL 10	Mediatrice interculturale (ass. harambe)	X	X
CISS Pinerolo	Mediatrice interculturale (ass. harambe)	X	
	Mediatrice interculturale (ass. non solo straniero)	X	
	Mediatrice interculturale (ass. non solo straniero)	X	
	Mediatrice interculturale (ass. non solo straniero)	X	
IV circolo didattico Pinerolo	Referente biblioteca interculturale adlis	X	
Centro di Accoglienza Notturmo	Volontario AVASS	X	X
Casa di Accoglienza Donne	Responsabile AVASS	X	
Casa di Accoglienza Donne	Volontaria AVASS	X	X
	Mediatrice interculturale (ass. non solo straniero)		X
CISS Pinerolo	Mediatrice interculturale (ass. harambe)	X	X
Centro per l'impiego		X	X

### I° incontro

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL'AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL'IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficoltà a dare informazioni corrette agli utenti perché a nostra volta non abbiamo sufficienti informazioni;</li> <li>- Tutti si occupano di immigrazione in modo generale e non vengono valorizzate ed utilizzate le specificità delle diverse competenze;</li> </ul>
<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il rischio degli operatori di non creare illusioni o aspettative eccessive negli utenti;</li> <li>- <b>Spesso la professionalità del mediatore non è riconosciuta nonostante sul territorio ce ne sia molto bisogno. Poche risorse, condizione di precariato (pr. 1);</b></li> </ul>
<i>COLLABORAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Non c'è un servizio istituzionale che faccia da punto di riferimento e orientamento (priorità 3);</b></li> <li>- Le realtà del territorio non lavorano in rete;</li> <li>- Ci sono varie reti che non comunicano tra loro;</li> <li>- Le reti vengono costruite e attivate a partire da un caso che incontriamo, ricominciando ogni volta da zero;</li> </ul>
<i>FORMAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In molti servizi che hanno contatti con gli immigrati stranieri la formazione è spesso lasciata alla buona volontà dei singoli operatori;</li> </ul>
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La legislazione vigente non ci consente di aiutare irregolari e clandestini (pr. 4);</b></li> <li>- La domanda di badanti sul territorio può essere soddisfatta soprattutto dalle donne clandestine;</li> <li>- <b>La crisi che sta attraversando il territorio crea rivalità tra utenza italiana e straniera (pr. 2).</b></li> </ul>

## II° incontro

*QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?*

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	- Promuovere tra gli operatori l'accesso al portale della provincia e ai siti internet specializzati;
<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	
<i>COLLABORAZIONE</i>	- Creare un coordinamento tra le diverse realtà che si occupano di immigrazione; - Attivazione di uno sportello unico con funzioni di filtro; - Creare momenti di scambio tra gli operatori che lavorano nei diversi servizi del territorio;
<i>FORMAZIONE</i>	- Potenziare gli sportelli già esistenti all'interno degli URP comunali, sensibilizzandoli sui temi dell'immigrazione straniera; - Aprire a tutti gli operatori del territorio i momenti di formazione e aggiornamento che ogni realtà promuove; - Maggiore regolamentazione nella istituzione di corsi per mediatori interculturali: è necessario limitare il numero dei corsi che vengono avviati, e curare la scelta della lingua e della cultura di provenienza dei corsisti; - Meno corsi di base per mediatori, più corsi di specializzazione/aggiornamento;
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	- Fare pressione sulle autorità per velocizzare il rinnovo ed il rilascio del permesso di soggiorno; - Utilizzare la rete telematica per snellire e monitorare le pratiche di rinnovo del permesso di soggiorno.

## SUSA

### LISTA PARTECIPANTI

<b>ENTE STRUTTURA</b>	<b>RUOLO</b>	<b>I° INC</b>	<b>II° INC</b>
CONISA Valle Susa	Educatrice	X	
Scuola Elementare Statale di Bussoleno	Insegnante referente della Direzione Didattica	X	X
Centro Ascolto	Volontaria Caritas	X	X
Centro Ascolto	Volontaria Caritas	X	
Parrocchia di Bussoleno	Parroco	X	X

### **I° incontro**

*QUALI SONO I PROBLEMI CHE VOI INCONTRATE QUOTIDIANAMENTE NELL'AFFRONTARE I TEMI LEGATI ALL'IMMIGRAZIONE ?*

*Pr. = priorità (1 alta; 4 bassa)*

<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Non riesco a fidarmi subito della persona con la quale mi rapporto perché ho avuto esperienze negative in questo senso (pr. 1);</b></li><li>- <b>E' difficile avere dei mediatori culturali per il primo contatto (pr. 4);</b></li><li>- Spesso non siamo in grado di rispondere ai bisogni e alle aspettative degli utenti;</li><li>- Ci arriva una domanda indifferenziata;</li></ul>
<i>COLLABORAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Non c'è un punto di riferimento sul territorio che faciliti l'accesso all'informazione su tematiche legate all'immigrazione (pr. 3);</b></li><li>- Molti colleghi non sono sensibili a queste tematiche;</li></ul>
<i>FORMAZIONE</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Spesso ai mediatori manca una formazione di tipo educativo-psicologico;</li></ul>
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alcune regole burocratiche costituiscono un limite per la realizzazione di determinate azioni ed iniziative;</li><li>- Gli italiani non possono diventare mediatori culturali;</li><li>- <b>Mancanza di fiducia della cittadinanza italiana verso gli immigrati stranieri (pr. 2).</b></li></ul>

## II° incontro

*QUALI SOLUZIONI PENSATE PRATICABILI PER FAR FRONTE AI PROBLEMI CHE AVETE SEGNALATO NEL PRIMO INCONTRO ?*

<i>INFORMAZIONE COMUNICAZIONE</i>	- Realizzazione di un vademecum per l'orientamento di utenti e operatori;
<i>RAPPORTI CON L'UTENZA</i>	- <b>Dare la possibilità a tutte le agenzie di avvalersi di mediatori culturali, almeno per il primo contatto;</b>
<i>COLLABORAZIONE</i>	- Creare un coordinamento tra le diverse realtà che sul territorio lavorano sui temi legati all'immigrazione che possa fungere da punto di riferimento per tutti; - Istituire un tavolo tematico sull'immigrazione all'interno del Piano di Zona; - Individuare un ente (CISA) che possa coordinare azioni ed attività in tema di immigrazione straniera;
<i>FORMAZIONE</i>	- Estendere le possibilità di accesso ai corsi di formazione già esistenti sul territorio anche ad altri operatori e volontari;
<i>FATTORI DI CONTESTO</i>	- Creare occasioni e situazioni che favoriscano l'espressione delle diverse culture e religioni.