

# ASAP - Accesso ai Servizi, Approcci e Pratiche

## Progetti pilota

Il progetto ASAP ha supportato i servizi pubblici a livello locale e le Organizzazioni della società civile (OSC) di 6 paesi europei (Austria, Croazia, Grecia, Italia, Romania e Spagna) nel disegno e nell'attuazione di pratiche efficaci e replicabili in grado di rispondere ai bisogni dei migranti nell'accesso ai servizi per il lavoro, la salute, l'istruzione e l'alloggio con l'obiettivo di:

1. Stabilire una solida collaborazione tra servizi pubblici e società civile a livello locale, migliorandone le competenze e la capacità di fornire risposte replicabili ed efficaci alle sfide in corso.
2. Sperimentare ed offrire pratiche pilota che portino al miglioramento nell'accesso ai servizi per i cittadini con background migratorio.

In Italia, a Firenze, abbiamo voluto concentrarci sul tema dell'accesso alla casa, individuando strumenti e metodologie per sostenere adeguatamente i cittadini migranti (e non solo) beneficiari del progetto.



La casa rappresenta un bene inscindibilmente collegato alla vita sociale di individui e famiglie, al punto da modellare su di essa progetti e interi stili di vita. Accedere ad un alloggio a prezzi ragionevoli ed in condizioni accettabili è fondamentale per condurre un'esistenza dignitosa, ma in questo momento, nell'area metropolitana di Firenze ci troviamo di fronte ad una situazione complessa, in cui risulta estremamente difficile trovare una abitazione in affitto a prezzi accessibili. Le abitazioni che restano fuori dal mercato turistico sono affittate a prezzi molto alti, con garanzie altrettanto alte richieste dai proprietari, oppure sono fatiscenti e insalubri. Particolarmente colpiti da questa situazione sono i cittadini con background migratorio che non sempre possono fornire garanzie economiche e sono spesso privi di una rete sociale, familiare o amicale, che possa fornire supporto o garanzie. A questo si aggiungono i fenomeni di discriminazione e razzismo nel mercato privato che rappresentano una ulteriore preclusione da parte di proprietari e agenzie immobiliari, anche quando ci si trova di fronte a persone che lavorano e hanno un reddito garantito.

Inoltre, accanto alle tradizionali categorie sociali con disagio alloggiativo (migrazione, dipendenze, carcere e marginalità), negli ultimi anni si sta assistendo all'emersione di nuove, inedite tipologie di persone a rischio di esclusione abitativa per le quali i sistemi di accoglienza in essere offrono risposte parzialissime e non adeguate. Gli enti del Terzo settore, proprio in quanto interpretano la casa non come spazio fisico o punto di arrivo, bensì

quale primaria infrastruttura sociale e strumento per costruire processi di autonomia ed emancipazione, possono essere interlocutori e autori di modelli abitativi sperimentali di social housing, di abitare condiviso e collaborativo in tutte le sue espressioni. Grazie al progetto ASAP alcune associazioni del Terzo Settore si sono unite in un lavoro di scambio e riflessione su possibili soluzioni e percorsi virtuosi per facilitare l'accesso ad un alloggio dignitoso, ma anche per costruire esperienze che valorizzino pratiche di scambio solidale, cooperazione e reciprocità umana.

Per rispondere a questi principi, la pratica pilota proposta dal progetto ASAP si è concentrata sulle seguenti attività:

1. **fornire un servizio di consulenza legale** per le persone con background migratorio sull'accesso alla casa attraverso uno sportello dedicato e la mediazione di eventuali conflitti tra proprietari e inquilini. In particolare il servizio di consulenza legale è dedicato a fornire informazioni e strumenti su:
  - Contratto di locazione e contrattualistica utenze.
  - Relazioni ed obblighi condominiali.
  - Informazioni su residenza e idoneità alloggiativa utile per il ricongiungimento familiare e la documentazione e le procedure necessarie.
  - Informazioni sulle situazioni di sfratto e sull'accesso al bando per gli alloggi ERP.

Lo Sportello di consulenza legale e di accesso ai servizi, che offre anche

# ASAP - Accesso ai Servizi, Approcci e Pratiche



servizi complementari per la facilitazione di un percorso di inserimento lavorativo e alloggiativo sostenibile, si svolge presso l'**Associazione Progetto Arcobaleno**, in via del Leone n.9, a Firenze prendendo appuntamento chiamando allo 055280052 o scrivendo a [legale@progettoarcobaleno.it](mailto:legale@progettoarcobaleno.it)

**2. Creazione di una Rete permanente di organizzazioni della società civile** che si occupano a vari livelli dell'accesso all'alloggio per le fasce più deboli della popolazione, con i seguenti obiettivi: rilevare e analizzare le principali sfide nell'accesso all'alloggio e i bisogni da soddisfare per le categorie di cittadini che affrontano un disagio abitativo; sviluppare un dialogo con i servizi pubblici e privati per l'alloggio al fine di identificare politiche ed iniziative condivise per l'accesso alla casa; scambiare e progettare pratiche innovative per facilitare l'accesso all'alloggio. Le reti sociali (personali e associative) sono uno dei fattori fondamentali nella riuscita del percorso di transizione abitativa, creando legami fiduciari con persone che possono svolgere un ruolo di garanzia rispetto al mercato locativo privato. L'obiettivo è quello di costruire e rafforzare le reti sociali delle persone a favore della popolazione più fragile, con azioni costanti di garanzie relazionali, comunicazione e networking.

**3. Facilitare l'accesso all'abitazione attraverso l'intermediazione tra proprietari e inquilini** e l'istituzione di un fondo finanziario per fornire garanzie economiche ai proprietari di case contro eventuali morosità degli inquilini, incoraggiandoli così ad affittare i loro immobili. Si tratta di una raccolta fondi per la creazione di un **sistema di garanzia e supporto** al pagamento delle spese di accesso alla casa quali caparre, spese di piccola ristrutturazione/manutenzione,



spese per utenze e/o affitti per favorire l'incontro tra locatore e conduttore e far sì che chi affitta una casa si senta maggiormente garantito, anche grazie alla presenza ed alla credibilità (reputazione) della Rete di organizzazioni della società civile. Il fondo, in fase di attivazione, è sostenuto da COSPE, Associazione CIAO, Associazione Progetto Arcobaleno, Casa Simonetta e Comunità delle Piagge, e sarà gestito da MAG (Mutua Auto Gestita) Firenze, una cooperativa finanziaria che opera secondo criteri di solidarietà, reciprocità, eticità e trasparenza (finanza etica).

Per maggiori informazioni:

<https://www.cospe.org/paesi/italia/67087/asap-accesso-ai-servizi-approcci-e-pratiche/>

Le altre pratiche pilota realizzate nei paesi partner:

## GRECIA

**"Navigate": migliorare l'accesso dei migranti e dei rifugiati ai servizi pubblici e facilitare il loro processo di integrazione**

**Partner:** Symbiosis

**Località:** Ioannina, Grecia del Nord

Normalmente i migranti non hanno familiarità con i servizi dedicati alla salute mentale, alla scuola e alla formazione, all'accesso al lavoro o alla ricerca di un'occupazione. Doversi integrare in un ambiente completamente nuovo può rappresentare un ostacolo a volte molto difficile da superare, soprattutto nel rapporto con la burocrazia e nella relazione con gli uffici pubblici, spesso riluttanti alla collaborazione, anche a causa delle difficoltà linguistiche. "Navigate" fornisce un servizio di supporto, affiancamento ed accompagnamento all'accesso ai servizi pubblici per cittadini migranti e rifugiati con difficoltà di integrazione e di accesso ai servizi di base, con il coinvolgimento attivo della popolazione locale attraverso scambi peer to peer. L'iniziativa è durata nove mesi, da dicembre 2022 ad agosto 2023.

## AUSTRIA

**Incontri informativi e supporto all'International Welcome Center per assicurare e migliorare il flusso di informazioni sui servizi per le persone con background migratorio**

**Partner:** SÜDWIND, Consiglio degli stranieri della città di Graz

**Località:** Graz, Austria



Questo factsheet è stato finanziato dal FAMI - Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione dell'Unione Europea.



## ASAP - Accesso ai Servizi, Approcci e Pratiche

A Graz, e in generale in Austria, oltre ai casi di discriminazione ed esclusione strutturale nei confronti dei cittadini con background migratorio, emergono soprattutto difficoltà di accesso alle informazioni. In generale le informazioni disponibili sono moltissime, spesso troppe e di difficile comprensione per gli utenti. La pratica pilota realizzata da Südwind ha affrontato questo problema organizzando incontri informativi per le persone migranti sui temi della salute, l'istruzione e la formazione, il mercato del lavoro e il mercato immobiliare ma anche sostenendo l'apertura di un International Welcome Center come 'one-stop-shop', dove le persone da poco arrivate possono ottenere informazioni mirate, accessibili, di facile comprensione e tradotte nella lingua degli utenti sui servizi pubblici fondamentali, oltre ad uno spazio sicuro in cui incontrarsi. Il servizio è stato realizzato in collaborazione con il Consiglio degli stranieri della città di Graz e questo garantisce la sua replicabilità.

### SPAGNA

**Formazione all'amministrazione online (e-government) per migliorare l'accesso ai servizi pubblici, alle informazioni, alla documentazione e alle procedure per il lavoro dei cittadini migranti**

**Partner:** Solidaridad Sin Fronteras (SSF)

**Località:** Madrid, Alcorcón - Spagna

Le procedure necessarie per la ricerca del lavoro o per la richiesta della documentazione per accedere ad un lavoro dipendono dalla pubblica amministrazione, che ha pochi servizi dedicati ai cittadini con background migratorio. Si tratta nella maggior parte dei casi di procedure online molto complesse,

che richiedono informazioni e dati di non facile reperibilità e che diventano un ostacolo per chi cerca un impiego. Attraverso la pratica pilota SSF ha realizzato dei corsi di formazione sulle procedure di e-government e la registrazione nel sistema Cl@ve, necessario per essere autorizzati ad accedere e fare domanda per i servizi digitali della pubblica amministrazione. I corsi di formazione hanno permesso ai partecipanti di dotarsi delle competenze necessarie per ottenere documenti ufficiali, interagire con l'ufficio delle imposte e i servizi di previdenza sociale e affrontare i percorsi nel mondo del lavoro in modo autonomo e indipendente.

### ROMANIA

**Affrontare la discriminazione nei confronti delle persone con background migratorio nel sistema scolastico**

**Partner:** LOG + WUT

**Località:** Timișoara, Romania

Una delle principali sfide che rifugiati e migranti devono affrontare in Romania è un positivo inserimento nel sistema educativo a causa della mancanza di corsi di lingua romena e di insegnanti formati per contrastare la discriminazione nei confronti dei cittadini con background migratorio. Partendo dall'analisi dei bisogni condotta in Timișoara da Logs e WUT all'inizio del progetto, sono stati coinvolti insegnanti e studenti in percorsi di apprendimento linguistico e si è promosso il ruolo delle comunità locali nelle iniziative di inclusione ed anti-discriminazione, anche attraverso la produzione di materiale audiovisivo.

### CROAZIA

**Sperimentazione di un modello di assistenza linguistica all'interno del sistema sanitario**

**Partner:** Centro Studi per la Pace

**Località:** Zagabria, Croazia

Le barriere linguistiche e l'assenza di corsi di lingua croata per persone con background migratorio costituiscono i maggiori ostacoli ad un'integrazione di successo dei cittadini migranti in Croazia. Il Centro Studi per la Pace ha realizzato una pratica pilota sperimentale per sensibilizzare sull'importanza di riconoscere la barriera linguistica nell'accesso ai servizi sanitari attraverso tre filoni di lavoro:

- Sensibilizzare gli operatori sanitari sull'esistenza di strumenti di traduzione e comunicazione online.
- Creare una rete di interpreti in grado di supportare le persone che non parlano la lingua croata.
- Assumere interpreti per supportare le persone nell'accesso ai servizi sanitari.

La pratica pilota ha permesso di erogare più di 60 ore di servizi di interpretariato in lingua araba, ucraina, farsi e francese in 7 diverse istituzioni sanitarie, raccogliendo informazioni da utenti ed interpreti sulla qualità del servizio fornito per migliorare il modello di assistenza linguistica all'interno del sistema sanitario.



Questo factsheet è stato finanziato dal FAMI - Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione dell'Unione Europea.