

# ASAP

Accesso ai Servizi,  
Approcci e Pratiche



Finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione  
e Integrazione dell'Unione Europea

## NIENTE SU DI NOI SENZA DI NOI

Cosa abbiamo imparato nel  
progettare servizi con e per persone  
con background migratorio





# Sommario

<b>Cos'è ASAP? Il progetto in breve</b>	<b>3</b>
<b>"Perché Niente su di noi senza di noi"</b>	<b>5</b>
Codesign e ASAP	5
Il modello del diagramma a doppio diamante	6
L'evento di scambio ASAP e le raccomandazioni	7
<b>Sei pratiche promettenti sviluppate grazie ad ASAP</b>	<b>8</b>
Info Talks e supporto al Welcome Center internazionale - AUSTRIA	8
Contrastare la discriminazione delle persone con background migratorio - ROMANIA	9
Sostenere l'accesso alla casa - ITALIA	9
Il progetto pilota 'Navigate' - GRECIA	10
Sperimentare un modello di assistenza linguistica nel sistema sanitario - CROAZIA	11
Formare gli utenti all'e-government - SPAGNA	12
<b>Lezioni apprese</b>	<b>13</b>
<b>Altre buone pratiche</b>	<b>17</b>
Includ-EU: Collaborare con un Consiglio Consultivo dei Rifugiati - OLANDA	18
Il sistema territoriale integrato del Comune di Prato - ITALIA	19
Bon, l'Agenzia per l'Integrazione di Bruxelles - BELGIO	20
Includ-EU: Migliorare le competenze digitali e l'inclusione sociale - SLOVENIA	21
MEnt: Imprenditori con background migratorio collaborano con mentors - SPAGNA	22
<b>Osservazioni e raccomandazioni</b>	<b>23</b>
Come implementare servizi efficaci e inclusivi	24
Come rafforzare il coinvolgimento diretto di utenti e stakeholder	25
Raccomandazioni per futuri progetti di cooperazione europea	27
Raccomandazioni rivolte a gruppi e attori specifici	29
<b>Risorse</b>	<b>31</b>
<b>Crediti</b>	<b>31</b>



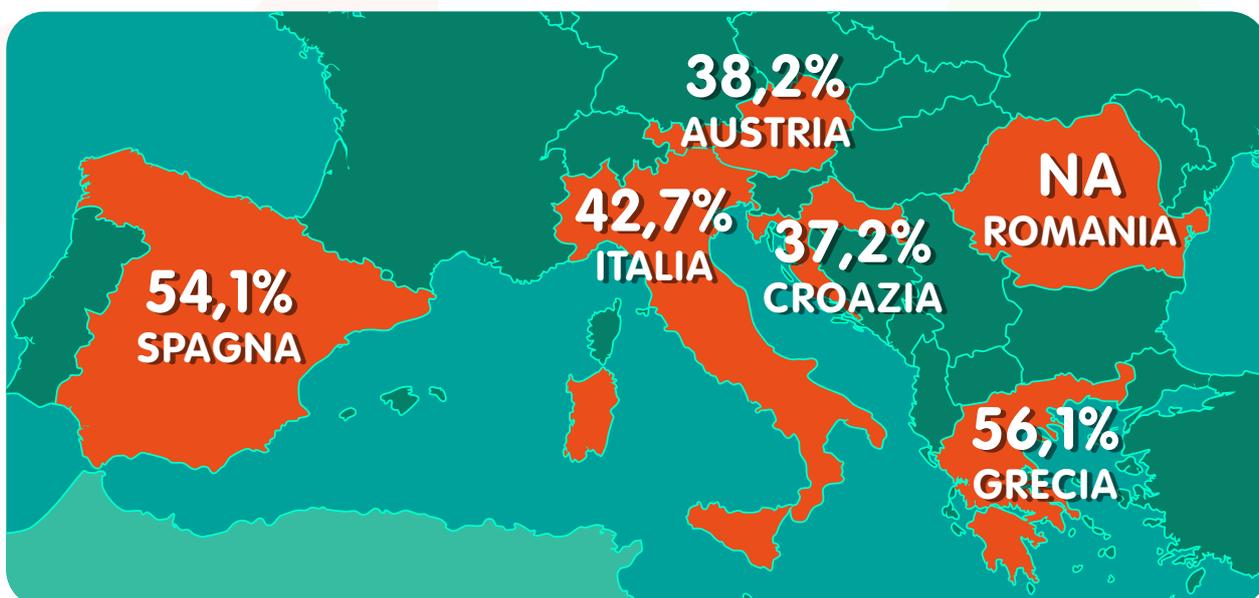
## Cos'è ASAP? Il progetto in breve

Dal 2014, il rapido aumento degli arrivi di migranti e richiedenti asilo ha fatto emergere numerose problematiche nell'accesso ai servizi di questa fascia di popolazione e accentuato i limiti strutturali, già manifestati dagli enti pubblici, nel fornire un accesso inclusivo ai servizi di base. La pandemia ha ulteriormente messo in luce le difficoltà dei cittadini stranieri nell'accesso alle varie forme di protezione sociale e ha evidenziato numerose barriere nell'utilizzo dei servizi sanitari pubblici. Di fronte a sfide urgenti e senza precedenti, molti enti pubblici hanno adottato misure di emergenza sociali ed economiche che hanno escluso buona parte della popolazione migrante, che è rimasta priva di informazioni e supporto nell'accesso a queste misure. Rimane difficile raggiungere i gruppi più vulnerabili: l'isolamento sociale è uno dei principali problemi che le donne migranti devono affrontare, insieme alle scarse competenze nella lingua del paese ospitante e alle forme di discriminazione multipla. I servizi pubblici e le organizzazioni della società civile (OSC) svolgono un ruolo cruciale nel facilitare l'accesso ai servizi, in quanto possono svolgere compiti complementari:

i fornitori di servizi pubblici dovrebbero fornire servizi e informazioni culturalmente e linguisticamente adeguati, rispettando le differenze di genere, mentre le organizzazioni a livello locale sono in grado di entrare in contatto con i migranti, anche grazie alle relazioni costruite con le loro comunità. Una stretta collaborazione tra le autorità locali e le OSC può portare a risposte olistiche e complementari alle sfide dell'inclusione, in grado di soddisfare le esigenze dei migranti e richiedenti asilo e rafforzando al tempo stesso la coesione sociale nelle comunità locali.

**Il progetto ASAP contribuisce direttamente all'attuazione delle priorità dell'integrazione europea, dal garantire che tutti i migranti abbiano un accesso sicuro ai servizi di base al creare rafforzare sistemi di erogazione di servizi inclusivi**

### Cittadini extracomunitari a rischio di povertà o esclusione sociale:





## Attività

Il progetto ASAP mira a supportare i fornitori di servizi a livello locale e le 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 nei settori del lavoro, della salute, dell'istruzione e dell'alloggio.

**Stabilire una solida collaborazione tra fornitori di servizi pubblici e società civile a livello locale**

- Database sulle risorse informative e sui servizi esistenti a livello locale
- Analisi dei bisogni finalizzate all'individuazione dei maggiori ostacoli all'accesso ai servizi di base
- Reti multi-attore che coinvolgono fornitori di servizi pubblici a diversi livelli e OSC

**Migliorare la capacità delle OSC e dei fornitori di servizi in termini di conoscenze, competenze e networking**

- Corsi di formazione e capacity building rivolti ai fornitori di servizi e alle organizzazioni della società civile
- Pratiche pilota ideate con la metodologia del co-design e testate con l'obiettivo di facilitare l'accesso a migranti e rifugiati

**Aumentare la conoscenza degli stakeholders, sia a livello locale che europeo, sulle risposte replicabili ed efficaci alle sfide**

- Identificazione, valutazione e modellizzazione di buone pratiche
- Scambio di buone pratiche tra organizzazioni europee
- Incontri di advocacy per evidenziare le criticità e proporre soluzioni

## Strumenti trasversali

- Manuale di buone pratiche europee nell'accesso ai servizi per migranti e richiedenti asilo.
- Un video europeo di presentazione delle buone pratiche.

- Kit informativi multimediali rivolti ai cittadini stranieri sui servizi disponibili.
- Eventi locali rivolti ai cittadini migranti sulle possibilità offerte dai servizi pubblici.

- Schede informative contenenti le storie, gli ostacoli e le criticità nell'accesso ai servizi e raccomandazioni su possibili soluzioni

## Partenariato

### ITALIA

- COSPE
- SOCIOLAB  
Società cooperativa - impresa sociale
- ANCI TOSCANA

### SPAGNA

- SSF - Solidaridad Sin Fronteras

### GRECIA

- SYMBIOSIS  
Symbiosis Astiki Mi Kerdoskopiki Etaireia

### AUSTRIA

- SUDWIND  
Sudwind Verein Fur Entwicklungspolitik Und Globale Gerechtigkeit
- MIB GRAZ - Migrantinnenbeirat Graz

### ROMANIA

- WUT - Universitatea De Vest Din Timisoara
- LOGS  
Asociatia Logs Grup De Initiative Sociale

### CROAZIA

- CMS - Udruge Centar Za Mirovne Studije



# “Perché Niente su di noi senza di noi”

La frase “*Niente su di noi senza di noi*” è nata nel movimento per i diritti delle persone con disabilità in Sud Africa, ed è divenuta un potente messaggio per l’inclusione e la partecipazione attiva delle persone con disabilità nei processi decisionali che hanno un impatto diretto sulle loro vite. La frase è un principio fondamentale dell’attivismo nel settore e sottolinea il diritto delle persone ad essere direttamente coinvolte nella definizione di politiche, programmi e servizi che le riguardano.

Col tempo, la frase “*Niente su di noi senza di noi*” ha trasceso il suo contesto di origine ed è diventata uno slogan universale per sostenere approcci partecipativi in numerosi movimenti per la giustizia sociale. Oggi continua a risuonare in diversi ambiti, tra cui l’immigrazione, la sanità, l’istruzione e oltre, come un potente promemoria dell’**importanza dell’inclusione, della rappresentanza e dell’autodeterminazione delle comunità, a vario titolo discriminate, per il perseguimento dei principi di uguaglianza e di giustizia.**

La frase “*Niente su di noi senza di noi*” è stata utilizzata nel contesto del progetto ASAP per accompagnare le riflessioni sulle attività di codesign dei servizi con persone con background migratorio. **ASAP ha infatti posto il codesign al centro dello sviluppo delle sue pratiche**, per migliorare i servizi di base e facilitare l’accesso.

## Codesign e ASAP

Secondo il codesign, l’approccio utilizzato in ASAP per supportare lo sviluppo di pratiche sul campo, **tutti possono partecipare alla generazione di idee, alla decisione su cosa fare e come e all’implementazione delle attività sul campo, imparando gli uni dagli altri e contribuendo con ciò che desiderano e possono.** Il codesign è aperto a tutte le persone che lo desiderano, dai

referenti degli Enti locali responsabili delle decisioni, fino agli utenti finali.

ASAP ha offerto spazi diversificati in cui coinvolgere i partecipanti nelle attività di codesign:

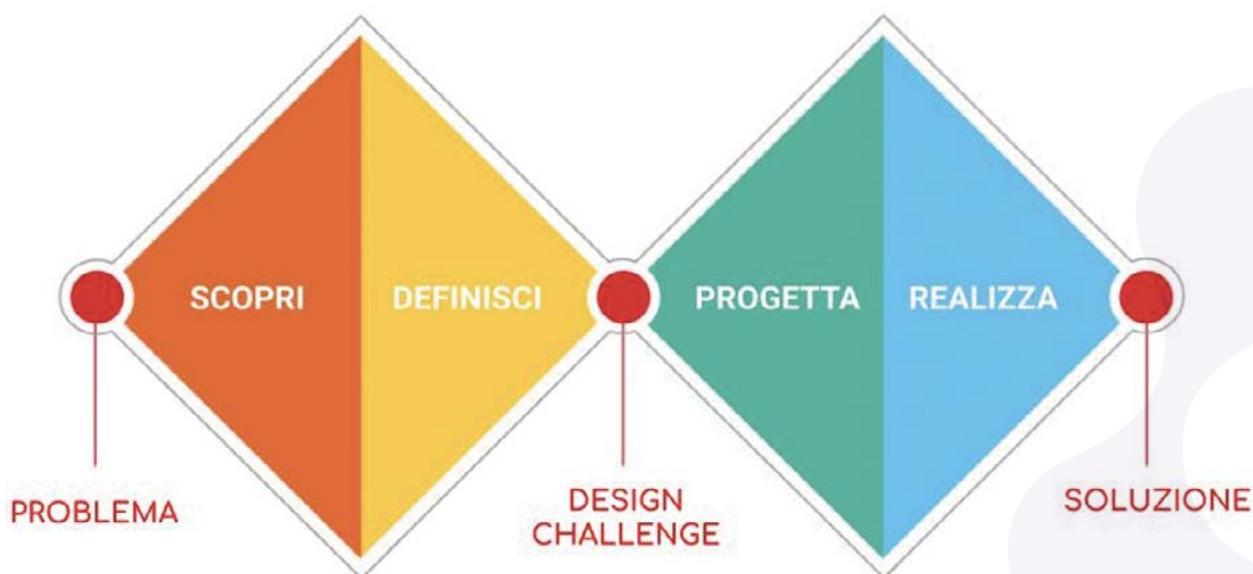
**Reti locali multi-attore:** coinvolgendo fornitori di servizi, nonché attori associativi, organizzazioni della società civile, organizzazioni di migranti, rappresentanti delle comunità, queste reti hanno avuto un quadruplice compito: discutere delle principali sfide; costruire collegamenti e sviluppare relazioni; mettere in campo pratiche e alimentare lo scambio; sviluppare insieme una sperimentazione sul campo. Le reti locali multi-attore hanno fornito in ogni paese una cornice per le attività del progetto, validando e arricchendo l’analisi dei bisogni, identificando le principali sfide progettuali per le sperimentazioni, fornendo l’infrastruttura per testare le idee e valutarle, aiutando a risolvere eventuali problemi e questioni emerse e facendo tesoro delle conoscenze acquisite.

**Sessioni di rafforzamento delle capacità** - in ciascun paese si è svolta una specifica attività di formazione rivolta a soggetti responsabili dell’erogazione dei servizi e organizzazioni della società civile e di cittadini di paesi terzi. Le sessioni di formazione, progettate per rispondere alle esigenze formative nei diversi contesti di riferimento, sono state il luogo ideale anche per discutere di bisogni, sfide e possibili soluzioni e per adottare una prospettiva centrata sulla persona e sui reali bisogni delle persone con background migratorio.



Tutte le pratiche ASAP sono state, a diversi livelli, il frutto di un percorso di codesign, e come tali ideate, sviluppate e testate dai partner in collaborazione con le reti multi-attore locali, con i partecipanti alle attività di formazione e con gli utenti. La collaborazione si è svolta nel rispetto del principio che tutti, dagli esperti agli utenti, possono essere messi in grado di partecipare alla creazione o all'innovazione di servizi, prodotti, progetti e attività per soddisfare le proprie esigenze.

## Il modello del doppio diamante del codesign



Il doppio diamante è il modello utilizzato in ASAP per disegnare e illustrare il processo che ciascun partner ha portato avanti nella comprensione del contesto e nel coinvolgimento degli utenti e della rete di attori nella ricerca di soluzioni alle sfide identificate.

Il modello si ispira al lavoro dei designer di servizi, prodotti e spazi per **mettere le persone al centro della soluzione implementata** e includere la prospettiva centrata sulla persona in ogni fase del processo.

Secondo questo approccio, la progettazione è un processo che si articola in **fasi divergenti** (il gruppo esplora tutte le possibilità) e **fasi convergenti** (il gruppo si riallinea su una posizione). Questi momenti di esplorazione e affinamento si applicano a due elementi fondamentali della progettazione: il **problema** e la **soluzione**. Lungo

il percorso del Diamante Doppio, il gruppo scopre qualcosa di nuovo sul problema generale di partenza, definisce più nello specifico la sfida che vuole raccogliere, esplora le diverse soluzioni possibili, e arriva a sceglierne e affinarne una attraverso attività di sperimentazione sul campo, fino all'erogazione.

**SCOPRI:** In questa fase, il gruppo affronta i problemi più importanti, comprendendo meglio il contesto e le esigenze delle persone con cui e per cui si sta progettando. Nella fase di scoperta, le analisi dei bisogni realizzate dai partner sono state presentate e discusse con le reti locali multi-attore, per approfondire e comprendere meglio le esperienze delle persone con background migratorio nell'accesso ai servizi.

**DEFINISCI:** Questa fase aiuta il gruppo a mettere i problemi in ordine di priorità e a inquadrare una



sfida da affrontare che sia in linea con i bisogni delle persone e realizzabile nell'ambito del progetto. In questa fase, i partner hanno individuato un settore di intervento e una sfida sotto forma di una domanda che inizia con: "Come possiamo...?"

**PROGETTA:** Prendendo avvio dall'analisi del contesto condotta e dalla sfida identificata in questa fase il gruppo è invitato a cercare collettivamente potenziali soluzioni da progettare e testare sul campo. Nella fase di progettazione, sono state raccolte numerose idee per affrontare la sfida identificata, assieme alla rete di attori locali e durante le attività di formazione e capacitazione.

**REALIZZA:** In questa fase, il gruppo realizza in forma di prototipi le soluzioni più promettenti e le testa sul campo con gli utenti, così da raccogliere feedback per perfezionare la soluzione identificata, ampliarla, replicarla o usarla come punto di partenza per svilupparne una più efficace. I partner hanno progettato varie pratiche con le reti locali multi-attore e con i partecipanti alle formazioni e hanno implementato sul campo questi prototipi. Il feedback degli utenti e degli attori coinvolti è stato raccolto e discusso per rafforzare l'efficacia della pratica e determinare i passi successivi.

## L'evento di scambio ASAP e le raccomandazioni

All'evento di scambio ASAP, tenutosi il 22 febbraio 2024 negli spazi di *Maison Amazone*, a Bruxelles, hanno preso parte rappresentanti delle organizzazioni partner e di altre organizzazioni attive nei servizi e nel codesign. Questa **giornata di esplorazione e formazione peer to peer** è stata tutta dedicata a migliorare l'accesso ai servizi per le persone con background migratorio in Europa.

L'evento ha rappresentato un'opportunità per professionisti europei di scambiare esperienze e idee e **co-creare linee guida per rafforzare il coinvolgimento degli utenti e degli attori, migliorare l'accesso ai servizi e promuovere una maggiore integrazione in Europa**. Le linee guida contenute in questo documento sono il prodotto di queste riflessioni e di questo confronto e sono state co-progettate sulla base delle conoscenze apprese grazie ad ASAP e a progetti e azioni sviluppati in altri paesi Europei.

Nel corso di questo evento, la frase *"Niente su di noi senza di noi"* è emersa più volte, a sottolineare i principi fondamentali dell'inclusione nei processi decisionali e della rappresentanza, e per incoraggiare organizzazioni partner, associazioni, ONG, enti locali e fornitori di servizi a **riconoscere il ruolo centrale che le persone con background migratorio devono svolgere nella definizione di servizi e politiche**. Sottolineando l'importanza dell'inclusione, della rappresentanza e dell'autodeterminazione, la frase e le raccomandazioni emerse da ASAP evidenziano la necessità di una **maggiore diversità, inclusione e partecipazione politica in Europa degli individui con un passato di migrazione**. Nel processo di sviluppo di una integrazione equa delle persone con background migratorio, i servizi pubblici inclusivi ed efficaci rappresentano una pietra angolare. Tuttavia, al di là dei servizi, emerge da ASAP l'importanza capitale di lavorare per una rappresentanza diffusa, per il riconoscimento del contributo che queste comunità portano, per l'emersione delle loro voci e per il loro coinvolgimento attivo nei processi decisionali che le riguardano direttamente.

Questo **approccio olistico, che unisce i servizi con le politiche e la partecipazione con la rappresentanza**, non solo promuove la coesione sociale, ma apre anche la strada ad un'Europa più unita e inclusiva.



# Sei pratiche promettenti sviluppate attraverso ASAP

L'obiettivo principale del progetto ASAP è migliorare la disponibilità e la qualità delle informazioni necessarie all'accesso ai servizi pubblici per persone con background migratorio, identificando e affrontando gli ostacoli esistenti e promuovendo nuove pratiche promettenti. A seguito della mappatura delle pratiche e delle organizzazioni attive nel settore, dell'analisi dei bisogni, della creazione di reti multi-attore e delle attività di formazione rivolte a fornitori di servizi, associazioni e organizzazioni della società civile, **i partner hanno sviluppato in ciascun contesto locale pratiche per affrontare sfide specifiche e rispondere ai**

**bisogni delle persone con background migratorio** in uno o più servizi di base, nei settori del lavoro, dell'abitare, dell'istruzione e della sanità. Il focus di ciascuna pratica ha variato a seconda delle caratteristiche del contesto locale e dei bisogni dei gruppi target, nel settore o settori, identificati come prioritari attraverso l'analisi dei bisogni.

**Tutte le pratiche sono state ideate, progettate e testate dai partner in collaborazione con le reti locali multi-attore e con gli utenti, seguendo l'approccio di codesign e della progettazione centrata sulla persona.**

## AUSTRIA

### Info Talks e supporto al Welcome Center Internazionale per migliorare le informazioni sui servizi, combattere il razzismo strutturale e rafforzare la partecipazione

#### SÜDWIND e Migrants: Innenbeirat (Consiglio Consultivo dei Migranti)

Vienna e Graz

A Graz e in Austria in generale, accanto ai fenomeni strutturali di discriminazione ed esclusione, emergono soprattutto difficoltà di accesso alle informazioni. In Austria le informazioni disponibili sono molte, ma sono anche molto varie e spesso di difficile comprensione. La pratica pilota implementata da Südwind ha affrontato questo problema organizzando *Info Talks* per i nuovi arrivati a Graz, sui temi della salute, dell'istruzione e formazione, del mercato del lavoro e immobiliare. La pratica ha anche sostenuto l'apertura di un *Welcome Center Internazionale*, che sul modello degli "One Stop Shop" offre alle persone appena arrivate in città, informazioni sui servizi di base per la sanità, il sistema scolastico, per lezioni di tedesco e riferimenti ad altri uffici pubblici. Il *Welcome Center* è un luogo dove sono a disposizione informazioni mirate, accessibili e di facile comprensione nella lingua giusta e attraverso i canali giusti; uno spazio in cui le persone possano fare rete, scambiare, trovare una comunità e sentirsi a casa.

La collaborazione con il Consiglio Consultivo dei Migranti e altri attori interessati nella progettazione e attuazione della pratica ha creato una solida base per future azioni di cooperazione.

*Il fatto che le Info Talks siano **sviluppate da una persona con background migratorio, che affronta problemi simili a quelli dei partecipanti** e in uno spazio gestito da persone con background migratorio, rende l'esperienza più riconoscibile e facilmente accessibile.*

## Contrastare la discriminazione nei confronti delle persone con background migratorio in Romania attraverso la formazione degli insegnanti, l'offerta di piani didattici per gli alunni e di materiale audiovisivo per i bambini, riguardanti la discriminazione e l'inclusione

LOGS e West University of Timișoara (WUT) | Timișoara

Una delle principali sfide che rifugiati e migranti devono affrontare in Romania è la mancanza di un numero sufficiente di corsi di lingua rumena, oltre che di insegnanti formati per affrontare la questione della discriminazione. L'obiettivo della pratica pilota è quello di dare la possibilità a insegnanti ed educatori/trici locali di lavorare insieme agli alunni sul concetto di discriminazione, di far comprendere chi sono i migranti e di come le comunità locali possono impegnarsi ad aiutare, piuttosto che escludere.

La necessità di introdurre corsi di lingua rumena e di sostegno nel sistema educativo è stata sottolineata dalla analisi dei bisogni condotta da WUT e LOGS a Timișoara.

*Integrare il contributo dei rifugiati nel processo di coprogettazione delle attività è stato garantito rimanendo flessibili nella progettazione e produzione dei materiali, consentendo lo sviluppo di supporti e materiali originariamente non previsti ma emersi come importanti attraverso i feedback raccolti. La partecipazione degli studenti alla creazione di una guida illustrata e di un breve video ha reso i materiali prodotti più attraenti e adeguati al target.*

## Sostegno per l'accesso alla casa per persone con background migratorio e vulnerabilità complesse

COSPE | Firenze

I dati più recenti mettono in luce il problema dell'accesso alla casa in Italia e ancor più nelle città ad alta densità turistica come Firenze. I costi di una casa in affitto sono diventati insostenibili e ben al di sopra della capacità di spesa della media degli stipendi. Per le persone con background migratorio la situazione è resa più grave dalla presenza di razzismo e discriminazione. Le associazioni e le realtà della società civile che si occupano di accoglienza e inclusione sociale dei migranti cercano di trovare risposte versatili ai diversi bisogni delle persone con e per cui lavorano. La pratica pilota proposta si concentra sulle seguenti attività: 1. fornire un servizio di consulenza legale per le persone con background migratorio sull'accesso alla casa attraverso uno sportello dedicato; 2. mediazione di eventuali conflitti tra proprietari e inquilini; 3. studio per l'istituzione di un fondo finanziario di garanzia da utilizzare per incoraggiare i proprietari ad affittare i loro immobili e favorire l'incontro tra domanda e offerta di locazione.

*La pratica ha il potenziale di avere un impatto sulle politiche che supportano l'accesso alla casa per un'ampia varietà di profili: non solo persone con background migratorio, richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, ex detenuti con background migratorio, vittime di tratta, ma anche famiglie a basso reddito, fascia grigia e classe media impoverita.*



## Il progetto pilota "Navigate": migliorare l'accesso di migranti e rifugiati ai servizi pubblici e facilitare il loro processo di inclusione in un contesto in veloce cambiamento

**Symbiosis** | Grecia settentrionale

I migranti non hanno familiarità con le procedure di accesso ai servizi di salute mentale, al sistema educativo in Europa e in Grecia, così come al modo in cui funziona l'accesso al lavoro. Spesso sono sopraffatti dall'ambiente completamente nuovo in cui devono vivere e inserirsi. La sfida principale riguarda la scarsa disponibilità dei servizi pubblici a prendere in carico casi particolarmente complessi, anche a causa delle barriere linguistiche e della poca conoscenza del contesto da parte degli utenti.

La pratica pilota si concentra sull'offerta di accompagnamento per l'accesso al lavoro, alla cura della salute mentale, al sistema educativo e alla pubblica amministrazione per migranti e rifugiati vulnerabili, nonché sul sostegno per l'orientamento ai servizi pubblici in generale. Il gruppo target è costituito da persone che non riescono ad accedere efficacemente ai servizi a livello locale.

Consulenza, orientamento, accompagnamento, sessioni informative, focus group, visite didattiche, scambi *peer to peer* con la popolazione locale sono alcuni dei principali servizi che hanno caratterizzato la pratica pilota, che è durata nove mesi, da dicembre 2022 ad agosto 2023.

*Attraverso **un approccio integrato al servizio pubblico, che tenga insieme molteplici settori, tra cui la salute mentale, l'istruzione, il lavoro e la casa,** la pratica ha creato un ambiente olistico di sostegno per le persone con background migratorio. Questo approccio riconosce la natura interconnessa delle varie sfide affrontate dai migranti durante il loro percorso di integrazione e cerca di fornire soluzioni su misura che soddisfino le diverse esigenze.*



## Sperimentazione di un modello di assistenza linguistica nel sistema sanitario

**Centar za Mirovne Studije / Centre For Peace Studies | Zagabria**

L'assenza di corsi di lingua croata per persone con background migratorio e la barriera linguistica sono i maggiori ostacoli ad un'integrazione di successo in Croazia. Il *Center for Peace Studies* ha lanciato una pratica pilota sperimentale volta a sensibilizzare sulla rilevanza della barriera linguistica nell'accesso ai servizi sanitari, attraverso tre attività interconnesse:

**Sensibilizzare gli operatori sanitari sull'esistenza di strumenti di traduzione e comunicazione online.**

[Tarjimly](#) è un'applicazione mobile realizzata dall'omonima ONG che riunisce una rete di interpreti volontari o part-time a cui si accede tramite una richiesta, che permette all'utente di essere messo in contatto con un traduttore entro 2-5 minuti;

[Respond Crisis Translation](#) è una rete di traduttori professionisti e dilettanti in tutto il mondo che offrono servizi di traduzione a prezzi il cui importo dipende dal tipo di traduzione/profilo dell'organizzazione che richiede la traduzione;

**Attività di interpretariato per supportare l'accesso ai servizi sanitari.**

Sono state fornite più di 60 ore di servizi di interpretariato per la lingua araba, ucraina, farsi e francese in 7 diverse istituzioni sanitarie. Sono stati raccolti feedback da utenti e interpreti per ottenere informazioni sulla qualità del servizio fornito e sulle sfide che utenti e interpreti affrontano quando accedono ai servizi sanitari, allo scopo di creare e/o rafforzare l'assistenza linguistica all'interno del sistema sanitario.

**Creazione di una rete di interpreti in grado di supportare chi non parla la lingua croata nell'accesso ai servizi sanitari.**

*La pratica ha dimostrato la necessità di sviluppare **soluzioni sistemiche per superare le barriere linguistiche** in una molteplicità di servizi rispondendo alla domanda di traduzione non solo per l'accesso all'assistenza sanitaria.*



## Formare gli utenti all'e-government, per migliorare l'accesso ai servizi pubblici, alle informazioni, alla documentazione e alle procedure, aumentando così le opportunità di lavoro

**Solidaridad Sin Fronteras (SSF) | Madrid, Alcorcón**

L'accesso al lavoro dipende dalle procedure della pubblica amministrazione, che ha pochi servizi dedicati ai cittadini di paesi terzi. Queste procedure, indispensabili per la ricerca del lavoro o per la richiesta della documentazione necessaria, sono molto complesse e necessitano di informazioni e dati di non facile reperibilità. La pratica si concentra sulla complessità dei processi amministrativi, che spesso rappresentano ostacoli importanti per le persone in cerca di lavoro, e punta a formare cittadini dei paesi terzi sulle procedure di e-government, incluso l'ottenimento di certificati elettronici, la registrazione nel sistema Cl@ve per identificarsi elettronicamente nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni. Questa formazione copre una serie di procedure essenziali, come l'ottenimento di documenti ufficiali, l'interazione con l'ufficio delle imposte, la previdenza sociale e i servizi pubblici per l'impiego. Dotando i partecipanti delle competenze necessarie per affrontare questi processi in modo indipendente, SSF mira a migliorare le loro prospettive occupazionali e facilitare l'accesso ai servizi di base e una più agevole integrazione nel mondo del lavoro.

***Aumentare l'autonomia dei partecipanti nella gestione delle procedure della pubblica amministrazione ha un impatto diretto sulla qualità della loro vita.***  
*La partecipazione delle persone con background migratorio rende i processi amministrativi pubblici più trasparenti e chiari per tutti, rendendo accessibili le informazioni chiave. I cittadini ben informati partecipano attivamente al processo decisionale, contribuendo alla costruzione di una società più inclusiva e rappresentativa.*

### Il [video](#) europeo delle pratiche ASAP





# Lezioni apprese

---

I partner ASAP hanno lavorato alla valutazione partecipata delle pratiche sviluppate, anche al fine di evidenziare una serie di lezioni apprese condivise.

## **Servizi di orientamento e accompagnamento integrati.**

Nonostante sia stato chiesto ai partner di concentrare l'attività in uno specifico settore (sanità, istruzione, abitare, lavoro), nella coprogettazione delle pratiche è emersa fortemente l'importanza di affrontare esigenze molteplici, raccogliendo informazioni rilevanti su vari servizi in un luogo/spazio (secondo il modello "One Stop Shop") o utilizzando l'accompagnamento per una esigenza specifica (ad esempio, l'accesso alle procedure amministrative) come punto di ingresso per affrontare altre questioni importanti (ad esempio, la salute mentale, le barriere linguistiche, eccetera).

## **Il ruolo centrale delle reti.**

Tutti i partner hanno utilizzato le reti locali multi-attore per avviare il processo di coprogettazione con organizzazioni e utenti e hanno adattato la metodologia ai contesti locali. Tutti hanno evidenziato il ruolo centrale che le reti di attori che condividono scopo e obiettivi svolgono nell'espandere la portata della pratica, ad esempio supportando il passaggio dalla sperimentazione sul campo all'impatto sulle politiche, o aiutando a creare gruppi di interesse e di pressione attorno ad una serie di richieste condivise.

## **Capacitazione e autonomia degli utenti.**

Il rafforzamento delle capacità è una componente centrale di ASAP ed è emersa come fondamentale anche nello sviluppo delle pratiche, per rafforzare il ruolo degli utenti e degli attori nella progettazione della pratica stessa, per rendere gli utenti più autonomi nell'orientarsi tra i servizi, e per rafforzare la loro fiducia in sé stessi e negli altri.

## **Il ruolo dei professionisti con background migratorio.**

È emersa fortemente l'importanza di riconoscere il valore aggiunto del contributo delle persone con background migratorio negli organismi di rappresentanza e nei servizi di orientamento a diversi livelli, così come la necessità di aumentare la diversità nelle istituzioni pubbliche e private, con una politica di assunzioni inclusiva, capace di garantire salari equi e in generale, il riconoscimento economico del lavoro.

## **Approccio olistico e multidimensionale per raggiungere obiettivi molteplici.**

Infine, le pratiche ASAP sono promettenti non solo perché rendono i servizi di base più accessibili alle persone con background migratorio, ma anche perché hanno potenziali ricadute positive per una gamma molto più ampia di utenti, dalle famiglie a basso reddito, ad altri gruppi a rischio di discriminazione, come persone rom o persone con disabilità.



## Altre buone pratiche

Le seguenti 5 buone pratiche provenienti da altri progetti e contesti europei sono state selezionate per essere presentate e condivise nel corso dell'evento di scambio ASAP, dedicato a migliorare l'accesso ai servizi per migranti, rifugiati e cittadini di paesi terzi in Europa, attraverso l'esplorazione di esperienze ed il confronto strutturato. Queste buone pratiche sono state scelte sulla base di tre criteri correlati:

- L'importanza di creare momenti di scambio tra progetti AMIF, dando quindi uno spazio di presentazione ad altri progetti presentati nell'ambito del programma con obiettivi e metodologie complementari.

- Il ruolo centrale assegnato al coinvolgimento degli utenti e degli attori, in linea con l'approccio di codesign sviluppato all'interno di ASAP.
- L'importanza di imparare dal contesto della città di Bruxelles e del Belgio e da ciò che offre in termini di pratiche per l'accoglienza e l'orientamento.

Le pratiche qui presentate provengono dai progetti Amif [INCLUD-EU](#) - Promuovere lo scambio di buone pratiche tra le regioni europee sull'integrazione dei migranti; [Ment](#) - imprenditori migranti collaborano con mentors; dal [Servizio Immigrazione](#) della Città di Prato, in Italia; da [Bon Agenzia per l'Integrazione](#), che implementa la politica di integrazione fiamminga in Belgio.

## PAESI BASSI

### Collaborare con un Consiglio Consultivo dei Rifugiati

#### OIM Paesi Bassi e città di Tilburg | Tilburg

Nell'ambito del progetto AMIF [Includ-EU](#), l'Organizzazione internazionale per la migrazione nei Paesi Bassi e la città di Tilburg hanno implementato due progetti pilota: 1) il progetto pilota Integration+; 2) il Consiglio Consultivo dei Rifugiati (Refugee Advisory Board - RAB). Tra le sue varie attività, il secondo progetto pilota mirava a professionalizzare il Consiglio, per garantire che i bisogni dei rifugiati fossero soddisfatti contribuendo attivamente alle politiche con spunti e raccomandazioni, nonché con l'attuazione di azioni nei settori dell'accoglienza, della casa e dell'inclusione, favorendo così un processo di integrazione più rapido ed efficace.

Attivo dal 2018, il Consiglio fornisce consulenza indipendente alle organizzazioni della regione ed è guidato dalla città di Tilburg. Si tratta di un organismo innovativo di residenti con background migratorio. Il consiglio si riunisce mensilmente per accompagnare le politiche su questioni legate all'inclusione dei migranti. Il Consiglio ha fin dalla sua progettazione una forte componente partecipativa. Il progetto pilota è stato ben accolto dalle autorità locali e regionali e ha avuto particolare successo nell'operare al fianco del sistema di accoglienza tradizionale e nel rafforzare la partecipazione ai processi decisionali, risultando particolarmente efficace nel far emergere la voce delle persone con background migratorio.

*Come impostare un Consiglio Consultivo dei Rifugiati che duri, sia inclusivo e affronti questioni importanti e urgenti? Tra i **fattori chiave del successo** sono accordi chiari riguardo allo **scopo** e i criteri per la scelta dei membri del consiglio; avere (almeno) una **persona di supporto** per accompagnarlo; garantire forme di **rimborsi e compensi per i membri**, poiché queste persone forniscono un servizio e il loro contributo deve essere riconosciuto.*



## Il sistema territoriale integrato del Comune di Prato

### Servizio Immigrazione, Comune di Prato | Prato

In un contesto di forte migrazione, con una significativa presenza di residenti stranieri, molti dei quali di nazionalità cinese, e un'elevata percentuale di alunni delle scuole locali di origine straniera, l'Ufficio Migrazione del Comune di Prato opera su tre aree principali. In primo luogo, fornisce servizi di sportello aperto al pubblico e multilingue per 24 ore alla settimana. In secondo luogo, avvia progetti permanenti, come il progetto SAI, che si rivolge ai titolari di protezione internazionale e ai richiedenti asilo e il progetto SATIS, che si concentra su interventi a sostegno delle vittime di tratta e/o sfruttamento. L'ufficio si dedica infine all'inclusione scolastica, collaborando con le istituzioni scolastiche per facilitare l'integrazione di studenti stranieri di età 6-14 anni, con attività che prevedono una "settimana di benvenuto" all'inizio dell'anno scolastico, seguita da laboratori di facilitazione linguistica e da un modello linguistico integrato durante tutto l'anno scolastico.

La partecipazione della comunità è incoraggiata attraverso vari canali, inclusa una rete informale con rappresentanti della comunità e l'organizzazione congiunta di eventi. L'ufficio utilizza anche piattaforme digitali come il sito web [Pratomigranti](#) e il social network WeChat, estremamente popolare tra la comunità cinese, per raggiungere gli utenti, condividere informazioni e garantire supporto.

I progetti intrapresi dall'ufficio sono finanziati tramite fondi locali per garantire la sostenibilità delle attività. Inoltre, l'uso di fondi UE, nazionali e regionali permette di implementare azioni innovative volte a testare ed integrare nuove pratiche nel sistema.

*Un elemento chiave dell'approccio è l'adozione di un **sistema territoriale integrato**, caratterizzato dalla stipula di accordi formali tra i soggetti interessati del territorio, servizi strutturati e continuativi e azioni sperimentali sostenute da fondi esterni. Il coordinamento tra le istituzioni a livello territoriale ha un ruolo cruciale nel garantire l'efficacia e l'efficienza di questi servizi integrati.*



## Bon, l'ufficio di accoglienza per l'integrazione a Bruxelles

### Bon - Agenzia per l'Integrazione civica | Bruxelles

**Bon** è dal 2015 parte dell'agenzia governativa fiamminga "Agentschap Integratie & Inburgering" e si dedica all'accoglienza dei nuovi arrivati e delle persone di origine straniera. Con un team di professionisti multilingue, Bon si impegna a garantire che le persone si sentano a casa nel nuovo ambiente e offre un programma di integrazione completo, gratuito e accessibile, che comprende corsi di orientamento, lezioni di lingua olandese, riconoscimento dei diplomi, opportunità di partecipazione e networking, orientamento al lavoro e coaching.

Bon fornisce consulenza legale in materia di immigrazione, asilo e diritto di famiglia, oltre ad un supporto mirato per le organizzazioni. Sono inoltre disponibili servizi di interpretariato sociale, assistenza per l'orientamento nel sistema scolastico di lingua olandese, e attività di follow-up dopo il completamento del programma.

Bon assiste le organizzazioni con sede a Bruxelles nelle loro politiche sulla diversità, offrendo formazione, supportando nella conduzione di analisi e nella redazione di piani d'azione per l'accessibilità e la diversità.

Tra le lezioni chiave apprese sul campo vi sono l'importanza di adattare gli approcci per raggiungere il pubblico target; la collaborazione e gli accordi con le autorità locali come strumenti cruciali per l'accessibilità in una città fatta di 19 diversi comuni; l'implementazione di sistemi costanti di raccolta

*Bon è nata nel 2004 come organizzazione no-profit e nel 2015 è entrata a far parte di Agentschap Integratie & Inburgering, un'agenzia governativa fiamminga. L'obiettivo principale è rimasto lo stesso: **riconoscere il ruolo centrale di una comunicazione efficace e aiutare le persone appena arrivate a sentirsi a casa nel nuovo ambiente.***



## Migliorare le competenze digitali e l'inclusione sociale dei migranti

### IOM Slovenia e il Centro di Educazione degli Adulti di Jesenice

Jesenice

Nell'ambito del progetto AMIF [Includ-EU](#), OIM Slovenia e il Centro di Educazione degli Adulti di Jesenice hanno lanciato un programma pilota sul miglioramento delle competenze digitali e dell'inclusione sociale dei migranti. Due gruppi di migranti hanno partecipato a un programma di rafforzamento delle competenze della durata di 60 ore che comprendeva formazione sulle competenze digitali e laboratori di lingua slovena. I workshop hanno offerto anche orientamento di base e supporto nella ricerca di lavoro nella comunità locale.

Il programma pilota ha migliorato le competenze digitali dei residenti con background migratorio, fornendo loro informazioni pratiche sui servizi disponibili e migliorando le loro competenze linguistiche. L'iniziativa ha avuto particolare successo nel portare in primo piano l'importanza delle competenze digitali per ottenere una maggiore partecipazione e inclusione sociale e digitale.

Il progetto pilota aveva una forte componente di empowerment di genere poiché la maggior parte dei beneficiari erano donne. Il successo del progetto è dipeso anche dall'attenzione al contesto e ai bisogni locali, assicurata dalla stretta collaborazione con il partner locale, il Centro di Educazione degli Adulti di Jesenice.

*Il progetto pilota dimostra l'importanza fondamentale di **un approccio comunitario** che affronti le esigenze della comunità stabilendo partenariati con soggetti locali, oltre che la necessità di interventi su misura per supportare l'inclusione digitale dei migranti.*



## MEnt – Imprenditori migranti collaborano con mentors

Somos Más | Madrid

MEnt è un progetto AMIF di incubazione e mentoring innovativo e dinamico finalizzato a supportare migranti e rifugiati nell'avvio di progetti imprenditoriali.

Il progetto si basava sul riconoscimento del potenziale imprenditoriale all'interno delle comunità migranti e mirava a sviluppare queste energie fornendo un supporto su misura nelle fasi iniziali dello sviluppo aziendale.

Il progetto ha previsto una call per potenziali imprenditori; brevi sessioni di formazione; cicli di incubazione rapida; abbinamento con mentors e presentazione finale davanti a investitori e sostenitori.

Nella sua realizzazione pratica, il progetto ha dovuto cercare un equilibrio tra la necessità dei partecipanti di ottenere risultati rapidamente e l'esigenza di un'adeguata incubazione delle idee d'impresa degli imprenditori migranti. Inoltre ha dovuto confrontarsi con la difficoltà di conciliare pratiche tra diversi paesi e settori.

Il progetto ha sviluppato strumenti e risorse facilmente accessibili per l'educazione all'imprenditorialità, con particolare attenzione all'imprenditorialità sociale, guidando i partecipanti nella co-progettazione delle loro iniziative e promuovendo una leadership consapevole durante tutto il processo.

MEnt ha aiutato i partner a rafforzare approcci innovativi come giochi, tecniche di leadership partecipativa e coaching per aumentare la consapevolezza e promuovere una comunità di supporto in cui i partecipanti possono condividere esperienze, sostenersi a vicenda e accedere a toolkit, risorse e formazione.

*MEnt ha evidenziato la necessità di **mettere la co-creazione al centro del processo**, di creare spazi per la coscienza e la consapevolezza, per sviluppare l'empatia e sfruttare il valore della prossimità e del collettivo. MEnt ha dimostrato che la fiducia è fondamentale e che deve essere costruita attraverso la condivisione di esperienze e la collaborazione verso obiettivi comuni.*



## Osservazioni e raccomandazioni

---

L'evento di scambio ASAP ha offerto l'opportunità di condividere esperienze ed idee e costruire collettivamente linee guida per rafforzare il coinvolgimento di attori e utenti, migliorare l'accesso ai servizi e promuovere una più forte integrazione in Europa.

Le **linee guida** qui raccolte sotto forma di spunti e raccomandazioni riguardano:

- Come implementare **servizi efficaci ed inclusivi** per persone con un background migratorio;
- Come **rafforzare il coinvolgimento diretto di attori e utenti** nella definizione e progettazione di servizi;
- Raccomandazioni per la progettazione e l'implementazione di **futuri progetti di cooperazione europea**.

L'ultima sezione contiene **raccomandazioni rivolte a gruppi e attori specifici**: fornitori di ser-

vizi; governi e amministrazioni a livello locale, regionale e nazionale; la Commissione Europea; l'opinione pubblica e i media; le organizzazioni di persone con background migratorio.

**Le organizzazioni che hanno condiviso le loro pratiche e contribuito alla stesura di queste linee guida** sono: Bon - Agentschap Integratie en Inburgering, Belgio (BE); ANCI Toscana, Firenze, Italia (IT); Centar za mirovne studije (CPS), Zagabria, Croazia (HR); COSPE, Firenze, Italia (IT); Servizio Immigrazione del Comune di Prato, Italia (IT); International Organization for Migration (IOM), Olanda (NL); LOGS, Timișoara, Romania (RO); Migrant:Innenbeirat, Graz, Austria (AT); Sociolab Cooperativa e Impresa Sociale, Firenze, Italia (IT); Solidaridad Sin Fronteras (SSF), Alcorcón, Spagna (ES); Somos Màs, Madrid, Spagna (ES); Südwind, Austria (AT); Symbiosis, Salonicco, Grecia (GR), University of Western Timișoara - WUT, Romania (RO).

## Come implementare servizi efficaci e inclusivi

---

*Dovremmo chiederci sempre: quale integrazione stiamo promuovendo? E soprattutto per chi? Con chi? Da parte di chi? Le persone che lavorano nei servizi e nelle politiche dovrebbero concentrarsi maggiormente su questi elementi per evitare le trappole dell'integrazione forzata.*

Questo gruppo di raccomandazioni si concentra sull'importanza di azioni che favoriscano l'accessibilità, la collaborazione e che incidano sulla governance, per garantire un'integrazione sociale efficace ed inclusiva delle persone con background migratorio.

### **Promuovere sistemi territoriali integrati:**

la collaborazione tra istituzioni pubbliche di livelli e settori diversi, organizzazioni della società civile e altri soggetti interessati dovrebbe portare alla creazione di veri e propri sistemi territoriali integrati finalizzati all'erogazione dei servizi.



Coinvolgere in modo coordinato attori del pubblico e del privato e combinare un mix di finanziamenti da diverse fonti può migliorare significativamente l'efficacia delle politiche di integrazione.

### **Promuovere la diversità nei servizi e nelle organizzazioni pubbliche:**

incoraggiare la diversità e garantire un'adeguata rappresentanza delle persone con background migratorio nei servizi pubblici in tutti i settori, così come nelle organizzazioni della società civile e nelle ONG, favorisce attivamente l'inclusione e contribuisce alla creazione di una società più rappresentativa e democratica.

### **Facilitare la partecipazione politica:**

dare spazio alle persone con background migratorio nei processi politici, compreso il diritto di voto a livello comunale, garantisce che le loro voci siano ascoltate nei processi decisionali e incoraggia il coinvolgimento attivo delle stesse persone con background migratorio nello sviluppo e nell'attuazione delle politiche.

### **Creare spazi sicuri:**

garantire spazi in cui le persone con background migratorio possano parlare in modo sicuro dei propri problemi e cercare supporto per problematiche interconnesse, facilita l'accesso ai servizi di cui hanno realmente bisogno, che siano questi spazi abitativi di emergenza, misure di tutela contro ambienti di sfruttamento o altro.

### **Migliorare la competenza interculturale e la comunicazione efficace:**

dotare i professionisti che lavorano per e con persone con background migratorio di competenze interculturali per affrontare in modo efficace le diverse esigenze di queste popolazioni, include garantire che la comunicazione sia accessibile e adattata, utilizzando ad esempio i social network diffusi tra le diverse comunità, ma anche offrendo in maniera regolare assistenza multilingue e accessibile.

## **Come rafforzare il coinvolgimento diretto di utenti e stakeholder**

---

*Come permettere a più persone con una storia di migrazione di essere rappresentate negli organi e nelle istituzioni con potere decisionale? Questa è una delle sfide chiave che dobbiamo affrontare.*

Questo gruppo di raccomandazioni evidenzia il ruolo centrale dell'empowerment delle persone con background migratorio, incoraggiando collaborazione e inclusione nei processi. È dando priorità al coinvolgimento diretto di utenti, organizzazioni e stakeholder che le azioni e i servizi diventano più efficaci nel soddisfare le esigenze dei diversi target.

### **Aprire la porta alla partecipazione:**

creare ambienti inclusivi e rimuovere barriere all'accesso, consente la partecipazione attiva e l'impegno. Misure come servizi di assistenza

all'infanzia per le madri che partecipano a eventi o riunioni, rimborsi per le spese di trasporto, disponibilità garantita di servizi di interpretariato per le persone con barriere linguistiche sono tutti modi efficaci per aprire spazi di piena partecipazione a momenti e processi decisionali.

### **Incorporare feedback degli utenti nella progettazione del servizio:**

stabilire meccanismi di feedback efficaci che coinvolgano utenti e attori garantisce la pertinenza e l'efficacia delle iniziative messe in campo per persone con background migratorio. Un sistema



di sondaggi o questionari sistematici e continui può fornire preziose informazioni sulle esperienze, i bisogni e le preferenze del pubblico target. Questo feedback dovrebbe essere attivamente sollecitato e attentamente considerato durante tutto il ciclo di vita del servizio per alimentare i processi decisionali, migliorare la progettazione e ottimizzare l'erogazione dei servizi.

### **Sfruttare il potenziale delle persone con ruolo di connettori e punti di riferimento:**

riconoscere il ruolo centrale di persone che nelle comunità svolgono un ruolo di connettori e punti di riferimento è essenziale per colmare efficacemente il divario tra fornitori di servizi, amministrazioni, ONG e le comunità che puntano a raggiungere. Queste persone con background migratorio, attivamente coinvolte nelle proprie comunità, sono facilitatori cruciali, che favoriscono la fiducia, la comunicazione e la collaborazione. Riconoscere e inquadrare il loro ruolo, al di là del volontariato, all'interno delle attività del progetto, con iniziative quali la formazione per i formatori e la costruzione di reti locali, è essenziale per raggiungere utenti e comunità.

### **Promuovere eventi culturali per migliorare la partecipazione della comunità:**

l'organizzazione di eventi culturali rappresenta una strategia efficace per favorire l'impegno e la partecipazione della comunità, in particolare tra le persone con background migratorio. Gli eventi culturali offrono uno spazio per celebrare la diversità, condividere tradizioni e promuovere connessioni significative tra i membri delle diverse comunità. Nel valorizzare l'importanza degli eventi culturali come catalizzatori di coesione e integrazione sociale, i progetti dovrebbero dare priorità all'organizzazione di attività diversificate e inclusive.

### **Migliorare la collaborazione tra le organizzazioni della società civile:**

rafforzare le relazioni tra le organizzazioni della società civile favorisce il coordinamento, rafforza il potere di advocacy e incrementa l'efficacia nella promozione dei diritti e degli interessi delle persone con background migratorio. Promuovere una più stretta collaborazione e condivisione di

risorse tra le ONG, permette di amplificare le loro voci e produrre risultati più significativi. La collaborazione ha un impatto positivo sul coinvolgimento degli utenti e degli attori, sull'accrescimento della consapevolezza diffusa del prezioso contributo delle organizzazioni della società civile e dei loro staff, sull'affrontare insieme sfide comuni attraverso la progettazione collaborativa di nuovi servizi e iniziative, sul sostenere i cambiamenti strutturali necessari all'integrazione delle persone con background migratorio.

### **Diversificare i team e garantire rappresentanza:**

è necessario riconoscere l'importanza della diversità all'interno degli staff delle organizzazioni e delle istituzioni, per rappresentare al meglio le comunità a cui si rivolgono. Favorendo diversità e garantendo rappresentanza delle persone con background migratorio, le organizzazioni acquisiscono nuove informazioni e prospettive, oltre a creare un forte legame con le comunità di migranti. Questo richiede il coinvolgimento attivo delle persone con background migratorio in tutte le fasi della progettazione e dell'attuazione del servizio, nonché la creazione di meccanismi di feedback e dialogo continui.

### **Creare opportunità per una vera partecipazione:**

aprire spazi di partecipazione significativa delle persone con background migratorio alla vita della comunità e ai processi decisionali, include la creazione di sistemi di mentoring e accompagnamento individuale e personalizzato per rafforzare fiducia e impegno, la presenza di interpreti per facilitare la comunicazione e la creazione di consigli di migranti con diritto di voto. È solo dando la possibilità alle persone con background migratorio di incidere attivamente sulla definizione di politiche e servizi, che si riesce a garantire che bisogni ed esigenze siano rappresentati e affrontati in modo accurato.

### **Adottare un approccio "give and get" alla partecipazione:**

l'approccio "give and get" migliora significativamente l'impegno e favorisce l'empowerment delle persone con background migratorio, poiché



mette al centro il valore della reciprocità, prevedendo che i partecipanti contribuiscano con le proprie osservazioni, esperienze e competenze, ricevendo in cambio supporto, risorse e opportunità di cui hanno bisogno. Adottando questo approccio, le organizzazioni che lavorano con e per le persone con background migratorio possono creare un ambiente reciprocamente vantaggioso in cui tutti i soggetti coinvolti si sentono valorizzati e coinvolti nel processo.

### **Utilizzare approcci multilingue e specifici al contesto:**

emerge come essenziale l'azione di standardizzare lo sviluppo e la diffusione di materiali informativi e servizi multilingue adattati alle esigenze specifiche delle comunità con background migratorio. Questo include l'offerta di accompagnamento linguistico, il rafforzamento delle competenze digitali e la garanzia di accessibilità delle

informazioni e delle risorse. Utilizzando approcci specifici al contesto e dando priorità al multilinguismo, i fornitori di servizi e le organizzazioni possono raggiungere e coinvolgere efficacemente diverse popolazioni con background migratorio, promuovendo una maggiore inclusione e integrazione sociale.

### **Usare i social media per la comunicazione e la sensibilizzazione:**

utilizzando strategicamente le piattaforme social come canale per comunicare sui progetti e raggiungere i propri target, che siano utenti o stakeholder, i progetti possono aumentare la portata delle proprie azioni, diffondere informazioni, coinvolgere potenziali utenti e promuovere il dialogo con diverse comunità. L'uso efficace dei social media contribuisce in maniera significativa a migliorare la visibilità, promuovere l'inclusività e facilitare una più ampia partecipazione alle attività.

## **Raccomandazioni per futuri progetti di cooperazione europea**

***Dobbiamo rafforzare il ruolo delle organizzazioni di persone con background migratorio nella progettazione e gestione di servizi centrati sull'utente nei nostri progetti, favorendo la loro capacitazione e mettendo a disposizione budget specifici per le loro azioni.***

Questo gruppo di raccomandazioni mette l'accento sulla necessità di cambiamenti sistemici, di collaborazione intersettoriale, di empowerment di comunità e dell'uso delle reti all'interno dei progetti di cooperazione europea. Integrare questi elementi nel design e nell'implementazione delle azioni, permette di aumentare l'impatto e la sostenibilità dei progetti volti a promuovere l'inclusione sociale delle persone con background migratorio nell'UE.

### **Sostenere cambiamenti sistemici:**

è importante dare spazio alle azioni di advocacy volte a realizzare cambiamenti sistemici per affrontare le barriere strutturali che incontrano le persone con background migratorio. Queste

azioni dovrebbero mirare a produrre riforme legislative e politiche per affrontare questioni come il razzismo strutturale nelle autorità e nei servizi pubblici, le disparità nello status giuridico e gli ostacoli alla partecipazione politica. È dando il proprio contributo ai necessari cambiamenti sistemici che i progetti possono contribuire a creare società più inclusive ed eque per le persone con background migratorio in Europa.

### **Creare reti di scambio e confronto a livello dell'UE:**

i networks che riuniscono attraverso l'UE enti pubblici, ONG e persone con background migratorio permettono di condividere conoscenze tra persone e organizzazioni, favorire l'ispira-



zione, rafforzare la collaborazione e migliorare complessivamente l'efficacia dei progetti di cooperazione europea. All'interno di spazi di mutuo scambio e apprendimento a livello europeo, le organizzazioni che prendono parte alle attività di network possono sfruttare competenze e risorse per affrontare sfide comuni e raggiungere obiettivi condivisi.

### **Capacitare le organizzazioni di persone con background migratorio nelle attività di fornitura dei servizi:**

per promuovere la progettazione e l'erogazione di servizi in collaborazione con le associazioni di migranti, è fondamentale consentire loro di svolgere un ruolo attivo nella fornitura dei servizi, anche destinando un budget specifico alle loro attività. Questo garantisce che i servizi siano adeguati alle esigenze e ai bisogni delle persone con background migratorio e promuove al contempo l'empowerment delle organizzazioni stesse. Coinvolgendo le persone con background migra-

torio nella progettazione e nella fornitura di servizi, i progetti europei ne migliorano pertinenza, accessibilità e efficacia.

### **Rafforzare la partecipazione politica delle seconde e terze generazioni:**

dando priorità alla partecipazione politica nelle istituzioni locali e Europee delle seconde e terze generazioni, i progetti possono accompagnarli nello svolgere un ruolo attivo verso il necessario cambiamento sociale. Questo significa coinvolgere i giovani con background migratorio e le loro associazioni nei processi partecipativi fin dall'inizio, consentendo loro di influenzare il processo decisionale e di definire politiche che abbiano un impatto sulle comunità. Promuovendo l'impegno politico tra le generazioni più giovani, i progetti possono accompagnare la costruzione di reti di giovani leader attivi nella difesa dei diritti e dell'inclusione delle persone con background migratorio.

## **Raccomandazioni rivolte a gruppi e attori specifici**

---

### **Raccomandazioni per i fornitori di servizi pubblici**

- 1.** Rafforzare la collaborazione con le associazioni che hanno competenze in materia di integrazione, compresa la conoscenza degli ostacoli affrontati dalle persone con background migratorio, per migliorare l'erogazione dei servizi e il design delle politiche di inquadramento.
- 2.** Realizzare iniziative di formazione dedicate a informare i professionisti dei diversi settori sulle esigenze e le sfide specifiche delle persone con background migratorio.
- 3.** Incorporare l'esperienza dei professionisti della mediazione interculturale e della sociologia nell'erogazione di servizi, per comprendere e soddisfare meglio le diverse esigenze delle persone con background migratorio.

### **Raccomandazioni per governi e decisori politici a livello locale, regionale e nazionale**

- 1.** Riconoscere il ruolo cruciale che i servizi di base hanno per le persone con background migratorio, così come la realtà del processo di migrazione all'interno delle comunità. Acquisire la consapevolezza che la migrazione è un aspetto permanente della società e lavorare verso politiche e pratiche inclusive e verso il contrasto della discriminazione.
- 2.** Prendere atto della presenza significativa di persone con background migratorio nella popolazione, garantire che gli uffici siano accessibili e dotati di personale ben formato per fornire supporto e assistenza.
- 3.** Accompagnare la diffusione di buone pratiche



sia a livello regionale che europeo. Partecipare a reti europee incentrate sulle questioni legate alla migrazione per promuovere la collaborazione e lo scambio di conoscenze.

**4.** Collaborare con associazioni, ONG e altre organizzazioni per lo sviluppo e l'attuazione di politiche che facilitino l'accesso ai servizi di base per i gruppi più vulnerabili.

**5.** Incorporare misure specifiche che affrontino le barriere linguistiche e l'alfabetizzazione di base in maniera trasversale all'interno di strategie e programmi. Collaborare su questo con associazioni, network e organizzazioni della società civile, per garantire sostegno linguistico nella erogazione dei servizi.

#### **Raccomandazioni per la Commissione Europea**

**1.** Garantire finanziamenti per interventi diretti rivolti alle persone con background migratorio, con la flessibilità necessaria ad adattare azioni e iniziative in base alle esigenze specifiche che emergono nel corso del progetto.

**2.** Incoraggiare lo sviluppo di attività di networking

a livello europeo, per sostenere la collaborazione, la condivisione di informazioni, l'ispirazione ed il mutuo apprendimento tra le organizzazioni che lavorano su questioni legate alla migrazione. Promuovere eventi interattivi che favoriscano il dialogo e lo scambio di buone pratiche.

#### **Raccomandazioni per l'opinione pubblica e i media**

**1.** Evitare terminologie disumanizzanti e degradanti. Preferire l'utilizzo dell'espressione "persone con background migratorio" per riconoscere la dignità e le diverse esperienze e permettere ad individui e comunità di definire liberamente la propria identità.

#### **Raccomandazioni per le organizzazioni di persone con background migratorio**

**1.** Aumentare la propria rappresentanza e impegnarsi per favorire la partecipazione attiva dei propri membri nei processi decisionali, per difendere efficacemente i bisogni e i diritti delle persone con background migratorio negli spazi e nei luoghi in cui le decisioni vengono prese.



# Risorse

---

## Schede informative, guide e video prodotti nell'ambito di ASAP

---

### AUSTRIA

Kit informativo multimediale per ONG, autorità, attori e comunità su istruzione e formazione, assistenza sanitaria, alloggi e mercato del lavoro (disponibile su [buntes.at](http://buntes.at) in [tedesco](#))

Analisi dei bisogni in Austria (disponibile in [inglese](#), [tedesco](#))

Video illustrativi per persone appena arrivate in Austria sull'accesso alle informazioni e ai servizi pubblici (disponibili in [tedesco](#), con sottotitoli in [inglese](#), [rumeno](#), [greco](#), [italiano](#))

Video su temi legati alla salute, e-card, assicurazione sanitaria, gravidanza, lavoro assistenziale (disponibile in [inglese](#), [rumano](#), [greco](#), [italiano](#) e [spagnolo](#))

Video sul Welcome Office Internazionale - un centro che fornisce informazioni sulla vita, il lavoro, il sistema sanitario, l'istruzione e l'alloggio a Graz in diverse lingue (disponibile in [tedesco](#) with subtitles in English, [rumeno](#), [greco](#), [italiano](#) e [spagnolo](#))

### CROAZIA

Guida all'accesso all'assistenza sanitaria in Croazia (disponibile in [inglese](#); [croato](#); [francese](#); [ucraino](#); [arabo](#))

Video su come trovare medico generico e ginecologo per stranieri nella Repubblica di Croazia ([video](#) in croato con sottotitoli in inglese; croato; francese; ucraino; arabo)

Video sul portale e-Citizens ([video](#) in croato con sottotitoli in inglese; croato; francese; ucraino; arabo)

Video su come trovare riferimenti medici, congedi per malattia e altre questioni legate all'assistenza sanitaria ([video](#) in croato con sottotitoli in inglese; croato; francese; ucraino; arabo)

La pratica pilota in Croazia (disponibile in [croato](#))

### GRECIA

Vivere insieme: un manuale sulla migrazione e l'inclusione sociale (disponibile in [inglese](#); [greco](#); [tedesco](#); [francese](#); [ucraino](#), [arabo](#); [urdu](#))

Analisi dei bisogni in Grecia (disponibile in [inglese](#); [greco](#))

Alcune pratiche sviluppate da Symbiosis (disponibili in [inglese](#); [greco](#))

La pratica pilota *Navigate* (disponibile in [inglese](#); [greco](#))

Guida per l'accesso ai servizi di salute mentale (disponibile in [inglese](#); [greco](#))

Elementi essenziali di orientamento (disponibile in [inglese](#); [greco](#))



Parallelities #01: Il Candidato ([video](#) in greco con sottotitoli in inglese)

Parallelities #02: Tre generazioni ([video](#) in greco con sottotitoli in inglese)

Parallelities #03: Per quelli che verranno ([video](#) in greco con sottotitoli in inglese)

## ITALIA

Analisi dei bisogni in Italia (disponibile in [italiano](#); [inglese](#))

Scheda informativa sull'accesso ai servizi in Italia (disponibile in [italiano](#))

Andiamo a scuola! Guida all'iscrizione ai servizi educativi e al sistema scolastico del Comune di Firenze (Disponibile in [italiano](#); [inglese](#); [francese](#); [cinese](#); [arabo](#))

Piano delle lezioni per il rafforzamento delle competenze (disponibile in [italiano](#))

## ROMANIA

Benvenuti a Timișoara. Guida per lavorare in Romania (disponibile in [rumeno](#); [inglese](#); [ucraino](#); [arabo](#); [urdu](#))

10 cose che devi sapere se sei un migrante in Romania ([video](#) in inglese con sottotitoli in: rumeno; ucraino; urdu; arabo)

Videoguida per migranti che lavorano in Romania ([video](#) in inglese con sottotitoli in rumeno; ucraino; urdu; arabo)

Piano delle lezioni per lo sviluppo delle capacità (disponibile in [rumeno](#))

## SPAGNA

Analisi dei bisogni in Spagna (disponibile in [spagnolo](#); [inglese](#))

Factsheet sull'accesso ai servizi in Spagna (Disponibile in spagnolo [prima](#); [seconda](#); [terza](#); e [quarta](#); in inglese: [prima](#), [seconda](#); [terza](#); [quarta](#)).

Piano delle lezioni per lo sviluppo delle capacità (disponibili in [spagnolo](#); [inglese](#)); e per le organizzazioni della società civile (disponibile in [spagnolo](#); [inglese](#)).

Guida rapida alle risorse per i migranti nella Corona Sud e nei comuni di Madrid (disponibile in [spagnolo](#); [inglese](#); [francese](#); [ucraino](#); [arabo](#); [cinese](#) e [rumeno](#)).

[Come ottenere il certificato elettronico dell'e-government?](#) Videoguide multilingue (disponibili in spagnolo, inglese, francese, ucraino, rumeno, arabo e rumeno)

Opuscoli multilingue con accesso alla videoguida (disponibile in [spagnolo](#), [inglese](#), [francese](#), [ucraino](#), [arabo](#); [rumeno](#)).



## Risorse provenienti da altre buone pratiche nel campo dell'integrazione

---

### Bon Agentschap Integratie en Inburgering

Agenzia per l'Integrazione di Bruxelles

Sito web Bon (disponibile in [inglese](#); [olandese](#); [francese](#); [ucraino](#); [arabo](#); [bulgaro](#); [tibetano](#); [spagnolo](#); [turco](#); [russo](#); [farsi](#); [urdu](#); [pashtu](#); [polacco](#); [rumeno](#))

### INCLUD-EU

Promuovere lo scambio di buone pratiche tra le regioni europee sull'integrazione dei migranti

Sito web del progetto (disponibile in [inglese](#))

Competenze digitali: l'esperienza di Murisa - Slovenia ([video](#) in sloveno con sottotitoli in inglese)

Integrazione e Consiglio Consultivo Rifugiati: le storie di Betel e Nour – Paesi Bassi ([video](#) in inglese e olandese con sottotitoli in inglese)

### Ment

Imprenditori migranti collaborano con mentors

Sito web del progetto (disponibile in [inglese](#))

### Servizio Immigrazione del Comune di Prato

Pratomigranti (available in [italiano](#); [inglese](#); [francese](#); [cinese](#); [urdu](#); [arabo](#); [albanese](#))



## Crediti

Questa pubblicazione è stata finanziata dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione dell'Unione Europea (AMIF).

Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta esclusivamente il punto di vista degli autori ed è di loro esclusiva responsabilità.

La Commissione Europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che potrebbe essere fatto delle informazioni in esso contenute.

A cura di Sociolab  
Marzo 2024

Questa pubblicazione è sotto licenza Creative Commons CC BY-SA





Finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione  
e Integrazione dell'Unione Europea

