

REPORT ASTALLI INCONTRA

Indice

INTRODUZIONE	_____	03
I DATI DEL 2023	_____	05
Provenienze e fasce d'età	_____	06
Condizione giuridica	_____	07
Accoglienza, casa e residenza	_____	08
I SERVIZI DI <i>ASTALLI INCONTRA</i>	_____	10
Il front office	_____	11
L'orientamento all'abitare	_____	13
Il supporto digitale	_____	14
Lavoro e formazione	_____	16
Il supporto psicologico	_____	18
Lo sportello legale	_____	20
La lingua italiana	_____	23
OSSERVAZIONI CONCLUSIVE	_____	25

Introduzione

Astalli Incontra è un insieme di servizi alla persona che il Centro Astalli Trento ha costruito negli ultimi anni e sistematizzato all'interno di un unico contenitore progettuale nel corso del 2022.

L'iniziativa nasce dalla consapevolezza che, tanto a causa del perdurare, ormai dal 2014, di significativi flussi migratori quanto per il disinvestimento che hanno subito i progetti di accoglienza per richiedenti protezione internazionale* negli ultimi anni, il numero dei bisogni senza risposta di persone con una storia di migrazione forzata è destinato ad aumentare in misura costante nei prossimi anni. In particolare, il combinato disposto dei frequenti flussi di arrivo in Trentino di persone richiedenti protezione internazionale (da qui RPI), provenienti dalla rotta balcanica, e la scelta della Provincia autonoma di Trento di bloccare il numero massimo di posti in accoglienza per richiedenti protezione internazionale ha generato una situazione tale per cui vi sono molti migranti forzati che permangono sul territorio del comune e della provincia di Trento per molti mesi prima di riuscire ad accedere all'accoglienza.

Per questo l'Associazione ha deciso di utilizzare le competenze multidisciplinari maturate negli anni all'interno dei progetti di accoglienza, mettendole a disposizione anche delle persone che non fossero in essi accolte e delle realtà del territorio, del

pubblico e privato sociale che si trovano a confrontarsi con questo target.

Nello specifico, i servizi di Astalli Incontra sono gestiti da un'équipe di due coordinatori, 11 professionisti/e e due giovani in servizio civile che lavorano in 6 diversi servizi di supporto a persone con un background di migrazioni forzate: lo sportello legale, il supporto digitale, l'orientamento all'abitare, il supporto psicologico, l'orientamento a lavoro e formazione, e il supporto nell'apprendimento della lingua italiana. Fino al 30/06/2023 era parte di Astalli Incontra anche lo sportello SAI, creato per facilitare la compilazione della richiesta per accedere al progetto di accoglienza ordinaria. Il carattere di saltuarietà di questo servizio lo rendeva troppo disomogeneo rispetto agli altri, per questa ragione l'équipe ha deciso di escluderlo. Le persone possono accedere ai servizi di supporto e orientamento in tre modi: tramite telefono (soprattutto WhatsApp), e-mail o tramite il servizio di front office disponibile due giorni a settimana, tra le 9 e le 12 del martedì o tra le 16 e le 18 del giovedì, senza appuntamento.

Oltre a consulenza, supporto ed orientamento alle persone, Astalli Incontra

si pone l'obiettivo di offrire supporto ai servizi del territorio che, senza averne esperienza specifica, si interfacciano con persone migranti forzate che hanno la necessità di essere orientate.

Infine, il servizio riconosce la necessità che nascano luoghi di osservazione ed analisi del fenomeno delle migrazioni forzate. Per questo motivo, è continuata la ricerca e la raccolta di dati che sappiano, almeno parzialmente, raccontare chi sono, cosa chiedono e in che situazione si trovano le persone che chiedono il nostro supporto.

Indubbiamente, i dati che offriamo in questo report sono soggetti ad evidenti limitazioni. Tra le informazioni che riteniamo siano di maggiore interesse, ci sono i dati relativi alla condizione abitativa delle persone. Si tratta di dati raccolti su dichiarazioni delle persone, in un contesto di frequente barriera linguistica nonché talvolta di non piena comprensione del contesto e degli obiettivi delle richieste.

Tuttavia, considerata la scarsissima visibilità che queste persone hanno nel dibattito pubblico, ci sembra comunque essenziale portare all'attenzione del territorio ciò che emerge, anche nell'auspicio di un continuo miglioramento delle modalità di raccolta.

Questo report, nelle pagine che seguono, raccoglie e analizza i dati generali sulle

persone incontrate, per poi presentare ogni singolo servizio e le risultanze di ciascuno.

I dati del 2023

Il 2023 è stato il primo anno in cui Astalli Incontra ha funzionato in maniera organica nell'arco di tutti i 12 mesi.

In questo periodo, al servizio hanno fatto accesso 966 persone, di cui 801 uomini (82%), 164 donne (18%) e una persona non binaria. Nel 2022 avevano fatto accesso al servizio 621 persone.

Di conseguenza, il 2023 ha visto un aumento complessivo delle persone incontrate del 55%. In parte, tale aumento può essere dovuto al fatto che alcuni servizi (come il front office, lo sportello di orientamento al lavoro e quello di orientamento all'abitare) nel 2022 non avessero iniziato le loro attività dal 1° gennaio. Tuttavia, un aumento di queste dimensioni non può essere dovuto esclusivamente a tali fattori, ma sembra dipendere anche dalla combinazione

dell'aumento dell'utenza, in particolare per quanto riguarda le persone richiedenti in attesa di accesso all'accoglienza, e da una maggiore conoscenza del servizio sul territorio.

Gli accessi totali sono stati 1945.

Considerando che ogni singola persona può richiedere più volte supporto allo stesso servizio o a servizi diversi, stimiamo che, in media, ciascun utente si sia rivolto ad Astalli Incontra due volte nel corso dell'anno. Nel 2022, a fronte delle 621 persone incontrate avevamo registrato 720 accessi totali, il che indica che il numero di accessi a persona è quasi raddoppiato mentre il numero di accessi è aumentato del 170%.

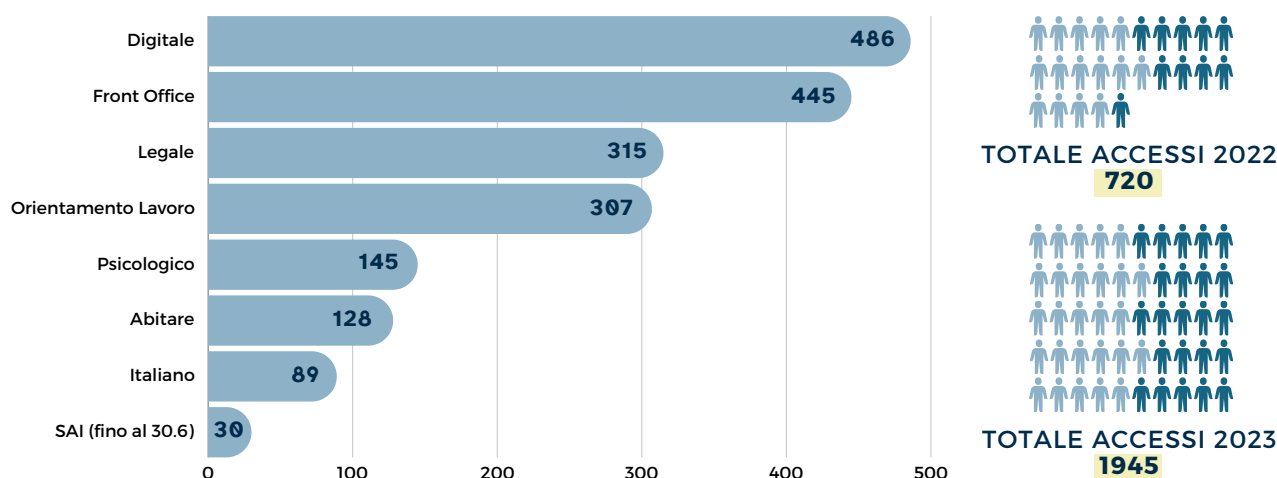


grafico 1 - Ripartizione degli accessi ai servizi di Astalli Incontra

Provenienze e fasce d'età

Le persone migranti forzate che hanno fatto accesso ai servizi di Astalli Incontra nel 2023 provengono da 50 nazioni diverse.

Le prevalenti sono Pakistan, Marocco e Nigeria, con una netta maggioranza delle prime due, e a seguire Egitto, Tunisia e Senegal.

Rispetto all'anno precedente, il dato che più chiaramente emerge è il forte aumento di persone provenienti dal Marocco.

Da 49 a 231, nonché dall'8 al 24% delle persone incontrate.

Inoltre, le persone che si sono presentate l'anno scorso hanno prevalentemente un'età compresa tra i 18 e i 40 anni, con gli under 30 a costituire quasi la metà.

Nazionalità	N.	%	M	F
Pakistan	280	28,99	265	15
Marocco	231	23,91	220	11
Nigeria	104	10,77	54	50
Egitto	37	3,83	37	0
Tunisia	29	3,00	24	5
Senegal	26	2,69	23	3

tab 1 - Nazionalità prevalenti tra le persone incontrate

grafico 2 - Nazionalità prevalenti tra le persone incontrate

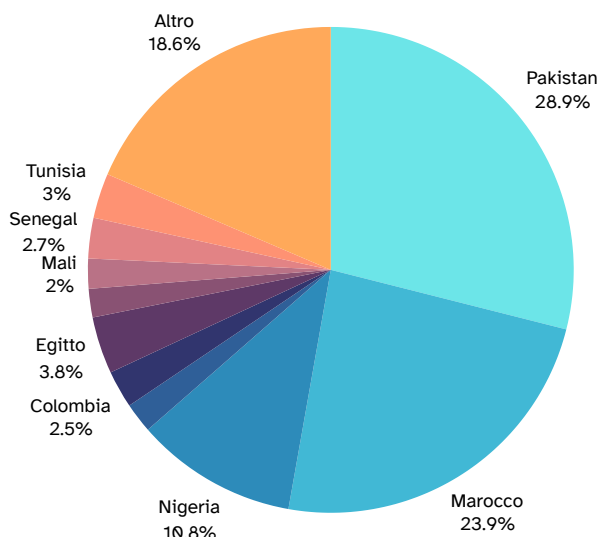
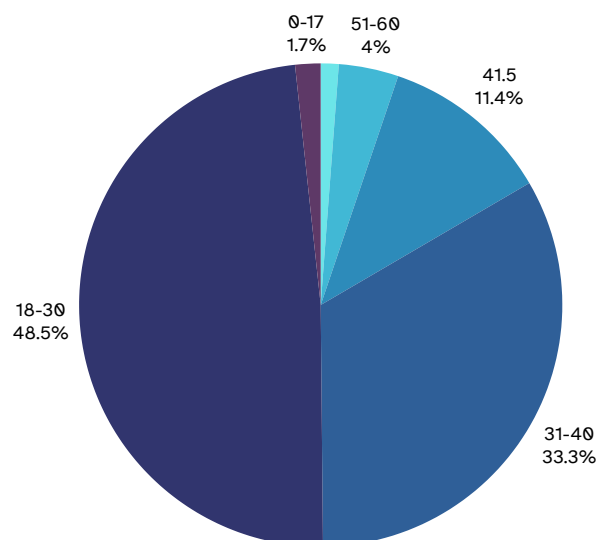


grafico 3 - Età prevalenti tra le persone incontrate



Condizione giuridica e permanenza sul territorio

Le persone migranti forzate vivono in situazioni legali diverse. La varietà di status è la conseguenza di un insieme di fattori: da quanto tempo si è arrivati/e in Italia, dalla complessità dell'iter burocratico-legale per l'ottenimento dei documenti, molto spesso lungo e intricato; dall'accesso ai servizi territoriali, talvolta ostacolato anche solo da una barriera di tipo linguistico.

Nel 2023 la maggior parte delle persone - sostanzialmente la metà - che ha avuto bisogno dei nostri servizi era richiedente protezione internazionale arrivato/a da poco sul territorio, seguita da coloro che avevano un permesso di soggiorno per motivi di lavoro, successivamente dai titolari di protezione internazionale. La maggior parte di esse ha fatto il loro primo ingresso in Italia tra il 2022 e il 2023.

La fascia successiva comprende persone arrivate tra il 2014 e il 2021, periodo in cui gli arrivi complessivi in Italia sono aumentati, in concomitanza con la presentazione del dl. 113/2018, del dl. 53/2019 - cosiddetti "decreti sicurezza" - e con la pandemia da Covid-19.

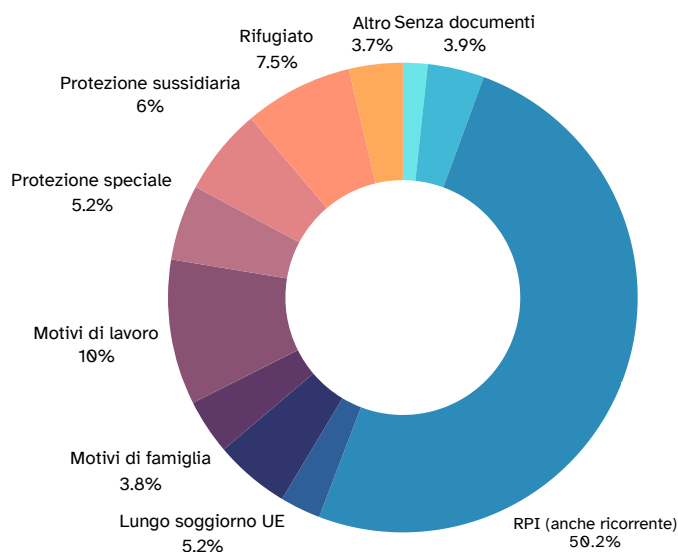


grafico 4 - Condizione giuridica delle persone incontrate

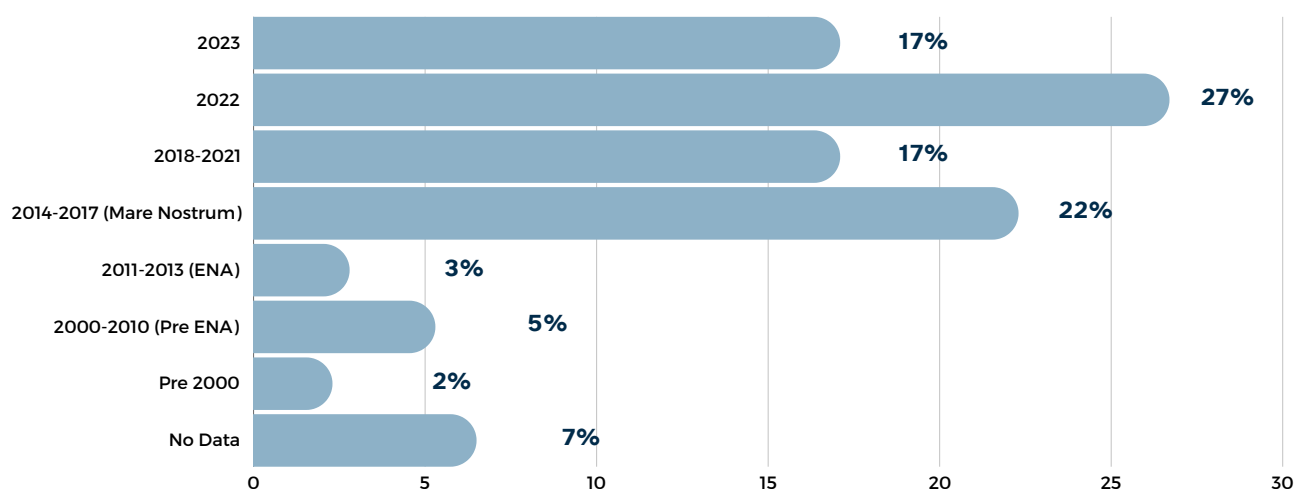


grafico 5 - Periodo di arrivo in Italia delle persone incontrate (ENA: Emergenza Nord Africa)

Accoglienza, situazione abitativa e residenza

Come anticipato nell'introduzione, i dati sulla condizione abitativa sono tanto i più importanti quanto i più complessi da raccogliere. La fotografia che emerge è quella di una fortissima precarietà abitativa delle persone da noi incontrate nei servizi di Astalli Incontra. Per iniziare, come visibile nella tabella 2, più del 33% era in attesa di entrare in un progetto ministeriale, un'attesa che spesso si traduce nel dormire per strada o in alloggi temporanei, sia d'estate che d'inverno.

Più del 21% dichiarava di non esservi mai stato e di non avere più questa aspettativa; in alcuni casi per scelta, in altri per rinuncia a causa dell'assenza di risposte sul proprio diritto all'accoglienza. Una fetta importante, circa il 21%, era stata accolta in passato in provincia; mentre meno del 9% era stato accolta altrove, a mostrare lo sviluppo di un forte legame delle persone con il territorio di accoglienza.

PROGETTO DI ACCOGLIENZA	N.	%	GENERE	NAZIONALITÀ PREVALENTI
IN ATTESA DI PROGETTO	324	33,54	315M 8F	MAROCCO, PAKISTAN
MAI STATO IN PROGETTO	207	21,43	150M 57F	MAROCCO, PAKISTAN
ACCOLTO IN PASSATO IN PROVINCIA	202	20,91	159M 43F	NIGERIA, PAKISTAN
IN PROGETTO (incluso Semiautonomie Astalli)	131	13,56	90M 41F	PAKISTAN
ACCOLTO IN PASSATO FUORI PROVINCIA	82	8,49	75M 7F	PAKISTAN, NIGERIA
NON RILEVATO	20	2,07	11M 9F	NIGERIA

tab 2 - Persone incontrate e progetti di accoglienza ministeriali per RPI

I dati sulla dimora abituale mostrano con chiarezza il livello di precarietà delle persone incontrate: quando ai nostri utenti veniva chiesto quale fosse la loro dimora attuale, il 21,22% ha risposto di non avere una fissa dimora, circa il 18% di essere ospitato in condizioni di informalità e il

15% circa di alloggiare in una struttura di accoglienza notturna (che fosse dedicata agli RPI o generica), mentre solo un quarto delle persone ha dichiarato di non avere bisogni legati alla condizione di precarietà abitativa.

DIMORA ATTUALE	N.	%	GENERE	NAZIONALITÀ PREVALENTE
IN AUTONOMIA	241	24,95	177M 64F	PAKISTAN
SENZA DIMORA	205	21,22	201M 3F	MAROCCO
OSPITE DI AMICI/FAMILIARI	179	18,53	157M 22F	PAKISTAN
IN PROGETTO	112	11,59	79M 33F	PAKISTAN
DORMITORIO BASSA SOGLIA	103	10,66	92M 11F	MAROCCO
DORMITORIO RPI	48	4,97	47M 1F	PAKISTAN
ALTRE ACCOGLIENZE PROGETTUALI	36	3,73	22M 14F	MAROCCO, NIGERIA, PAKISTAN
SEMIAUTONOMIE ASTALLI	29	3,00	17F 12M	NIGERIA
NON RISPONDE	13	1,35	13M	EGITTO, PAKISTAN

tab 3 - Dimora attuale delle persone incontrate

Inoltre abbiamo raccolto dati relativi alla residenza, anche questi esplicitivi della situazione in cui riversano le persone migranti forzate, soprattutto per coloro che si trovano da tempo sul territorio provinciale.

Significativo dal nostro punto di vista è che circa il 41% risulti non avere mai avuto una residenza sul territorio italiano, con conseguente invisibilità sociale e difficoltà di accesso a servizi e diritti.

RESIDENZA	N.	%	GENERE	NAZIONALITÀ PREVALENTE
RESIDENZA IN PROVINCIA (include residenza c.d. "fittizia")	455	47,00	322M 132F	PAKISTAN, NIGERIA
MAI RESIDENTE	398	41,20	376M 21F	MAROCCO, PAKISTAN
RESIDENZA FUORI PROVINCIA	44	4,55	43M 1F	PAKISTAN
EX RESIDENTE	42	4,35	42M	PAKISTAN, MAROCCO NIGERIA
NON RILEVATO	15	1,55	8F 7M	EGITTO, PAKISTAN
NON SA	11	1,14	9M 2F	PAKISTAN
IN ATTESA	1	0,10	1F	BRASILE

tab 2 - Situazione relativa alla residenza per le persone incontrate

I SERVIZI DI ASTALLI INCONTRA

Il front office

Il “Front office” è un servizio nato a metà 2022, con l’obiettivo di fornire un primo orientamento generale di Astalli Incontra a coloro i quali, per motivi linguistici, di barriera informatica o altro, faticano a gestire il contatto con i servizi tramite mail o telefono. Per due giorni a settimana (martedì 9-12 e giovedì 16-18) un/a operatore/trice riceve, senza necessità di appuntamento, chiunque abbia bisogno di supporto, indirizzandolo al/la professionista competente, oppure risolvendo problemi immediati di tipo informatico o di segretariato sociale di base.

L’attività così svolta è pensata inoltre per essere di supporto nel coordinare le attività dei singoli sportelli. Nel corso del 2023, il front office si è strutturato come una risposta riconosciuta sul territorio, a cui altri servizi informali, come le mense, le scuole di italiano gestite da volontari o i centri diurni e le unità di strada hanno fatto riferimento.

Tali realtà si trovano a consigliare l’accesso ai servizi di Astalli Incontra, perché riconoscono il valore del supporto offerto e l’expertise con il target delle persone migranti forzate.

Il servizio non raccoglie dati sulle singole attività svolte, ma l’esperienza quotidiana ci consente di menzionare, come segue, quali sono le attività maggiormente portate avanti.

1. Piccole attività di supporto digitale, per il quale non è necessario usufruire di un appuntamento allo sportello digitale, in particolare prenotazioni di anagrafe sanitaria o prenotazioni di appuntamenti Cinformi.

2. Prenotazioni ai servizi di Astalli Incontra, attraverso un sistema automatizzato per gli sportelli legale, digitale e di orientamento al lavoro; per i servizi di orientamento all’abitare e psicologico funge più da ponte informativo rispetto alla natura di tali servizi ed eventualmente nella facilitazione al contatto tra la persona ed il servizio stesso.

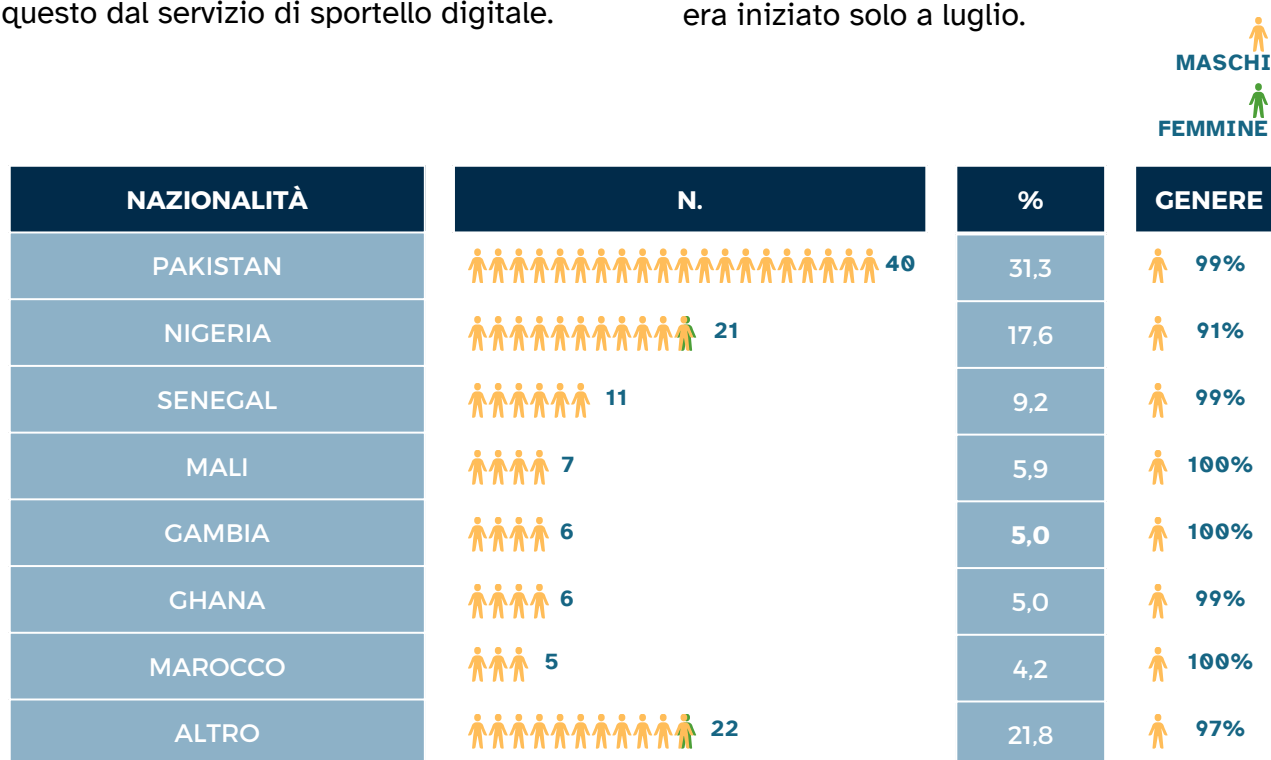
3. Azioni di orientamento sul territorio, come ad esempio il fornire riferimenti riguardo agli sportelli di richiesta alloggio/bassa soglia o ai corsi di italiano, in poche occasioni anche rispetto ai servizi sanitari.

Nel 2023 il servizio ha registrato 445 accessi da parte di 306 persone. La maggiore frustrazione che si vive riguarda le molte richieste non risolvibili in alcun modo. In particolare, molte persone RPI richiedenti protezione internazionale, mai accolte in progetti dedicati, si presentano al servizio portando il bisogno di alloggio in bassa soglia o di accoglienza ministeriale CAS in quanto, seppur si siano già messe in lista per tale posto, i tempi di attesa risultano lunghissimi.

L'orientamento all'abitare

Il servizio di orientamento all'abitare si occupa di facilitare la comprensione e conoscenza del funzionamento del mercato immobiliare privato per coloro che sono alla ricerca di un alloggio. Dopo i primi colloqui di orientamento, la relazione con l'utenza può proseguire con l'invio di annunci e suggerimenti tramite WhatsApp, di consulenza e di orientamento al mercato di edilizia pubblica e a canone moderato. In particolare, nel periodo settembre-novembre le persone aventi diritto sono state orientate sui requisiti e la documentazione per presentare la domanda per ITEA (Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa), talvolta assistite in questo dal servizio di sportello digitale.

Lo stesso è avvenuto per alcuni bandi di edilizia a canone moderato, resi disponibili da alcuni Enti privati e Comuni durante l'arco dell'anno. Il servizio dello sportello è proseguito regolarmente per tutto l'arco del 2023 e ha registrato l'accesso di 118 persone, di cui 100 di sesso maschile e 18 di sesso femminile. Tra queste, 10 cercavano alloggio non solo per sé ma per il loro intero nucleo familiare. Della totalità, 13 persone, di cui due rappresentanti di nuclei familiari, erano accolte all'interno dei progetti di semiautonomia, gestiti dal Centro Astalli. L'aumento delle persone che hanno fatto accesso al servizio è stato del 118% rispetto al 2022, quando però il servizio era iniziato solo a luglio.



tab 3 - Nazionalità e genere delle persone che hanno fatto accesso allo sportello per l'orientamento all'abitare

Nel 2023, lo sportello si è scontrato con vari tipi di ostacoli. In primis, il bisogno di una soluzione abitativa concreta e accessibile. Le persone si aspettano dal servizio soluzioni rapide e un lavoro di intermediazione sia con le agenzie immobiliari che con proprietari degli immobili, addirittura, in alcuni casi, tramite una diretta sostituzione della persona nell'attività di scouting.

Il servizio, tuttavia, si occupa esclusivamente di orientamento, disattendendo tali aspettative, con la conseguenza che solo 10 persone hanno richiesto un secondo accesso.

In secondo luogo, il servizio orienta le persone verso un contesto dove si possono riscontrare ostacoli strutturali di vario tipo, quali:

1. offerta scarsa rispetto alla domanda;
2. generale aumento degli affitti;
3. offerta al di sopra delle capacità economiche delle persone;
4. poca disponibilità da parte delle agenzie e dei proprietari;
5. richiesta di referenze e garanzie reali e concrete;
6. diffidenza o totale chiusura verso l'utenza straniera;
7. mancanza di un sistema abitativo pubblico adeguato;
8. mancanza di un rete di servizi pubblici in grado di collaborare con i servizi e gli enti che operano sul tema abitativo nel terzo settore.

Di conseguenza, poche sono state le evidenze di esiti delle consulenze attivate.

Nello specifico, gli esiti si sono concretizzati in diverse modalità:













1. la persona ha trovato una soluzione alloggiativa tramite l'intervento del datore di lavoro;
2. le persone hanno trovato soluzioni tramite amici;
3. le persone hanno trovato soluzioni tramite agenzia immobiliare;
4. la persona ha trovato una soluzione tramite l'intermediazione di una volontaria e le sue conoscenze;
5. il nucleo familiare ha trovato una soluzione nel progetto delle semiautonomie e pertanto una soluzione abitativa attraverso il catalogo della PAT.

In ogni caso, anche nelle situazioni di successo della ricerca abitativa, l'utilizzo della rete informale e amicale o del passaparola nel luogo di lavoro sono risultati gli strumenti più efficaci, con una intermediazione formale delle agenzie immobiliari presente, ma ben più contenuta.

Il supporto digitale

Il servizio di inclusione digitale è proseguito regolarmente per tutto l'arco del 2023, con l'obiettivo di fornire supporto nell'accesso a servizi on-line e, in generale, a svolgere pratiche informatizzate e digitali. Il supporto fornito permette infatti il superamento di una barriera che impedisce l'accesso ai servizi - anche di base - a persone prive di mezzi, conoscenze e/o strumenti adeguati. Nel corso dell'anno hanno fatto accesso allo sportello di inclusione digitale un totale di 306 persone (77 donne e 229 uomini), per un totale di 486 accessi. 110 persone hanno fatto più di un accesso, per un totale di 290 accessi ripetuti. Le persone che hanno usufruito di questo servizio sono di diverse nazionalità, come si può vedere dalla tabella 4.

Lo sportello è rimasto aperto al pubblico per tre giorni settimanali in tre diversi luoghi: presso la cooperativa Punto D'Incontro, presso l'ufficio di Astalli in via Rienza 14 e presso le ACLI trentine. I servizi richiesti dalle persone che si sono rivolte allo sportello sono stati di vario tipo. Le attività prevalenti, svolte insieme agli/le utenti, sono state l'attivazione dello SPID, la compilazione della domanda per l'ottenimento del Bonus trasporti e le iscrizioni scolastiche.

NAZIONALITÀ	N.	%	GENERE
PAKISTAN	 85	27,8	 95,3%
MAROCCO	 53	17,3	 94,3%
NIGERIA	 52	17	 69,2%
SENEGAL	 12	3,9	 83,3%
ITALIA*	 6	2,6	 50,0%
ALTRO	 96	31,4	 71,9%

tab 4 - Nazionalità, numero e genere delle persone che hanno fatto accesso allo sportello digitale
* origini straniere, cittadinanza italiana (arrivi tra il 1988 e il 2009)

ATTIVITÀ	N.	%
SPID / ATTIVAZIONE CIE ID	197	35,1
DOMANDA BONUS TRASPORTI	104	18,5
ATTIVITÀ SCOLASTICHE iscrizioni a scuole e a corsi centro EdA	59	10,5
RICHIESTA ITEA locazione alloggio di edilizia residenziale pubblica 2023, contributo integrativo al canone di locazione 2023	58	10,3
SERVIZI SANITARI	40	7,1
AGENZIA DELLE ENTRATE	32	5,7
ALTRO pagamenti online, stampa documenti, cambio e recupero password, apertura indirizzo email, controllo procedure online, prenotazione appuntamenti, bonus sociale gas	72	12,8

tab 5 - Tipologia dei servizi erogati allo sportello digitale, con relativi accessi

L'incremento degli accessi è stato del 35.75% rispetto al 2022, mentre i motivi per cui le persone hanno fatto accesso allo sportello non sono mutati in modo significativo. L'aumento di accessi evidenzia una maggiore stabilizzazione e il relativo riconoscimento del servizio, con un conseguente raggiungimento di un numero più ampio di persone, che talvolta si sono rivolte spontaneamente o tramite passaparola, talvolta invece inviate da servizi esterni al Centro Astalli. Il tema principale si conferma essere legato al sistema pubblico di utilizzo dell'Identità Digitale (SPID), necessario per lo svolgimento di molte pratiche e per l'accesso a svariati servizi. Il bisogno è riscontrato tanto nella creazione di profili, quanto nella gestione degli stessi (recupero/modifica password, rettifica dei dati di contatto, perdita del numero di tel).

Nonostante si osservi una sempre maggiore autonomia nell'utilizzo dello SPID, permangono difficoltà significative nella gestione straordinaria (es. lettura comunicazioni, cambio password, modifica dati di contatto) delle applicazioni e dei profili, come evidenti elementi di divario digitale. Da segnalare anche un significativo numero di persone che non hanno potuto accedere al servizio, in quanto non in possesso di una residenza, spesso a causa dei tempi di attesa per l'accesso all'accoglienza ministeriale. Queste persone vengono private della possibilità di accesso ad alcuni diritti (ad es. il Bonus trasporti). Nel corso dell'anno lo sportello si è coordinato con altri servizi di Astalli Incontra, in particolare lo sportello per l'apprendimento della lingua italiana e lo sportello di orientamento all'abitare.

Orientamento al lavoro e alla formazione

Lo sportello per l'orientamento al lavoro e alla formazione ha lo scopo di fornire a chi si rivolge gli strumenti di base per la ricerca di opportunità formative e lavorative e l'inserimento nel mercato del lavoro. Nello specifico, il servizio si compone delle seguenti attività, suddivise in macro aree.

1. Redazione e aggiornamento del CV.
2. Ricerca attiva: risposta agli annunci di lavoro dal web, invio di auto-candidature in base al settore di interesse, registrazione ai siti on-line delle varie agenzie interinali.
3. Orientamento e consulenza generale: orientamento ai servizi del territorio (per es: patronati, sindacati, agenzia del lavoro, CAF, etc.), consulenza su contratti, buste paga, previdenza sociale, etc.
4. Formazione: orientamento rispetto alle opportunità formative presenti sul territorio ed eventuale supporto nella procedura di iscrizione.
5. Riconoscimento titoli di studio: orientamento e supporto rispetto alla possibilità e alle procedure di riconoscimento dei titoli di studio conseguiti nel paese d'origine.

Nel 2023 le persone che hanno fatto accesso al servizio dello sportello sono state 215: 170 uomini e 45 donne.

L'aumento rispetto al 2022 (117 persone) è stato dell'83%.

Da segnalare, tuttavia, che fino al 30/04/2022 tale sportello rispondeva solo alle richieste fatte da titolari di protezione internazionale. Da quella data in poi la possibilità di accesso al servizio è stata ampliata alle persone richiedenti protezione internazionale.

Il totale degli accessi è stato di 307.

Il 61% delle persone incontrate ha fatto un solo accesso; il 16% ne ha fatti due, il restante 23% ha fatto da tre a cinque accessi.













L'insieme delle persone che hanno fatto accesso allo sportello di orientamento al lavoro e alla formazione è stato molto diversificato rispetto al paese di provenienza e le nazionalità.

La principale richiesta che lo sportello ha raccolto è quella di redazione del Curriculum Vitae.

Le persone difficilmente riescono a creare il proprio CV in autonomia, a causa delle importanti difficoltà linguistiche e digitali. Tale richiesta viene portata, nella quasi totalità dei casi, al primo accesso e principalmente da persone che non hanno precedenti esperienze di lavoro conseguite in Trentino e/o in Italia.

Se da un lato le attività dello sportello per la formazione e il lavoro sono rimaste invariate rispetto al 2022, dall'altro abbiamo riscontrato una diversificazione significativa dell'utenza.

MASCHI
FEMMINE

NAZIONALITÀ	N.	%	GENERE
MAROCCO	 56	26	 95%
PAKISTAN	 44	20	 89%
NIGERIA	 28	13	 50%
MALI	 10	5	 100%
TUNISIA	 9	4	 89%
ALTRO	 59	28	 54%

tab 6 - Nazionalità, numero e genere delle persone che hanno fatto accesso allo sportello lavoro e formazione

ATTIVITÀ	N. ACCESSI	%
REDAZIONE E AGGIORNAMENTO CV	127	41
RICERCA ATTIVA	119	39
ORIENTAMENTO E CONSULENZA GENERALE	27	9
FORMAZIONE	24	8
RICONOSCIMENTO TITOLI DI STUDIO	19	3

tab 7 - Tipologia di servizi erogati allo sportello lavoro e formazione, con relativi accessi

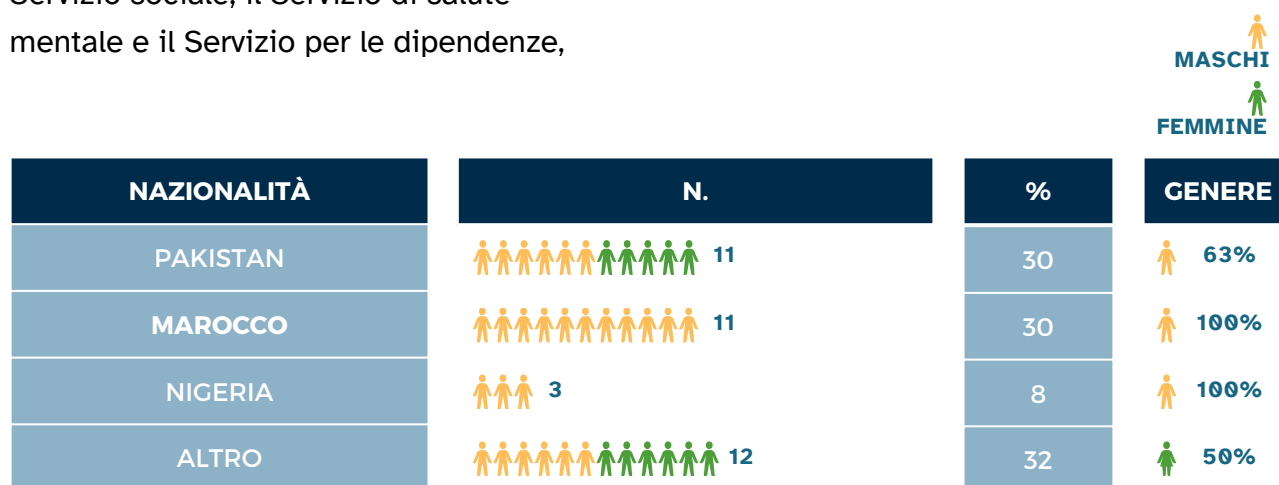
Nel 2022 abbiamo incontrato persone uscite dai progetti di accoglienza e titolari di protezione internazionale; persone quindi spesso già presenti sul territorio da lungo tempo. Nel corso del 2023 invece, si è rivolto allo sportello un numero crescente di persone che non possono svolgere un'attività lavorativa, in quanto sono ancora in attesa di formalizzare la domanda di protezione, e/o in attesa che decorrano i 60 giorni dal rilascio dell'attestato nominativo.

Anche nei loro confronti offriamo il nostro supporto di orientamento generale, nella redazione del CV e sguardo verso attività di tipo formativo e/o di volontariato. Purtroppo, considerato che il periodo durante il quale le persone rimangono in questa condizione si protrae anche per parecchi mesi, è reale il rischio che finiscano nelle reti del lavoro nero. In questi casi cerchiamo di essere efficaci nel fornire tutte le informazioni necessarie per rivolgersi ai servizi specialistici.

Il supporto psicologico

Le persone che presentano fragilità di tipo psicologico, dovute alle molteplici sfide che la migrazione forzata porta con sé, possono intraprendere un percorso di supporto e accompagnamento. L'obiettivo dello sportello psicologico è promuovere il benessere delle persone a tutto tondo, prestando attenzione ai tanti elementi che contribuiscono al loro stato di salute globale, attraverso un approccio di tipo bio-psico-sociale. Il lavoro è svolto in sinergia con i servizi dell'Associazione e del territorio, tra cui la Medicina di base, il Servizio sociale, il Servizio di salute mentale e il Servizio per le dipendenze,

puntando a sostenere le persone nel loro percorso di integrazione e autonomia. Inoltre, lo sportello agisce attraverso una collaborazione stretta con i/le mediatori/trici culturali, che non solo traducono ma riportano anche importanti aspetti di carattere culturale. Nel 2023 hanno fatto accesso allo sportello psicologico un totale di 37 persone (10 donne e 27 uomini) di nazionalità diverse, per un totale di circa 145 accessi.



tab 8 - Nazionalità, numero e genere delle persone che hanno fatto accesso allo sportello psicologico

Gli accessi da parte delle persone fuori progetto allo sportello psicologico hanno visto un significativo aumento (+25%) rispetto all'anno precedente. In particolare, nel corso dell'autunno 2023 si è notato un forte incremento di accessi da parte di persone RPI che vivono in una situazione di marginalità

Come si evince dai dati riportati, infatti, al 31/12/2023 la metà dei percorsi erano in fase di valutazione: la maggior parte sono percorsi dunque che a fine 2023 si stavano ancora avviando e in parte continueranno nel 2024.

ATTIVITÀ	N.	%
VALUTAZIONE (percorsi in fase di avviamento)	18	49
1 CICLO DI COLLOQUI	9	24
2 CICLI DI COLLOQUI	5	14
3 CICLI DI COLLOQUI	3	8
LUNGA DURATA (oltre i 3 cicli di colloqui)	2	5

tab 8 - Tipologia di servizi erogati allo sportello psicologico, con relativo numero di persone

* dati al 31/12/2023

N.B: questi dati considerano il percorso totale della persona, che in alcuni casi può essere iniziato anche prima del 2023
→ non fotografa quanti colloqui il singolo ha fatto nel solo anno 2023.

Per quanto riguarda i colloqui con persone che vivono in stato di marginalità, le principali problematiche affrontate nei colloqui hanno riguardato la sofferenza legata alla mancanza di un alloggio e alla vita di strada, nonché alle problematiche di salute.

In questi casi l'avvio di una presa in carico psicologica ha implicato necessariamente anche una funzione di orientamento ai servizi, di lavoro di rete con gli/le operatori/trici presenti per altri servizi e sportelli.

Si evidenzia fortemente la problematica diffusa dell'abuso e dipendenza da sostanze (droghe, alcol, psicofarmaci) da parte delle persone RPI, che vivono in situazioni di marginalità.













Tale situazione spesso ha origine da una socializzazione all'uso di tali sostanze (in particolare agli psicofarmaci) nel corso del viaggio forzato lungo la rotta balcanica.

I problemi portati dalle persone che incontriamo riguardano dunque vari piani (legale, abitativo, sociale, psicologico, spesso psichiatrico) e rivelano una complessità che richiederebbe, al di là di uno spazio di ascolto e sostegno psicologico o di consulenze di tipo legale, di interventi strutturati di presa in carico multi-professionale, nonché il coinvolgimento di vari servizi, anche del territorio.

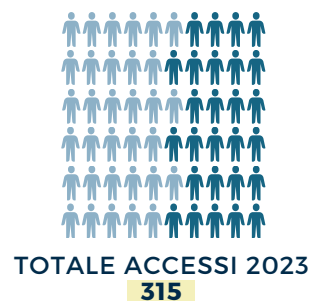
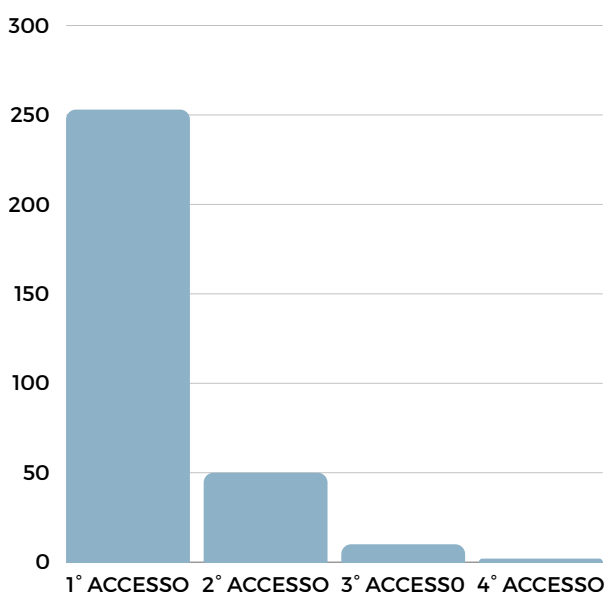
Lo sportello legale

Lo sportello legale fornisce assistenza alle persone migranti forzate presenti sul territorio e in attesa di entrare in un progetto di accoglienza, o che hanno già terminato questo percorso. Nel 2023, 253 persone hanno fatto accesso allo sportello, 50 delle quali hanno effettuato due o più accessi successivi.

In totale sono stati svolti 315 colloqui. L'incremento degli accessi è stato di circa il 16% rispetto al 2022.

NAZIONALITÀ	N.	%	GENERE
PAKISTAN	 109	43,08	 97,2%
MAROCCO	 57	22,52	 94,7%
NIGERIA	 23	9,09	 56,5%
TUNISIA	 7	2,77	 56,5%
GAMBIA	 6	2,37	 85,7%
ALTRO	 51	20,15	 100%

tab 9 - Nazionalità, numero e genere delle persone che hanno fatto accesso allo sportello legale



tab 9 - Quantità di accessi totali e divisi per quantità fatti dalle persone che si sono rivolte allo sportello legale

ATTIVITÀ	N.	%
PROCEDIMENTO DUBLINO	57	22,52
PRIMA RICOSTRUZIONE	35	13,83
PROBLEMI CON RICHIESTA ASILO	25	9,88
PREPARAZIONE PER LA COMMISSIONE TERRITORIALE	21	8,3
ALTRO	19	7,5
ESITO/RICORSO COMMISSIONE TERRITORIALE	17	6,71
PROBLEMI CON ACCESSO AL PROGETTO	15	5,92
RINNOVO PERMESSO DI SOGGIORNO	15	5,92
PROTEZIONE SPECIALE	14	5,53
CONVERSIONE DEL PERMESSO DI SOGGIORNO	12	4,74
RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE	11	4,34
CITTADINANZA	4	1,58
TITOLO DI VIAGGIO	4	1,58
RESIDENZA/DOMICILIO	3	1,18
PENALE	1	0,39

tab 10 - Tipologie di attività e consulenze che lo sportello ha effettuato a favore dell'utenza

I motivi per i quali le persone hanno fatto accesso allo sportello sono mutati significativamente rispetto all'anno precedente. Come visibile dalla tabella 10, il tema più affrontato è quello della procedura Dublino, quintuplicato rispetto all'anno precedente. Bisogna sottolineare che la maggior parte delle consulenze non ha riguardato l'assistenza per un ricorso, bensì il supporto per sbloccare molteplici casi di domande di protezione internazionale divenute di competenza

italiana per decorso dei termini, senza che tuttavia l'Unità Dublino di Roma o la Questura di Trento si rendessero conto della situazione e consentissero il proseguimento della pratica, costringendo le persone ad attendere inutilmente per mesi.

Il secondo tema più trattato rimane quello della ricostruzione della situazione legale delle persone, per fare chiarezza e orientare rispetto all'eventuale possibilità di chiedere un permesso di soggiorno.

Si può poi notare un significativo incremento di colloqui per problemi legati alla formalizzazione della domanda di protezione internazionale e all'autorizzazione per l'ingresso in progetto di accoglienza.

Gli ostacoli che si interpongono sono il frutto di prassi, spesso illegittime, della Questura e del Commissariato del Governo. Sono anche quadruplicati i colloqui di preparazione all'audizione in Commissione territoriale, questo probabilmente per la tardività dell'accesso ai progetti di accoglienza.

A conferma di ciò, si segnala anche l'aumento degli accessi delle persone richiedenti protezione internazionale (oltre il 60%, quasi il doppio che nell'anno precedente).

L'aumento delle attività e del numero complessivo di accessi evidenzia la carenza di posti nel sistema di accoglienza provinciale, che non riesce a soddisfare tale bisogno, portando le persone a trovarsi in condizione di non accoglienza, spesso in grave marginalità abitativa, anche in momenti avanzati del percorso di richiesta asilo, quali la conclusione della procedura Dublino e la preparazione della Commissione Territoriale.

Dato questo problema, e alla luce del taglio dei servizi previsto dalla legge 50 del 2023, ci si aspetta che il trend finora descritto venga confermato nel corso del 2024.

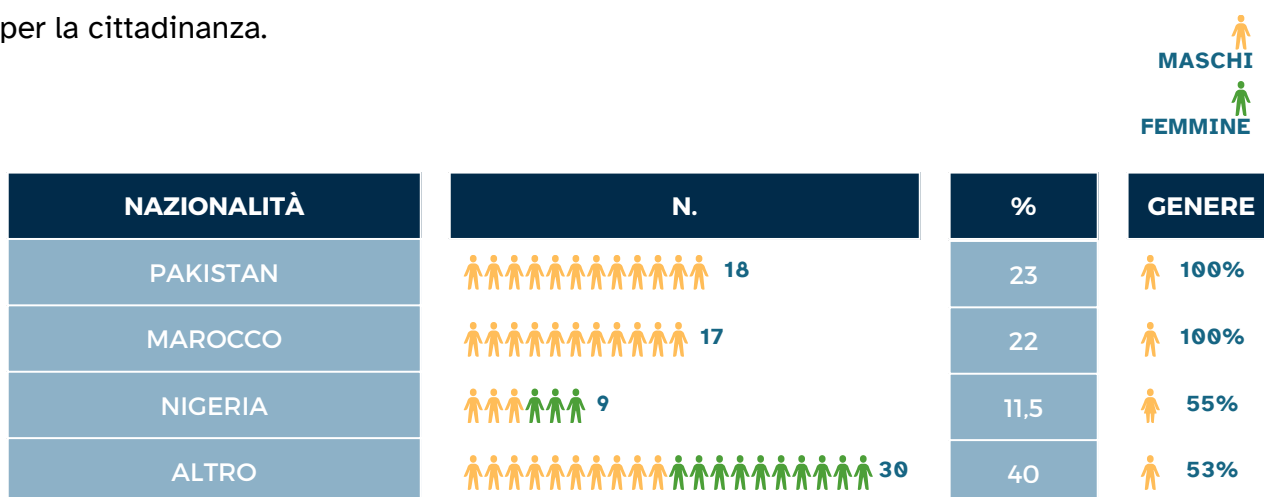
Si segnala una costante e proficua collaborazione con i servizi di bassa soglia (dormitori e centri diurni), sia nell'invio di persone allo sportello sia nella segnalazione e nel lavoro di rete riguardo alle persone più vulnerabili.

Per la qualità della tutela offerta alle persone incontrate, per il 2024 lo sportello si è organizzato per poter programmare colloqui con mediazione linguistica, che nel corso del 2023 è diventata strutturale.

Lo sportello per la lingua italiana

Lo sportello per la lingua italiana aiuta le persone che vogliono imparare l'italiano o migliorarlo, che vogliono informazioni sui corsi attivi sul territorio (di italiano, di italiano per la patente, conversazioni etc.), su scuole ed università, e che chiedono informazioni e sostegno per l'iscrizione ed il superamento del test A2 per il permesso di soggiorno di lungo periodo o del test B1 per la cittadinanza.

Il numero complessivo delle persone che hanno fatto accesso allo sportello per la lingua italiana nell'anno solare 2023 sono state 74. Di queste, 12 sono state incontrate più volte, per un numero di accessi complessivo di 89. Si è trattato del 76% di uomini e del 24% di donne.



tab 11 - Nazionalità, numero e genere delle persone che hanno fatto accesso allo sportello per la lingua italiana

ATTIVITÀ	N.	%
ORIENTAMENTO corsi/conversazioni di italiano presenti sul territorio anche con realtà di volontariato	52	70
INFORMAZIONI E SOSTEGNO iscrizione all'Università con il progetto Futura	8	11
ISCRIZIONE CORSI DI ITALIANO	4	0,05
SOSTEGNO PER ESAME A2 INTEGRAZIONE	3	0,04
ISCRIZIONE TERZA MEDIA	3	0,04
ALTRO	4	0,05

tab 12 - Attività svolte dallo sportello per la lingua italiana e relativo numero di persone

È da sottolineare che il servizio relativo alla lingua italiana non è ad accesso diretto, ma si attiva su segnalazione delle colleghe e dei colleghi degli altri sportelli di Astalli Incontra, di altri servizi dell'Associazione o in base alle richieste che arrivano direttamente alla segreteria dell'Associazione.

Le operatrici dello sportello ricevono anche telefonate per richiesta di informazioni senza appuntamento (queste richieste non sono indicate nei dati qui raccolti).

Oltre la metà (70%) delle persone che si sono rivolte allo sportello per la lingua italiana lo ha fatto per chiedere informazioni in merito alle opportunità presenti sul territorio. Chi si è rivolto allo sportello con questo obiettivo si trova, generalmente, in due momenti diversi del proprio percorso: da un lato ci sono persone in attesa di entrare in un progetto di accoglienza a seguito della richiesta di protezione internazionale, che si trovano accolte in dormitorio o dormono in strada, e che non hanno una rete a cui chiedere supporto; dall'altro lato ci sono persone al termine del loro percorso di accoglienza o fuori progetto da tanti anni che hanno necessità di avere un aggiornamento sulle opportunità attualmente presenti sul territorio, con l'intento di migliorare le loro competenze e di conseguenza le loro possibilità e/o con la necessità di affrontare l'esame A2 Integrazione o B1 Cittadinanza.

Segnaliamo inoltre un aumento degli accessi per informazioni e iscrizioni al progetto FUTURA dell'Università degli studi di Trento. Questo aumento è dovuto anche ad alcune persone che, iscritte all'Università in Ucraina, hanno dovuto lasciare il Paese e hanno deciso di provare a presentare domanda per il progetto, con l'obiettivo di continuare i loro studi universitari in Italia.

Nel conteggio generale le persone che hanno fatto iscrizione ai corsi di italiano risultano una minoranza, perché abbiamo escluso coloro che hanno fatto iscrizione ai corsi del centro EDA tramite la collaborazione con lo sportello Digital. Nel caso del sostegno per l'esame A2 Integrazione, per l'iscrizione alla terza media o per altre richieste molto specifiche ci siamo avvalsi del supporto di volontari, ove possibile, per aiutare le persone a prepararsi al meglio.

Osservazioni conclusive

I tagli all'accoglienza ministeriale e la riduzione delle risorse dedicate alle attività di inclusione per RPI è inversamente proporzionale ai dati di accesso al servizio Astalli Incontra

Dai dati riportati e da un confronto con quelli, seppur non del tutto sovrapponibili, del report del 2022, emerge chiaramente una tendenza: aumentano le richieste di supporto e di conseguenza i servizi offerti a persone in attesa di accoglienza ministeriale per richiedenti protezione internazionale (o che non vi hanno mai fatto accesso) a scapito, perlomeno in termini relativi, di quelli erogati a chi ha ricevuto accoglienza in passato.

Infatti, il 54% delle persone incontrate si dichiarava di essere “in attesa di” o “mai entrato in” accoglienza, a fronte di un 29% di persone accolte in passato in provincia di Trento o fuori.

Parallelamente, si manifesta con chiarezza l'aumento considerevole di persone di nazionalità marocchina, protagoniste di un flusso eccezionale durante tutto l'anno, che non si è ancora arrestato nel 2024, con un passaggio dall'8 al 24% di tutte le persone incontrate. Particolarmente significativo anche il tema della residenza: se nel 2022 solo un servizio (sportello legale) aveva avuto circa un terzo dell'utenza mai residente in provincia, nel 2023 questo dato è salito al 41% di tutte le persone incontrate dal servizio nella sua integrità.

Un dato che evidentemente riflette l'impatto numericamente più significativo delle persone che non hanno avuto diritto all'accoglienza. Altrettanto d'impatto i dati sulla condizione abitativa: oltre il 55% delle persone incontrate erano in condizione di emarginazione o precarietà abitativa, a fronte di solo un quarto che dichiarava di avere raggiunto l'autonomia abitativa.

Il sistema di accoglienza ministeriale trentino ha affrontato il 2023 già fragile: dal 2018 in poi i posti disponibili sono stati costantemente diminuiti e concentrati nel capoluogo, dal 2021 le scelte operative provinciali hanno incentivato l'accoglienza dei migranti in arrivo via terra rispetto alla redistribuzione territoriale delle persone sbarcate.

Di conseguenza, è lecito dire che tale sistema non fosse pronto a reggere l'urto di un nuovo flusso migratorio come quello proveniente dal Marocco, che si è sommato a quello pakistano già ingente. I servizi del territorio e gli enti del privato sociale hanno dovuto avviare un'azione di supplenza, in quanto il sistema ha di fatto ridotto e delegato tali risposte a servizi non specializzati, in alcuni casi a luoghi che, come Astalli Incontra, nascevano con

uno scopo diverso, più orientato ad un sostegno “leggero” a persone che già avevano gli strumenti forniti dai progetti di accoglienza, in altri casi ancora (forse la conseguenza più grave) a sistemi informali di supporto talvolta sovrapponibili/corrispondenti a situazioni di illegalità e di scarso rispetto della dignità delle persone. Le conseguenze di questo si sono viste un po’ in tutti i servizi. Lo **sportello legale** si è occupato molto più di servizi di supporto normalmente erogati nei progetti di accoglienza, come le consulenze sul provvedimento Dublino, la preparazione alla Commissione Territoriale e la spiegazione dell’esito della stessa. Se nel 2022 queste voci non raggiungevano l’1% ciascuna, nel 2023 hanno costituito rispettivamente il 22%, l’8% ed il 6% delle attività dello sportello. Lo **sportello psicologico** ha dovuto affrontare molto più spesso la sofferenza delle persone presenti da mesi sul territorio in condizione di grave emarginazione o precarietà abitativa, unite alle difficoltà psicologiche legate al percorso migratorio e a fenomeni sempre più diffusi e preoccupanti legate al mix delle due situazioni, a partire dalla dipendenza da psicofarmaci. Lo **sportello lavoro** ha incontrato molte più persone in cerca di lavoro mentre attendevano un’accoglienza progettuale, registrando il rischio maggiore di incorrere in situazioni di lavoro nero per persone con maggiore precarietà

abitativa, meno strumenti linguistici e formativi e quindi maggiore ricattabilità. Lo **sportello digitale** ha visto meno impatto sulle persone incontrate, ma di più sui molti “no” detti a chi non aveva la residenza e non poteva quindi accedere a servizi ormai fondamentali per una dignitosa permanenza sul territorio. Segnaliamo il dato messo in luce dallo **sportello dell’orientamento all’abitare**, che conferma il dato già evidenziato nel 2022 delle condizioni di inaccessibilità al mercato immobiliare trentino per i cittadini stranieri (e non solo). Questo elemento costituisce quindi un “tappo” all’uscita dai progetti di accoglienza e si aggiunge agli elementi di criticità che ostacolano l’ingresso di richiedenti protezione internazionale nei progetti di accoglienza. L’osservatorio che possiamo avere tramite l’attività di Astalli Incontra e la lettura di questi dati ci preoccupa notevolmente: uno scenario che vede continuativi i flussi migratori, ma le vite delle persone coinvolte in questi flussi continuare a precarizzarsi, molte persone cadere nella grave marginalità ed altre, in numero forse anche maggiore, rimanere in una zona di sub-integrazione. Vivono e lavorano in Trentino, ma non riescono ad accedere ad un contratto di affitto, alla residenza, al riconoscimento come contributori attivi della nostra società. Con criticità tanto per le loro vite quanto per la qualità della convivenza di tutta la comunità trentina.



**centro
astalli**

JRS SERVIZIO DEI GESUITI
PER I RIFUGIATI IN ITALIA
TRENTO

20
23

REPORT ASTALLI INCONTRA

REALIZZATO DALLE OPERATRICI E DAGLI OPERATORI
DELL'EQUIPE CHE CURA CIASCUN SERVIZIO E SPORTELLO
COME ATTIVITÀ STRUTTURALE UTILE ALL'ANALISI
DELLE AZIONI MESSE IN CAMPO E AL MIGLIORAMENTO
CONTINUO DELL'OFFERTA