

Rapporto statistico sul progetto SAI a Milano: analisi delle fonti e dei dati

XI Rapporto
(dati 2020)



Comune di Milano

**DIREZIONE POLITICHE SOCIALI
AREA DIRITTI, INCLUSIONE E PROGETTI
UNITA' POLITICHE PER L'INCLUSIONE
E L'IMMIGRAZIONE**

a cura di
*Paolo Bonomi, Antonella Colombo,
Eleonora Perobelli e Andrea Rotolo*

Indice

Introduzione.....	3
1. LE FONTI DEI DATI	5
2. IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA SAI	7
2.1 Caratteristiche generali dell'utenza: chi sono gli ospiti del servizio SAI.....	7
2.2 Caratteristiche della permanenza degli ospiti e gestione del servizio: quali interdipendenze.....	13
2.4 Opportunità di miglioramento del servizio che emergono dalla lettura dei dati sul sistema di accoglienza SAI.....	17
3. I CORSI DI ITALIANO E DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	19
3.1 Le esperienze dei corsi di italiano	19
3.2 Le esperienze dei corsi di formazione	25
3.3 Verso una nuova modalità di raccolta e rappresentazione dei dati.....	26
4. L'INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO	27
4.1 Il Centro di Mediazione al Lavoro (CELAV)	27
4.2 Assessment professionale	34
4.3 I percorsi lavorativi rilevati dall'Osservatorio del mercato del lavoro.....	35
4.4 Lavoro e integrazione: il supporto fornito dai dati	41
5. Minori Stranieri non Accompagnati	42
5.1 Le accoglienze SAI.....	42
5.2 Il Centro Servizio dei Minori Stranieri Non Accompagnati di via Zendrini.....	45
6. LE PRESE IN CARICO DEGLI ASSISTENTI SOCIALI DI VIA SCALDASOLE..	64
7. CONCLUSIONI E INDICATORI RIASSUNTIVI	70
8. Elementi per l'innovazione e miglioramento dell'efficacia del servizio	72
9. Glossario.....	74
Appendice 1 - UNO SGUARDO ALLE STORIE: BREVI NARRAZIONI DAL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI	75

Introduzione

Un nuovo cambiamento normativo ha revisionato nel 2020 il sistema di accoglienza dei titolari di protezione internazionale e dei minori stranieri non accompagnati. Il D.L. 21 ottobre 2020, n.130, rinomina il “Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati” SIPROIMI in SAI: “Sistema di accoglienza e integrazione”. Nell’ambito del Sistema sono previsti due livelli di servizi di accoglienza; al primo livello accedono i richiedenti protezione internazionale e al secondo livello, finalizzato all’integrazione, accedono i titolari di protezione internazionale, i minori stranieri non accompagnati e chi possiede altre particolari forme di permesso di soggiorno¹. Il presente rapporto si occupa del suddetto secondo livello di accoglienza, elaborando e analizzando i dati forniti dagli enti che si sono occupati dell’accoglienza e/o dell’inserimento sociale e lavorativo degli ospiti dei Centri di accoglienza SAI.

Il 2020 è stato un anno pesantemente condizionato dalla pandemia da Covid-19. L’utenza dei Centri di Accoglienza, data la giovanissima età che la caratterizza non ha risentito della pandemia in termini di emergenza sanitaria, ma è stata condizionata dal lockdown istituito sull’intero territorio nazionale. Il lockdown ha prodotto un azzeramento dei flussi in entrata nei Centri per diversi mesi e, dopo un iniziale incremento delle uscite da parte degli ospiti che hanno preferito non restare bloccati nei Centri, è seguito anche un protrarsi delle accoglienze. Il dilatarsi dei tempi di permanenza si è scontrato però con la difficoltà nel proseguire il percorso di inserimento sociale, a causa della sospensione di numerose attività formative, della difficoltà nel passare alla didattica a distanza e della crisi lavorativa connessa agli effetti della pandemia. Nell’esaminare il 2020 occorrerà dunque tener conto sia stato un anno molto peculiare il cui confronto con gli anni passati andrà interpretato con estrema cautela.

Arrivato alla undicesima edizione, in continuità con le edizioni precedenti, l’analisi dei dati si focalizza sull’attività svolta nel corso del 2020. A partire dal gennaio 2020, il processo di rilevazione delle informazioni sta subendo una profonda revisione, con l’implementazione e l’introduzione nell’ambito del sistema SISA (Gestionale e Sistema Informativo dei Servizi della Direzione Politiche Sociali del Comune di Milano) di uno strumento digitale per il monitoraggio e la valutazione di percorsi e obiettivi progettuali raggiunti da ciascun beneficiario. La ricchezza e l’articolazione dei dati che conseguiranno dalla corretta e completa compilazione delle schede individuali permetterà non solo di avere un quadro più approfondito circa le caratteristiche ed i percorsi dei singoli beneficiari, ma anche di avere a disposizione maggiori informazioni utili per il miglioramento dei servizi offerti. Al momento in cui si scrive, le informazioni raccolte nel sistema informatico SISA non sono ancora estraibili, e, dato anche il persistere dei limiti della banca dati del Servizio Centrale, si dovrà quindi fare riferimento alle medesime fonti dei precedenti rapporti statistici.

Dopo una sintetica descrizione delle caratteristiche dei servizi messi a disposizione degli ospiti, ripresa fedelmente dai precedenti rapporti nel caso non fossero intervenuti cambiamenti di rilievo, e opportunamente suddivisa in capitoli a seconda della tipologia di servizio esaminata,

¹ La nuova norma prevede l’accoglienza dei richiedenti protezione internazionale oltre che dei titolari di protezione, dei minori stranieri non accompagnati, nonché degli stranieri in prosieguo amministrativo affidati ai servizi sociali, al compimento della maggiore età. Possono essere accolti, inoltre, i titolari dei permessi di soggiorno per protezione speciale, per casi speciali (umanitari in regime transitorio, titolari di protezione sociale, vittime di violenza domestica, vittime di sfruttamento lavorativo), le vittime di calamità, i migranti cui è riconosciuto particolare valore civile, i titolari di permesso di soggiorno per cure mediche. <https://www.retesai.it/la-storia/>

si procede in ciascun paragrafo con l'analisi dei dati mediante tabelle e grafici commentati evidenziando i cambiamenti degni di nota. L'attenzione sarà infatti in particolare rivolta all'andamento temporale sia del numero di utenti presi in carico dai diversi servizi, sia degli esiti conseguiti dai differenti percorsi volti all'inserimento sociale e lavorativo degli accolti.

Lo scopo del rapporto si conferma quello di realizzare una sintesi della moltitudine di dati raccolti, concernenti i servizi offerti dal Comune di Milano o dagli enti, soggetti attuatori, di cui il Comune si avvale per la realizzazione degli interventi previsti in tema di protezione internazionale. Mediante le elaborazioni dei dati rilevati dalle fonti coinvolte, la popolazione assistita sarà esaminata anche per le caratteristiche demografiche, per tipologia di bisogni, per gli interventi effettuati, e per gli esiti riconducibili alle attività compiute.

Il Comune di Milano si avvale dal rapporto sui dati 2018 del supporto del CERGAS SDA Bocconi School of Management per l'attività di monitoraggio e valutazione della gestione dell'accoglienza. Tale attività ha l'obiettivo di contemperare quattro piani di lettura ugualmente rilevanti affinché le azioni poste in campo dal Comune di Milano siano efficaci:

1. il piano delle persone, che si concretizza nel monitoraggio del tasso di realizzazione e ed efficacia dei singoli progetti individuali;
2. il piano dell'offerta, che si concretizza nel controllo dei programmi e dei servizi dei gestori dei servizi;
3. il piano delle *policy*, che si concretizza nella verifica dei risultati intermedi e complessivi del sistema SAI in ottica di controllo strategico;
4. il piano degli *stakeholder*, che si concretizza nel coinvolgimento e nel confronto con i principali portatori di interesse del sistema.

L'attività di monitoraggio e valutazione è stata pertanto inserita all'interno di un quadro metodologico, che ha avuto come obiettivo di fondo quello di contestualizzare l'analisi e la valutazione delle prossime schede di progetto individualizzato e il relativo sistema informativo all'interno di una più ampia valutazione di tipo strategico, per verificare l'impatto e l'efficacia delle politiche del Comune di Milano.

Al termine del presente rapporto è riportato altresì un set di indicatori, costruiti con l'obiettivo sia di sintetizzare l'ammontare quantitativo dell'utenza presa in carico nei vari progetti, sia di misurare l'efficacia dei risultati conseguiti.

Nella parte finale è possibile trovare un glossario contenente i principali acronimi e vocaboli legati al servizio utilizzati, con relativa spiegazione, e un'appendice con alcune brevi narrazioni di percorsi effettuati dagli ospiti secondo il punto di vista degli operatori che li hanno accompagnati.

1. LE FONTI DEI DATI

Le fonti che hanno trasmesso le informazioni sui RAR, relativamente all'anno 2019, sono state le seguenti:

- ✓ **Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione.** (Area Diritti, Inclusione e Progetti) per quanto concerne le prese in carico degli assistenti sociali. È stato predisposto un file Excel utilizzato dagli assistenti sociali di via Scaldasole per inserire le informazioni riguardanti i casi in carico che hanno seguito nel 2020. Sono comprese sia informazioni sulle caratteristiche delle persone assistite, sia sulla tipologia di intervento effettuato. La rilevazione non riguarda soltanto gli ospiti dei Centri, ma anche altre situazioni di fragilità che in ogni caso si è ritenuto di includere nel rapporto per illustrare l'attività del servizio. La rilevazione che precedentemente avveniva sul sistema informatico SISS è stata abbandonata negli ultimi anni, per poi essere ridisegnata su un apposito file Excel compilato separatamente da ciascun assistente sociale.
 - ✓ **Unità Sviluppo WeMi e Progetti - WeMi Inclusione - Servizio Orientamento Corsi Italiano L2:** Il servizio che si occupa di facilitare l'accesso agli stranieri alla frequenza dei corsi di italiano, ha predisposto nel 2020 una rilevazione *ad hoc* su un campione di Centri di Accoglienza e Appartamenti del progetto SAI. La rilevazione consente di approfondire la tipologia di corsi frequentati dagli ospiti nel corso del 2020 e il livello di conoscenza della lingua italiana.
 - ✓ **Sistema di accoglienza e integrazione (SAI):** fino al 2018 il precedente sistema SPRAR comprendeva solamente l'accoglienza di adulti e minori accompagnati. Lo strumento ufficiale per la raccolta dati resta la banca dati SPRAR del Servizio Centrale che è stata estesa anche ai minori stranieri non accompagnati. Tale sistema di rilevazione continua a riscontrare una limitata disponibilità delle informazioni raccolte. Per questo motivo, nell'attesa che diventi pienamente fruibile la nuova piattaforma informatica SISA del Comune di Milano, sono stati messi a punto sistemi di rilevazione paralleli tramite file Excel standardizzati su cloud, in cui sono inserite e condivise in tempo reale le principali informazioni dettagliate che consentono:
 - a) di quantificare la popolazione accolta e le relative caratteristiche socio-demografiche;
 - b) di misurare la durata del percorso e le ragioni delle dimissioni dai Centri;
 - c) di rilevare la partecipazione ai corsi di italiano e di formazione comprendendo i relativi esiti;
 - d) di monitorare le azioni del Centro Servizi per minori stranieri non accompagnati finalizzate ad individuare un primo percorso di valutazione della condizione sociale dei MSNA, definendo possibili iniziative e progetti necessari per la loro crescita psico-fisica ed espletando le procedure di passaggio dei minori in seconda accoglienza.
- Da quest'anno è inoltre stata presa in considerazione anche la relazione annuale che viene svolta per il Servizio Centrale. In tale relazione vengono compilate numerose tabelle in formato aggregato, sui temi più disparati, dai corsi di italiano, ai corsi di formazione, alla ricerca di una sistemazione abitativa. Il documento offre quindi l'opportunità di supplire ad alcune carenze informative.
- ✓ **Centro di mediazione al lavoro (CELAV):** coordinato dal Comune di Milano (che si avvale del supporto della cooperativa A&I) rappresenta un punto di incontro tra imprese

e persone per facilitare l'inserimento lavorativo di adulti in difficoltà, tra cui i RAR, tramite le borse-lavoro. Le informazioni trasmesse sulle borse-lavoro riguardano la loro durata, la data di avvio e le caratteristiche demografiche dei beneficiari; quelle concernenti le prese in carico riportano l'esito conseguito nel caso di conclusione del percorso. La struttura delle tabelle condivisa è stata concordata a partire dal 2011 al fine di poter approfondire lo studio delle persone la cui presa in carico è durata per più anni e di poter seguire l'andamento temporale del fenomeno.

- ✓ **Osservatorio del Mercato del Lavoro:** a partire dai codici fiscali delle persone accolte nei Centri SAI, l'Osservatorio provinciale ha effettuato un incrocio con le "Comunicazioni Obbligatorie" degli avviamenti presso datori di lavoro che si trovano sul territorio della Provincia di Milano, in modo da poter rilevare, anche ad anni di distanza dalla dimissione dai Centri di Accoglienza, i percorsi professionali degli ospiti e soprattutto degli ex ospiti.

Le attività di normalizzazione e bonifica delle basi dati sono state equiparabili a quelle effettuate per le precedenti edizioni del Rapporto.

2. IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA SAI

2.1 Caratteristiche generali dell'utenza: chi sono gli ospiti del servizio SAI

Questo primo paragrafo ha l'obiettivo di rappresentare la fotografia che emerge guardando alle caratteristiche dell'utenza del SAI, sia in termini quantitativi, sia in termini qualitativi. I dati raccolti permettono di elaborare una prima riflessione sull'evoluzione della composizione degli ospiti del servizio guardando all'andamento nel corso degli ultimi anni, evidenziando alcuni fenomeni significativi che hanno un impatto sull'efficacia del servizio stesso.

Le accoglienze del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) sono state previste inizialmente con la finalità di garantire interventi di "accoglienza integrata" che consentissero di proseguire il processo di inserimento dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale al termine del percorso Morcone. In seguito, lo SPRAR è stato potenziato nella sua capacità di accoglienza e ha iniziato a sostituire in modo definitivo i centri polifunzionali dell'accordo Morcone a partire dal 2015.

Come descritto nei precedenti rapporti, i servizi offerti si possono distinguere in:

- “accoglienza e assistenza” che garantisce vitto, alloggio, il trasporto pubblico cittadino, l'assistenza sanitaria, consulenza psicologica e psichiatrica, orientamento e accompagnamento ai servizi sul territorio e consulenze giuridiche
- “tutela e sostegno all'integrazione” che consiste nell'offrire la frequenza di corsi di italiano e di formazione professionale, nell'attivazione di tirocini o borse lavoro, nell'orientamento all'uscita e nell'erogazione di sussidi economici.

Il numero di posti a disposizione previsti dal Sistema SPRAR nel 2012 era 44, nel 2015 è cresciuto a 328 per poi arrivare a 422 dal 2017, nel 2020 si è attuato un ridimensionamento a 350 posti, di cui 8 destinati alle persone vulnerabili con disagio psichico.

Nel 2014 circa un terzo delle accoglienze SPRAR era destinato all'accoglienza degli utenti uscenti dal progetto Morcone. Gli ingressi “diretti” nello SPRAR avevano una durata standard di 6 mesi a partire dalla data della commissione per la richiesta di asilo. Nel 2015 le persone che risultavano ancora nel percorso Morcone al momento della chiusura dei Centri hanno potuto essere inserite nel progetto SPRAR come nuovi inserimenti, senza tener conto dei mesi di accoglienza pregressa ai fini della durata della loro permanenza. Dal 2016 per tutti gli utenti in ingresso vale la durata di 6 mesi a partire dalla data della commissione per la richiesta di asilo, indipendentemente dal fatto che siano precedentemente avvenute accoglienze nei Centri di Accoglienza Straordinaria dell'emergenza profughi. Con la preclusione all'accesso dei richiedenti asilo la data di permanenza dei 6 mesi ha effetto dall'ingresso, risultando svincolata dalle tempistiche delle commissioni, ma occorre notare come la durata possa essere prolungata con la concessione di proroghe.

L'offerta del servizio SAI viene erogata attraverso 6 centri di accoglienza che coprono oltre l'80% dei posti disponibili e da una rete di appartamenti dislocati sul territorio comunale. Le accoglienze avvengono in collaborazione con i seguenti enti del terzo settore: il Consorzio e la Cooperativa Farsi prossimo, Fondazione Progetto Arca, la Grangia di Monluè, Cooperativa Comunità Progetto e Cooperativa Casa della Carità.

Nel 2020 sono state complessivamente ospitate 504 persone (Tabella 2.1.1): un dato di flusso che comprende le persone che erano già presenti nel 2019 (380) e il numero di ingressi che si sono registrati nell'arco dell'anno (126 persone).

Dal rapporto tra le persone ospitate e i 350 posti disponibili si evince che ogni posto letto è stato occupato mediamente da 1,44 persone. Le persone effettivamente presenti al termine del 2020, dato di stock al 31/12/2020, erano 302, un numero del 20,5% inferiore a quello di un anno prima in conseguenza del dilagare della pandemia da Covid-19, a causa della quale per diversi mesi del 2020 sono stati del tutto interrotti i nuovi inserimenti.

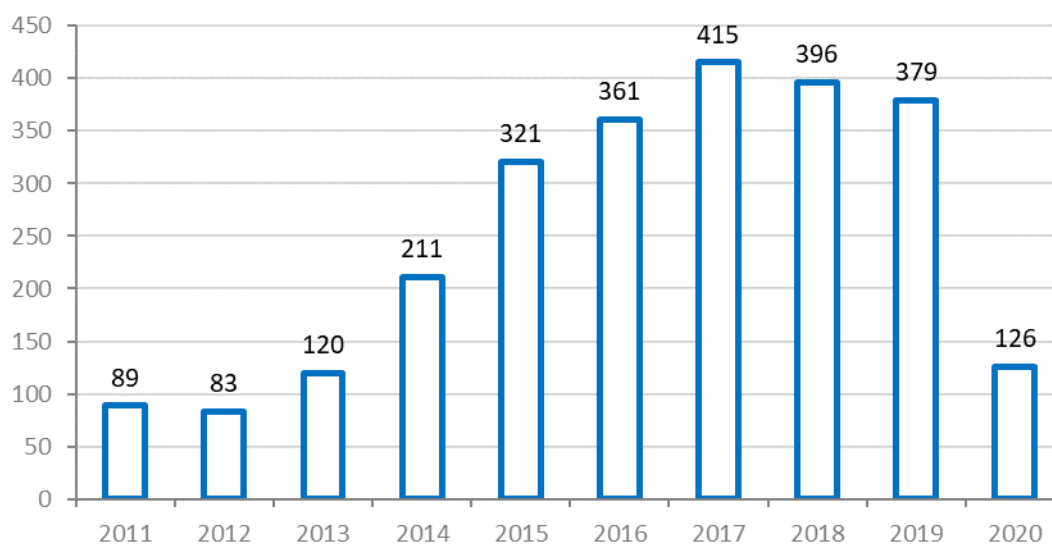
Tabella 2.1.1 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze SAI relative all'anno 2020

Unità d'analisi	Valore
Presenti al 1/1/2020 (<u>dato di stock</u>)	380
Ingressi durante l'anno (<u>dato di flusso</u>)	126
Presenti al 31/12/2020 (<u>dato di stock</u>)	302
Ospiti durante l'anno (<u>dato di flusso</u>)	504

Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo.

Passando ad osservare il trend storico, in seguito al processo di chiusura dei centri polifunzionali del progetto Morcone, dal 2011 al 2017 è aumentato progressivamente il numero di ingressi (Fig.2.1.1), passando da 89 a 415 persone (+366%). Dal 2018 il numero di ingressi è progressivamente iniziato a calare, sino ai 119 del 2020. Gli ingressi del 2020, sono meno di un terzo rispetto al 2019, non tanto per la riduzione da 422 a 350 posti, quanto per il già menzionato blocco degli ingressi conseguente alla pandemia da Covid-19.

Figura 2.1.1 - Numero di nuovi ingressi nei Centri di Accoglienza SPRAR/SAI. Anni: 2011-2020



Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

I beneficiari inseriti nei percorsi di accoglienza nel 2020 provengono da quasi 30 nazioni: si riduce ulteriormente la quota proveniente da Paesi africani (52,8% vs. 80,9% del 2018). Oltre

alle provenienze asiatiche crescono anche quelle dagli altri continenti (America Latina ed Europa) (Tab.2.1.2.a).

Tabella 2.1.2.a - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per area geografica. Anni: 2017-2020.

Continente	2017	Continente	2018	Continente	2019	Continente	2020
AFRICA	80	AFRICA	81	AFRICA	59	AFRICA	53
ASIA	20	ASIA	18	ASIA	34	ASIA	35
ALTRO	0,0	ALTRO	1	ALTRO	7	ALTRO	12
Totale	100	Totale	100	Totale	100	Totale	100

Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

La comunità che ha fatto registrare più ingressi si conferma essere quella pakistana (14,5% degli ingressi), seguita da Mali e Nigeria (11,3% per entrambe; Tab.2.1.2.b). Al quarto posto si colloca una cittadinanza proveniente da un Continente differente dai due principali: i cittadini salvadoregni con il 10,5% degli ingressi, superano comunità tradizionalmente legate alla Protezione Internazionale (come i somali e gli eritrei).

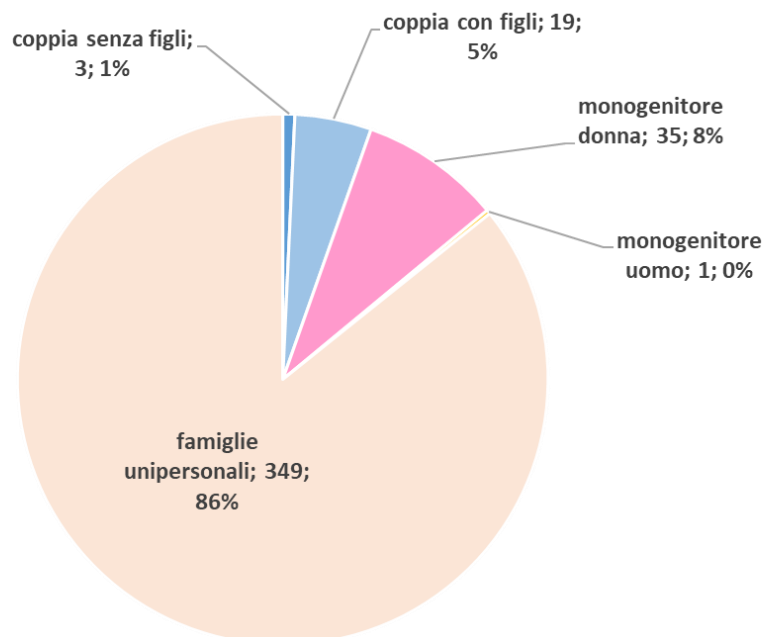
Le prime cinque nazioni di provenienza rappresentano il 55,7% delle provenienze. Rispetto al 45,2% del 2019, si assiste ad una minore frammentazione delle provenienze. Nel 2019 si erano diversificate le modalità di accesso al territorio italiano con una crescita degli arrivi attraverso la frontiera terrestre da est e per via aerea, mentre nel 2020 i canali dei movimenti migratori si sono nuovamente ristretti.

Tabella 2.1.2.b - Distribuzione degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per le principali cittadinanze. Anni: 2016-2020

#	Nazione	2017	Nazione	2018	Nazione	2019	Nazione	2020
1	SOMALIA	35,9	Somalia	33,8	Pakistan	13,5	Pakistan	14,5
2	MALI	6,3	Eritrea	6,0	Nigeria	9,8	Mali	11,3
3	AFGHANISTAN	6,0	Gambia	5,5	Afghanistan	8,7	Nigeria	11,3
4	GAMBIA	6,0	Etiopia	4,8	Somalia	7,1	El Salvador	10,5
5	ERITREA	5,8	Nigeria	4,8	Libia	6,1	Afghanistan	8,1
6	PAKISTAN	5,3	Iraq	4,5	Camerun	5,0	Siria	6,5
7	IRAQ	4,8	Guinea	4,0	Etiopia	4,5	Somalia	5,6
8	NIGERIA	4,6	Afghanistan	3,5	Gambia	4,5	Libia	4,8
9	SENEGAL	4,1	Pakistan	3,3	Sudan	4,5	Eritrea	2,4
10	ETIOPIA	3,1	Camerun	3,0	Mali	4,2	Senegal	2,4

Fonte: file excel condiviso, gestionale CUI

Figura 2.1.2 – Distribuzione delle famiglie per tipologia familiare – Famiglie accolte nel 2020

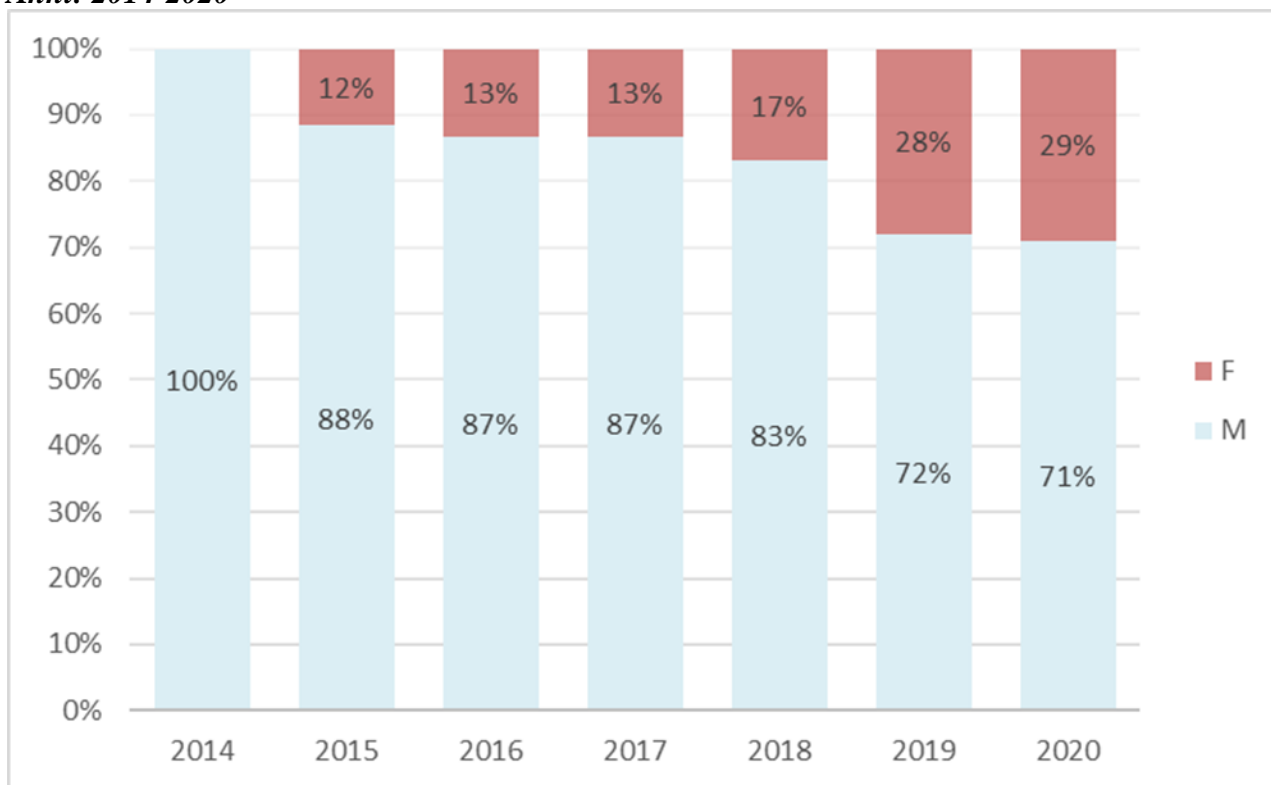


Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Nel 2020 le famiglie con almeno due componenti che sono state accolte sono state 58, e i relativi componenti 155 (2,7 a famiglia). Tra tutti gli ospiti accolti, il 30,8% apparteneva ad una famiglia con almeno 2 componenti. Nel 2019 le famiglie erano 63, e i relativi componenti 185 (2,9 a famiglia); più bassa la percentuale degli accolti che apparteneva ad una famiglia con almeno 2 componenti (il 25,5%).

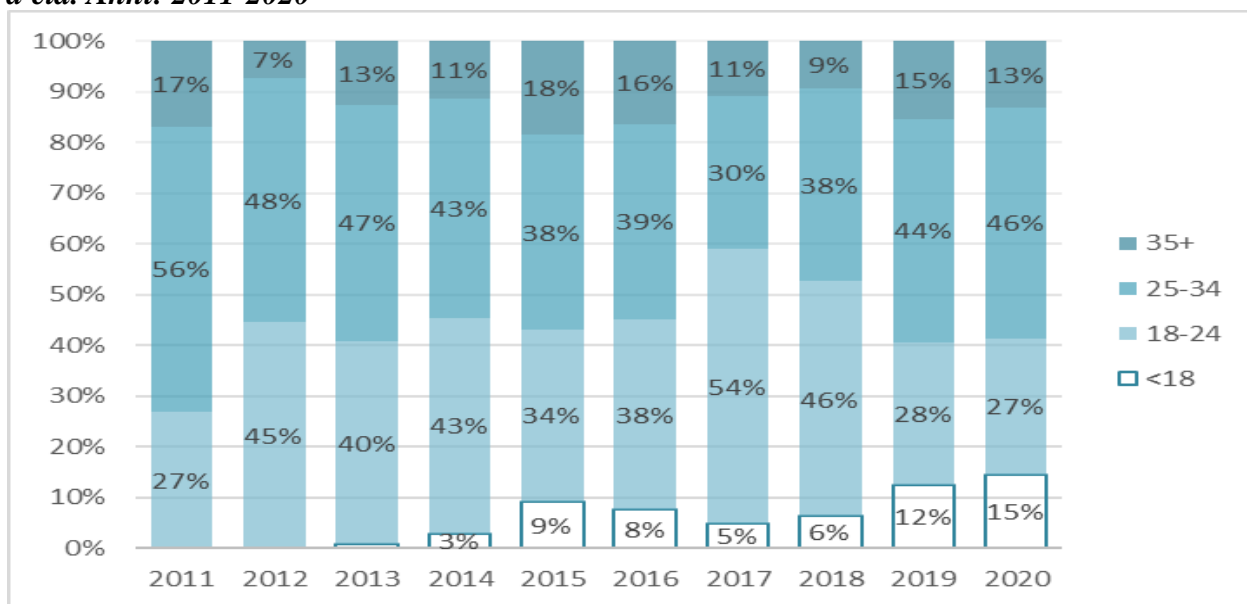
Coerentemente con l'aumento dell'incidenza delle persone che vivono in famiglia, nel 2020 cresce ulteriormente la componente femminile dei beneficiari (pari al 29% vs. il 28% del 2019 e il 17% del 2018; Fig.2.1.3) e dei minori (15% vs. il 12% del 2019 e il 6% del 2018; Fig.2.1.4). Continua invece a perdere peso la fascia d'età degli ospiti tra i 18 e i 24 anni (27% vs. il 28% del 2019 e il 46% del 2018) superata dai 25-34enni (pari al 46%). Perde leggermente rilevanza la classe d'età dei più adulti (over 35 anni) che arrivano a rappresentare il 13% degli ingressi (vs. il 15% del 2019).

Figura 2.1.3 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per genere. Anni: 2014-2020



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

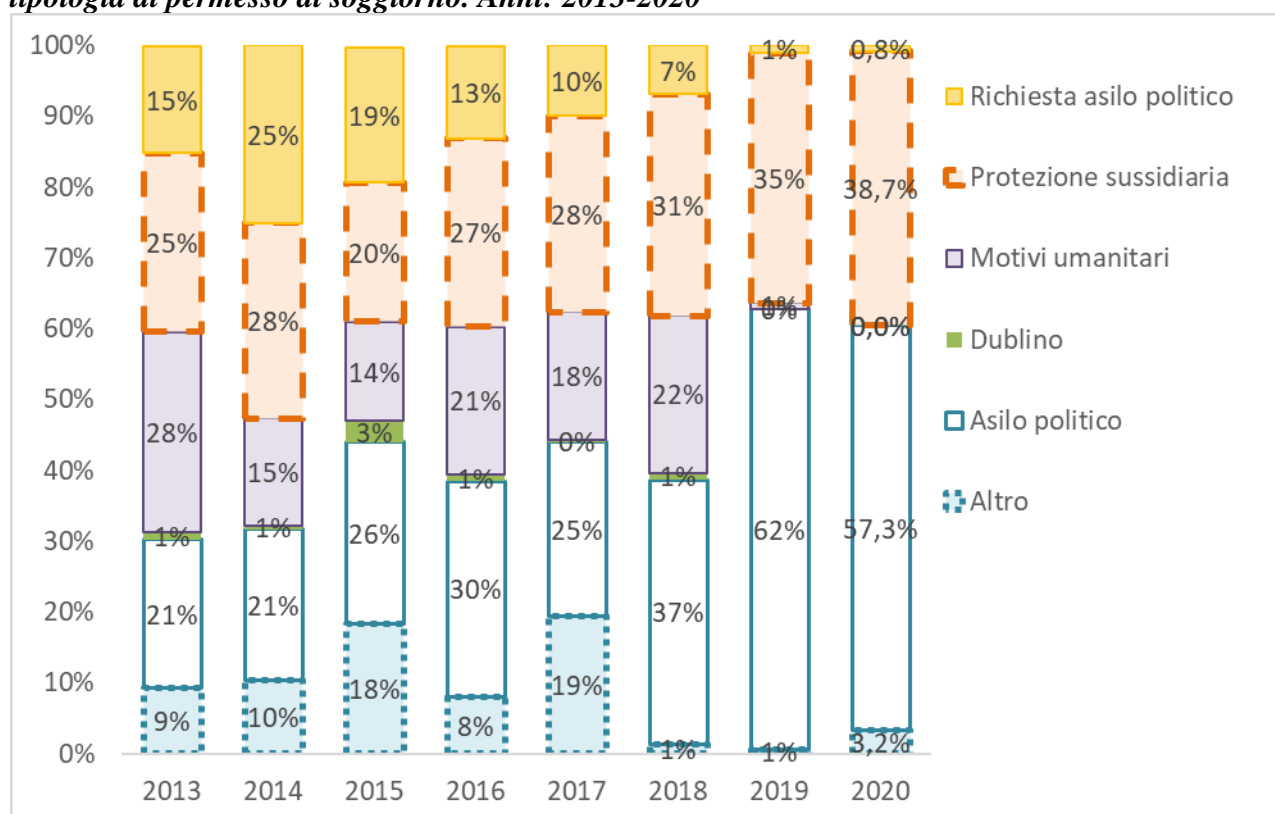
Figura 2.1.4 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per classe d'età. Anni: 2011-2020



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

La composizione della popolazione dei nuovi utenti per quanto riguarda lo status giuridico è variata notevolmente sia a causa della nuova modalità di rilevazione che rileva lo status a fine anno e non più all'ingresso, sia a causa delle modifiche normative che hanno cancellato la tipologia di permesso di soggiorno per motivi umanitari e precluso l'accesso ai Centri di Accoglienza SAI ai richiedenti asilo. La conseguenza è che rispetto al 2018 è quasi raddoppiata la quota di rifugiati politici (57,3% nel 2020 e 62% nel 2019 vs. 37% del 2018) e l'altra tipologia di permesso, la protezione sussidiaria racchiude quasi tutti gli altri casi (38,7% del 2020 e 35% del 2019) raggiungendo la percentuale più elevata tra gli anni oggetto di osservazione (Fig.2.1.5).

Figura 2.1.5 - Distribuzione percentuale degli ingressi nel progetto SPRAR/SAI per tipologia di permesso di soggiorno. Anni: 2013-2020



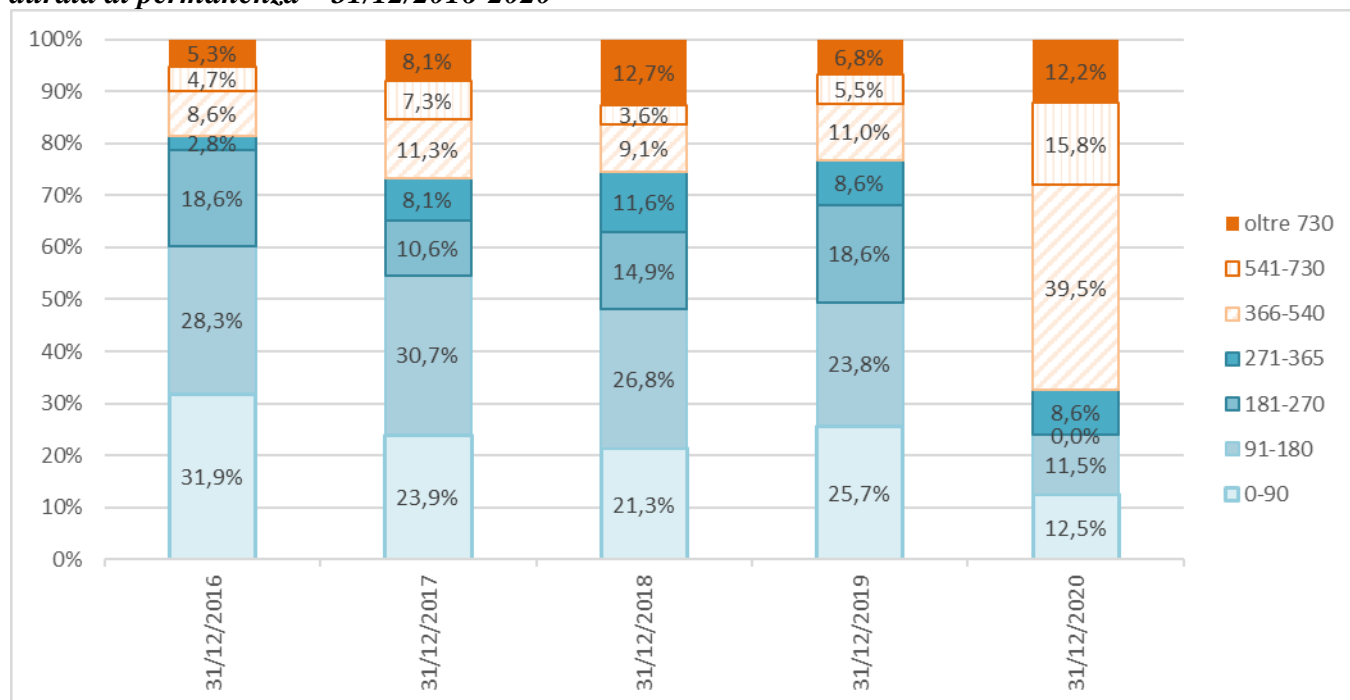
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

2 Caratteristiche della permanenza degli ospiti e gestione del servizio: quali interdipendenze

In questo paragrafo si intende mettere in evidenza le principali caratteristiche della permanenza degli ospiti all'interno dei centri SAI, iniziando così a delinearne i percorsi e i principali punti di forza e elementi di criticità. Di conseguenza, si vogliono individuare gli effetti che tali caratteristiche determinano sulla gestione del servizio e quali margini di miglioramento questi elementi consentono di ricercare.

Gli effetti della pandemia da Covid-19 hanno portato al protrarsi della permanenza degli ospiti dei Centri di Accoglienza e della rete di appartamenti. Da una parte la contrazione degli inserimenti ha ridotto l'incidenza delle persone presenti da meno di un anno (in particolare 0% i presenti al 31/12/2020 da 6-9 mesi, ossia nel periodo in cui non sono stati fatti inserimenti). Dall'altra, la concessione di proroghe connesse alla situazione di emergenza ha aumentato l'anzianità di presenza degli ospiti: sale dall'11% di fine 2019 al 39,5% la quota di persone presenti da 12 a 18 mesi e cresce dal 6,8% al 12,2% di fine 2020 la quota di persone presenti da oltre 2 anni (figura 2.2.1).

Figura 2.2.1 - Distribuzione percentuale delle persone accolte nel progetto SPRAR/SAI per durata di permanenza – 31/12/2016-2020



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

I dati relativi alle dimissioni dai centri SAI indicano tre tipologie di informazioni:

5. il motivo della dimissione;
6. la destinazione geografica dell'utente dimesso;
7. la destinazione abitativa dell'utente dimesso.

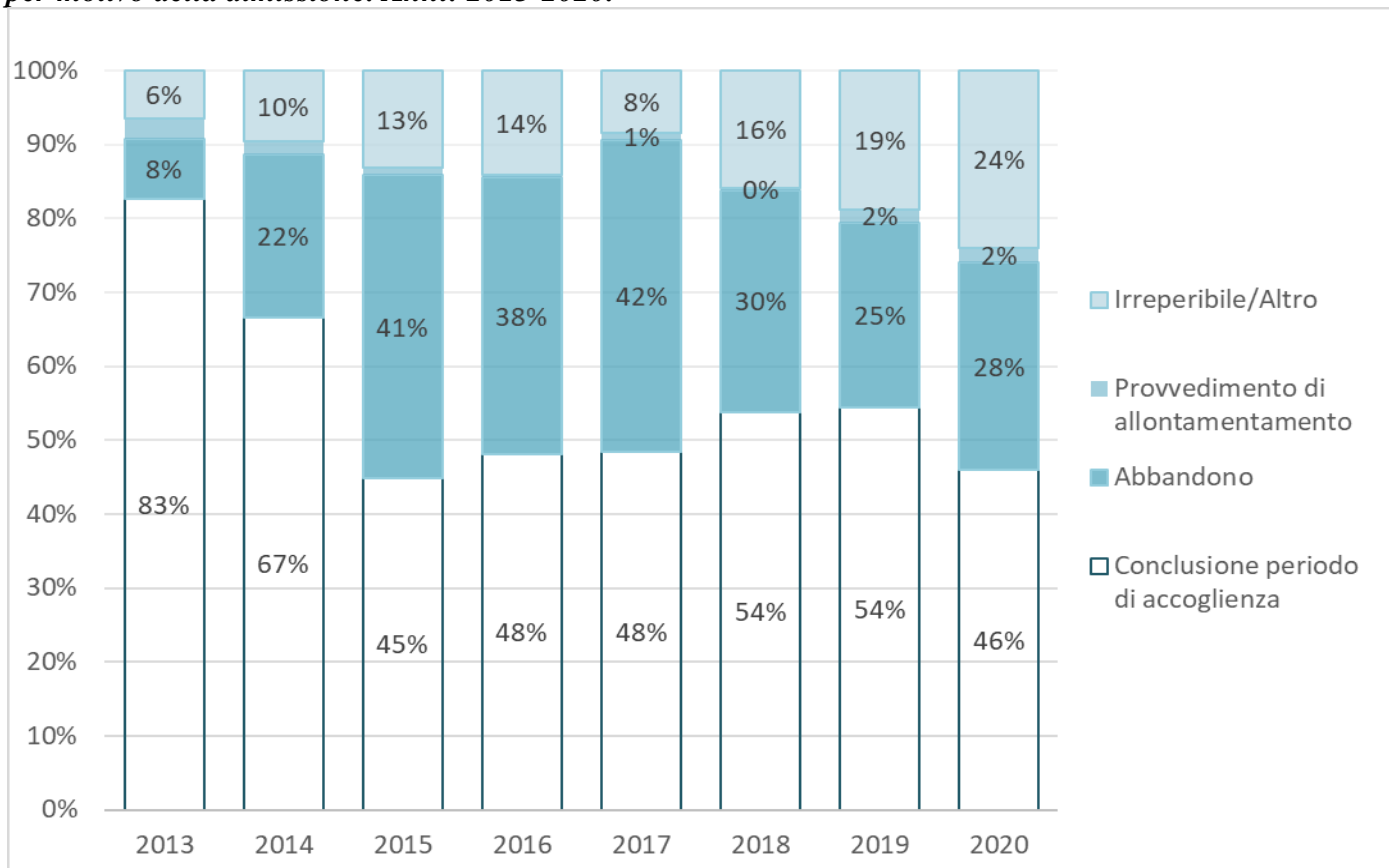
Mentre la prima tipologia di informazione è perfettamente rilevabile, la seconda e la terza non sempre sono note agli operatori, e pertanto presentano un cospicuo numero di mancate risposte. Il suggerimento che è stato dato negli anni a chi si occupa di rilevare tali informazioni è stato quello di compilare i suddetti campi non immediatamente dopo la dimissione ma anche a distanza di settimane o mesi, poiché spesso capita che gli ex ospiti diano notizie agli operatori dopo qualche tempo dalla dimissione. Nel 2020 le mancate risposte si sono ridotte, ma restano sempre troppo elevate per poter considerare le elaborazioni proposte pienamente attendibili, motivo per cui si invita alla cautela nella lettura del dato.

Per quanto attiene alla causa di dimissione, per il 46% dei beneficiari risulta la naturale conclusione del periodo di accoglienza (percentuale in calo di 8 punti rispetto al 2019), mentre per il 28% dei casi si assiste a dimissioni volontarie (Fig.2.2.2). Cresce ulteriormente la quota di persone che vengono dimesse per irreperibilità, avendo lasciato il Centro senza darne comunicazione agli operatori (24%). Nonostante nel 2020 siano cresciuti abbandoni volontari e dimissioni per assenze ingiustificate e allontanamenti, rispetto al 2019 è aumentata la quota di dimessi dopo 6 mesi (da 80% a 86,6%; figura 2.2.3), verosimilmente per il protrarsi di molte accoglienze in seguito alla pandemia. Occorre infatti tener presente che l'abbandono volontario è una dimissione che avviene prima della scadenza naturale del progetto, che però può essere stato oggetto di una o più proroghe. Non ha quindi necessariamente una connotazione negativa in quanto non è da escludere che l'ospite che ha abbandonato il Centro o l'appartamento, abbia quindi avuto il tempo per beneficiare dei progetti di inserimento messi a disposizione dal Comune di Milano ed abbia trovato una sistemazione abitativa autonoma prima della scadenza dell'accoglienza.

La destinazione geografica dei dimessi dal progetto SAI risulta essere, per 54 casi Milano città, mentre per 43 sono altri comuni della Lombardia (Fig.2.2.4). Del tutto residuali sono invece le altre destinazioni note. Scende a 88 (il 44% delle dimissioni) il numero di casi per quali non è nota la destinazione, un valore ancora troppo elevato (riguarda quasi la metà delle dimissioni) per poter considerare rappresentative le percentuali che deriverebbero dai dati appena esposti. È tuttavia positivo che nel 2020 si sia arrivati a disporre di oltre la metà delle informazioni note, se si considera che nel 2018 la destinazione geografica era sconosciuta per oltre l'80% dei dimessi.

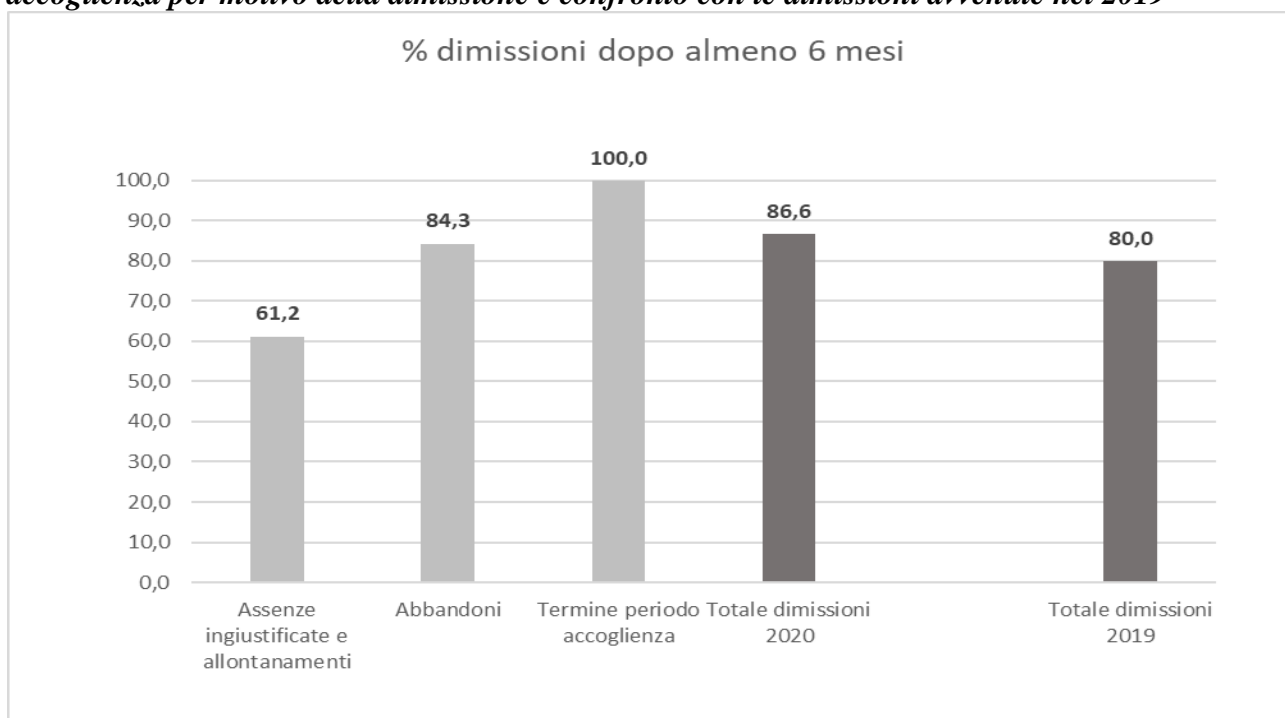
La destinazione alloggiativa più ricorrente rilevata per il 2020 si conferma essere quella di uno spazio in condivisione con amici (48 casi; Fig.2.2.5). Stabile il numero di dimessi che hanno trovato un alloggio in autonomia (22 come nel 2019, ma pesano maggiormente dato che è si è ridotto il numero dei dimessi). Si riduce il numero di ospiti dimessi che non hanno trovato altra sistemazione se non quella del dormitorio (5 casi a fronte dei 35 del 2019). Restano infine 102 ospiti dimessi per i quali non è nota la destinazione alloggiativa. Valgono dunque le stesse considerazioni fatte per la destinazione geografica: ossia l'impossibilità di disporre di un quadro rappresentativo della condizione abitativa post-dimissioni, nonostante sia calata la quota di mancate informazioni (in questo caso nel 2020 si attestano intorno al 50%).

Figura 2.2.2 - Distribuzione percentuale delle persone dimesse dal progetto SPRAR/SAI per motivo della dimissione. Anni: 2013-2020.



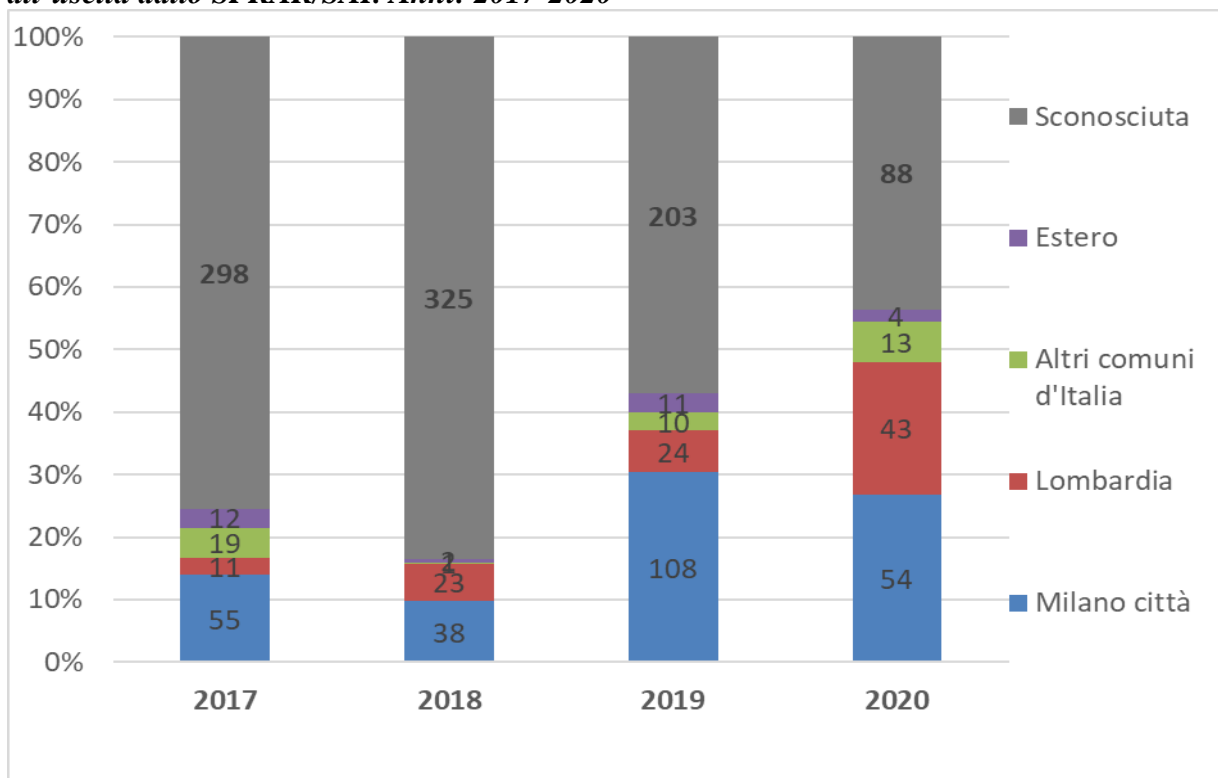
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

Figura 2.2.3 – Percentuale di dimissioni avvenute nel 2020 dopo almeno 6 mesi di accoglienza per motivo della dimissione e confronto con le dimissioni avvenute nel 2019



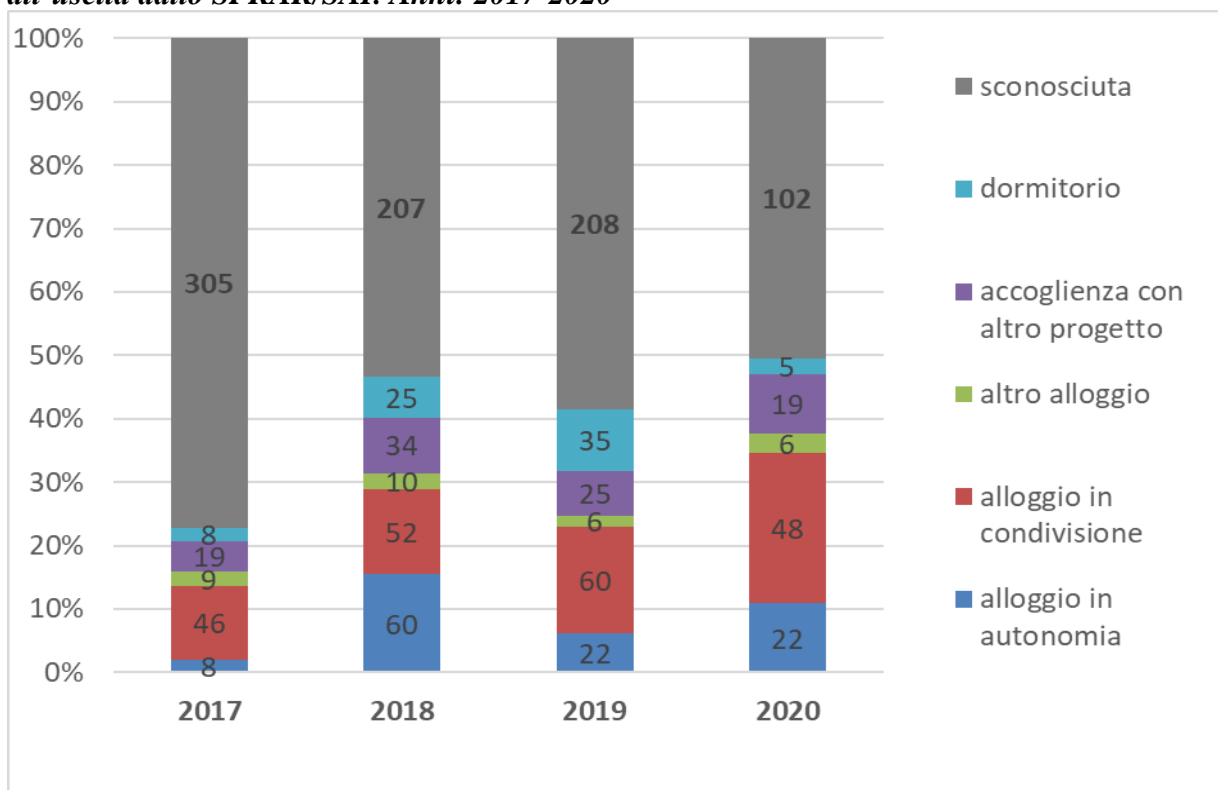
Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Figura 2.2.4 - Percentuale di persone dimesse per destinazione geografica successiva all'uscita dallo SPRAR/SAI. Anni: 2017-2020



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

Figura 2.2.5 - Percentuale di persone dimesse per destinazione alloggiativa successiva all'uscita dallo SPRAR/SAI. Anni: 2017-2020



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI, gestionale CUI

2.4 Opportunità di miglioramento del servizio che emergono dalla lettura dei dati sul sistema di accoglienza SAI

Le statistiche che aiutano a ricostruire una fotografia del sistema di accoglienza SAI nell'anno 2020 pongono alcuni punti di attenzione legati alle peculiarità degli ospiti e alla gestione del servizio. Questi sono inevitabilmente influenzati da alcuni elementi che dovrebbero rappresentare costantemente un punto di partenza per ogni attività di programmazione e successivo controllo sull'efficacia del servizio:

8. **Rilevanza quantitativa, andamento nel tempo e distribuzione nei vari centri delle diverse comunità di richiedenti asilo**: emerge dai dati, a titolo esemplificativo, una profonda trasformazione delle comunità di provenienza degli ospiti, con la comunità somala che passa dal rappresentare il 36% dei nuovi ingressi nel 2017, al 6% del 2020. Il mix di beneficiari nei centri e nei servizi che vanno a complemento del percorso SAI può supportare una valutazione rispetto all'efficacia dei servizi stessi e all'eventuale necessità di definire percorsi ad hoc per determinate comunità.
9. **Composizione dei nuclei familiari**: Un'analisi più approfondita (attraverso ulteriori dati) sulle caratteristiche dei nuclei familiari presenti potrebbe fornire elementi di riflessione più completi per la valutazione delle vulnerabilità all'interno del sistema SAI. Nuclei mono-genitoriali o nuclei numerosi potrebbero infatti indicare una maggiore probabilità di situazione "critiche".
10. **Vulnerabilità sociale, fisica e psichica**: il tema delle vulnerabilità presenti per gli ospiti del sistema di accoglienza SAI richiederebbe una più ampia base informativa che non può prescindere da una definizione condivisa del concetto stesso di "vulnerabilità". Un quadro più completo permetterebbe infatti di concentrare in modo più mirato le risorse e gli sforzi degli operatori del servizio, prevenendo così situazioni critiche con impatti più ampi sull'efficacia del progetto SAI. Importanti passi avanti sono stati fatti su questo aspetto, in un lavoro di ricomposizione delle informazioni attualmente disponibili e nella predisposizione di uno strumento di lavoro in grado di tracciare in maniera olistica la vulnerabilità.
11. **Permanenza nei centri**: i dati mostrano tempi diversi di permanenza nei centri, con cambiamenti significativi di anno in anno. Tale variabilità può essere spiegata da motivazioni differenti che dipendono in parte dallo status dei singoli titolari di protezione internazionale, ma in parte possono dipendere da altri elementi quali la comunità di appartenenza, le caratteristiche demografiche o del nucleo familiare o relazionale. Disporre di dati più precisi e approfonditi consente di gestire in modo più proattivo tali variabili e non come un semplice "dato acquisito". Inoltre, l'assenza di dati sistematici ed estesi sulla destinazione all'uscita dal progetto compromette la capacità di ragionare sugli *outcome* del servizio. Questa considerazione vale a maggior ragione nell'anno di Covid-19, in cui colpisce l'aumento di interruzioni volontarie, pur a fronte di un contesto di generale chiusura sia di luoghi alternativi di accoglienza in Città, che di approdo verso altri Stati.

Queste prime riflessioni evidenziano l'esistenza di uno spazio di miglioramento del servizio rappresentato da due piste di lavoro, tra loro complementari:

12. L'incrocio dei dati sul sistema di accoglienza SAI con quelli già disponibili che riguardando caratteristiche ed esiti dei percorsi degli utenti e dei servizi a supporto di tali percorsi;

13. L'individuazione di modalità per ampliare e rendere più strutturata e solida la base dati che permette di descrivere l'efficacia del sistema di accoglienza SAI.

I prossimi paragrafi hanno principalmente l'obiettivo di approfondire il primo punto, mentre la lettura complessiva del presente report ha permesso di individuare le aree che meritano un maggiore approfondimento e, di conseguenza, dovrebbero essere il focus delle future rilevazioni sull'efficacia

3. I CORSI DI ITALIANO E DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'obiettivo di questa sezione è di dare rilevanza al tema che, assieme alla formazione e le competenze professionali, è ritenuto cruciale nel valutare l'efficacia del servizio di accoglienza: l'apprendimento della lingua. I dati raccolti suggeriscono alcune riflessioni sull'andamento della formazione linguistica, oltre ad aprire spazi per la messa a punto di nuovi strumenti di monitoraggio che permettano di avere una visione più completa sugli ospiti.

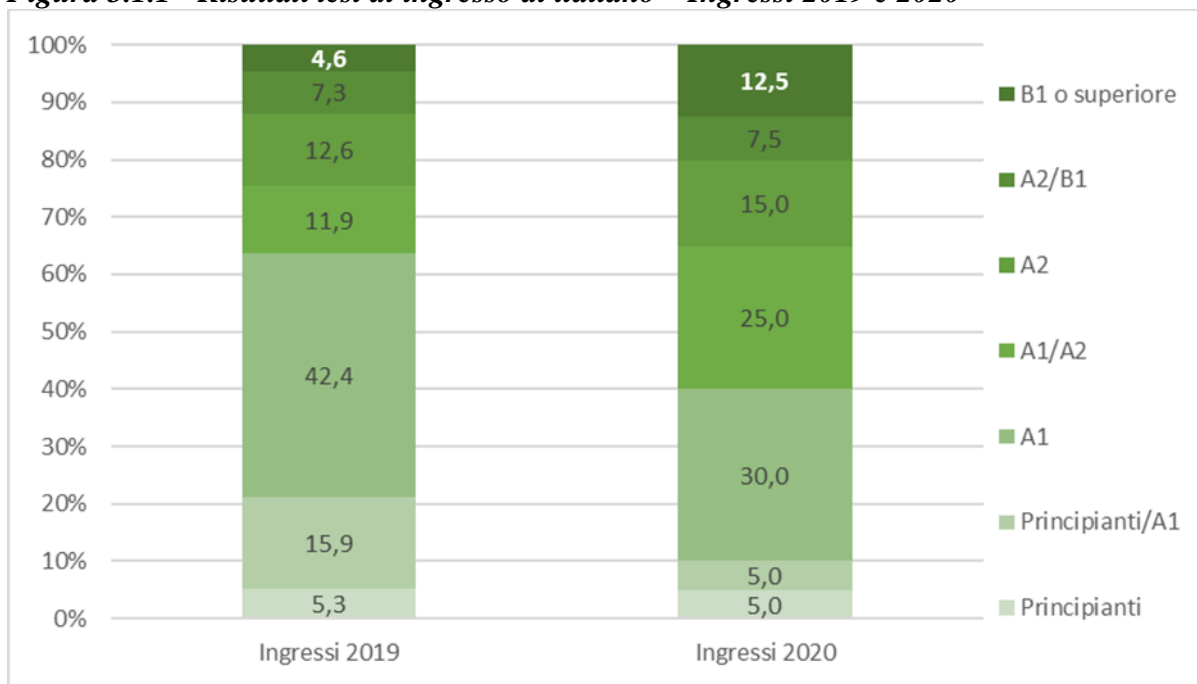
3.1 Le esperienze dei corsi di italiano

La conoscenza della lingua italiana è uno dei requisiti fondamentali per il raggiungimento dell'inserimento socio-lavorativo degli ospiti dei Centri di Accoglienza. Per il 2019 è stata introdotta una rilevazione ad hoc, finalizzata a monitorare le caratteristiche dell'apprendimento della lingua italiana. Dopo la conclusione dell'esperienza presso il Centro di Via Fleming, si tratta del primo tentativo di ricostruire una serie di informazioni a livello individuale che fa seguito ai dati raccolti, in formato grezzo e non stratificabile, per il precedente rapporto. L'introduzione della piattaforma SISA garantirà un ulteriore approfondimento del tema, fissando anche gli obiettivi attesi da raggiungere nel corso dell'accoglienza.

La figura 3.1.1 riporta la distribuzione percentuale dei risultati ai test di ingresso di italiano che si sono svolti nel 2019 e nel 2020. Nell'ultimo anno il livello di conoscenza dell'italiano, pur in un quadro di limitata conoscenza della lingua, risulta più elevato rispetto al 2019 (B1 o superiore passa dal 4,6 al 12,5%; chi non va oltre il livello A1 scende dal 63,6% al 40%). A contribuire a tale miglioramento sono gli ingressi di cittadini provenienti dall'America Latina, che hanno più familiarità con la nostra lingua.

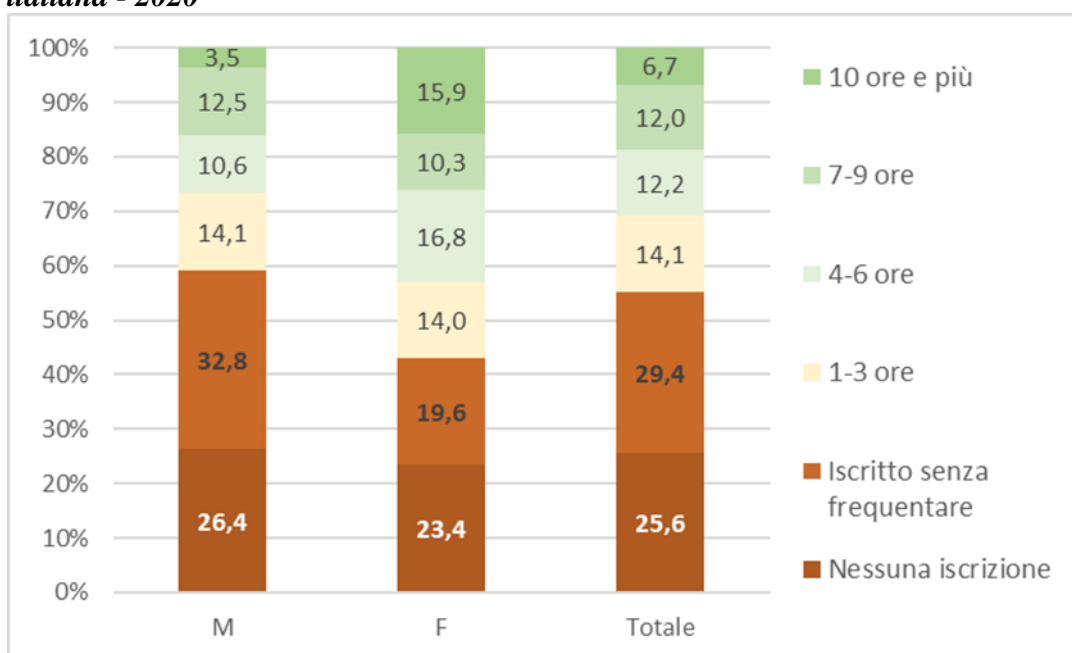
Circa $\frac{3}{4}$ degli ospiti sono stati almeno iscritti ad un corso di lingua italiana, ma una rilevante quota di essi non ha frequentato nemmeno un'ora (figura 3.1.2). Nel complesso le donne si sono rivelate essere più assidue nella frequenza dei corsi di italiano (il 15,9% ha frequentato per oltre 10 ore vs. il 3,5% degli uomini). Questo, come si vedrà, porta ad una migliore conoscenza dell'italiano tra le donne rispetto a quanto non accade tra gli uomini.

Figura 3.1.1 - Risultati test di ingresso di italiano – Ingressi 2019 e 2020



Fonte: file excel condiviso con gli enti del progetto SAI

Figura 3.1.2 – Monte ore settimanale frequentato per i corsi di apprendimento della lingua italiana - 2020



Fonte: Relazione annuale Servizio Centrale

L'apprendimento della lingua italiana: uno studio su un campione di centri

Mediante un file in formato Microsoft Excel sono state raccolte informazioni più approfondite su un campione di Centri e Appartamenti, rappresentativo della diversa tipologia di accoglienza:

- Centro Via Sammartini, 75 (centro collettivo per donne e famiglie);
- Centro di Via Stella, 5 (centro collettivo maschile);
- La Grangia, Via Monlué 87 (comunità media maschile);
- Rete appartamenti Farsi Prossimo (rete di appartamenti numerosa e diffusa sul territorio).

Si evidenzia come con la modalità di rilevazione impostata sia stato possibile determinare con maggiore precisione il livello linguistico, inoltre con un menu a tendina si è convenzionalmente stabilito di riferire al livello B1 acquisito (per saperne di più cfr. <https://wemi.comune.milano.it/inclusione/corso-italiano#quale-livello>) quello che negli anni scorsi veniva definito in maniera più generica “ possiede un buon livello di italiano “. Si precisa che per quanto riguarda la determinazione dei livelli gli operatori dei Centri hanno fatto riferimento a quanto emerso dai test sottoposti agli ospiti in ingresso nel Centro oppure ai test a cui sono stati sottoposti principalmente dal CPIA. Il risultato quindi si differenzia solo parzialmente rispetto a quanto rilevato nel grafico 3.1.1 in quanto aggiunge ai test di ingresso anche le valutazioni dei CPIA raccolte inevitabilmente ad accoglienza già avviata. Anche nel grafico 3.1.3 le donne confermano un livello di italiano superiore rispetto a quello degli uomini: il 38,7% possiede almeno un livello B1 a fronte del 25,7% degli uomini. Anche i più giovani, gli ospiti con meno di 30 anni, si caratterizzano per una conoscenza migliore rispetto a quella degli ospiti ultratrentenni: la differenza risiede nella minor quota di persone con un livello che non va oltre l'A1 (42,6% vs. 56,1%). In generale gli ospiti che non superano il livello A1 sono quasi la metà del totale (48,1%), quasi un terzo possiede invece un livello pari o superiore a B1 (32,6%).

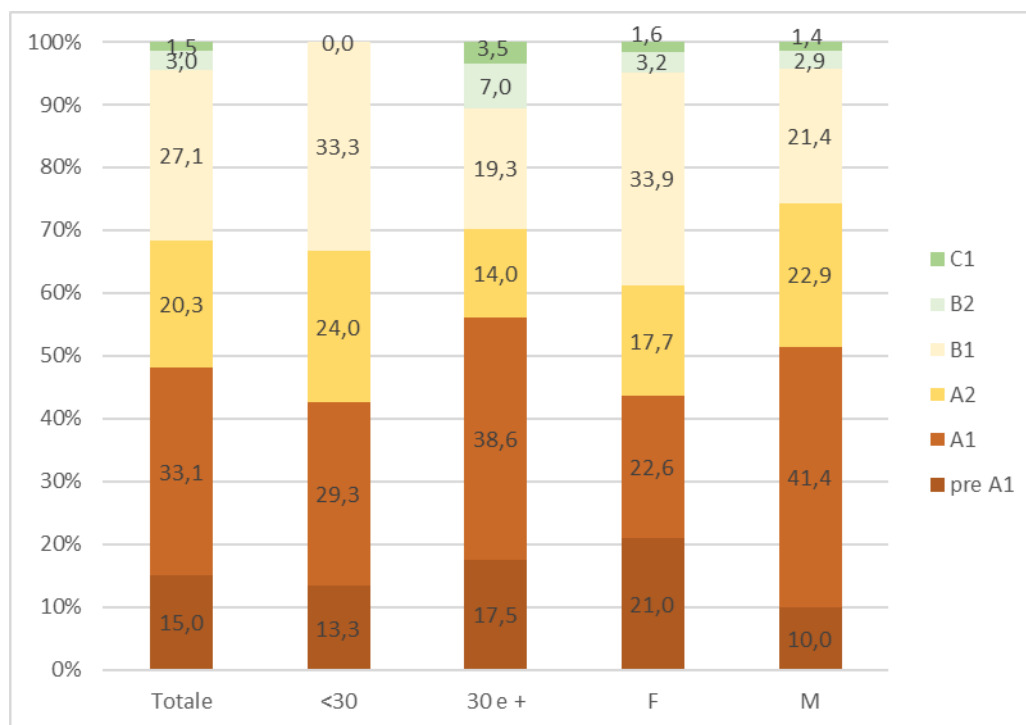
La rilevazione ha permesso di differenziare 3 tipologie di offerta formativa: quella del CPIA, delle Scuole del Terzo Settore che raggruppano un ampio elenco di Associazioni anche molto qualificate, e i Corsi interni proposti all'interno di alcuni Centri.

Nel 2020 continua ad essere alta la percentuale che risulta non avere frequentato nemmeno un corso di italiano (47,9%, figura 3.1.4; un dato in linea con quanto emerso nella relazione annuale se si sommano i non iscritti e gli iscritti che non hanno frequentato nemmeno un'ora; cfr figura 3.1.2): sicuramente la pandemia covid- 19 ha influito sulla possibilità di partecipazione ai corsi soprattutto delle categorie più vulnerabili: analfabeti o con scarsa scolarizzazione e donne con minori.

All'interno di questa alta percentuale tuttavia risultano esserci anche coloro che hanno un livello di italiano sufficiente e sono stati impegnati in un'attività lavorativa (molti dei quali impegnati in attività lavorative chiave durante la pandemia come riders e addetti alla logistica). La tipologia di corso più frequentata è quella dei corsi interni (25,6%), i quali però non garantiscono una certificazione spendibile sul mercato del lavoro.

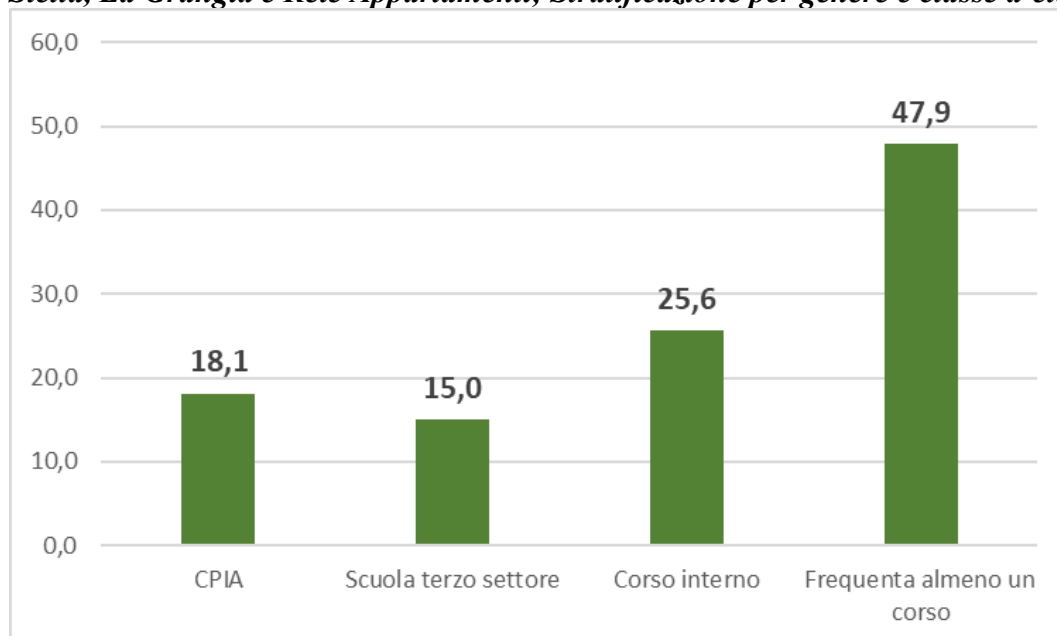
Il 23,3% degli ospiti ha frequentato più di un corso (figura 3.1.5). Le donne si confermano più attive nella partecipazione ai corsi di italiano con una quota pari al 36,8% che ha frequentato almeno due corsi.

Figura 3.1.3 - Livello di italiano registrato nei Centri Sammartini, Stella, La Grangia e Rete Appartamenti; Stratificazione per genere e classe d'età – 2020



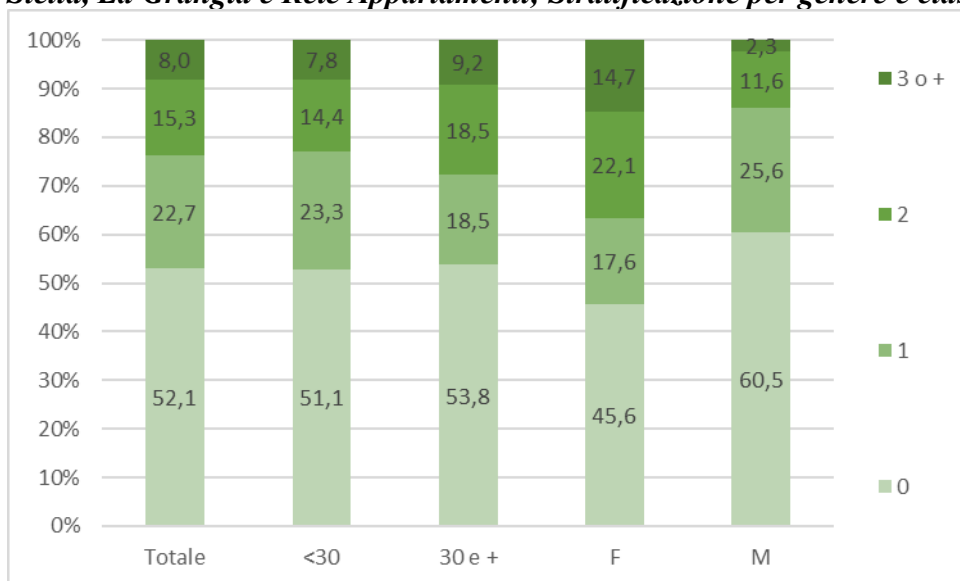
Fonte: Rilevazione ad hoc, realizzata dal Servizio Orientamento Corsi Italiano L2 - WeMi Inclusione

Figura 3.1.4 - Frequenza corsi di italiano degli ospiti maggiorenni dei Centri Sammartini, Stella, La Grangia e Rete Appartamenti; Stratificazione per genere e classe d'età – 2020



Fonte: Rilevazione ad hoc, realizzata dal Servizio Orientamento Corsi Italiano L2 - WeMi Inclusione

Figura 3.1.5 - Numero di corsi frequentati dagli ospiti maggiorenni dei Centri Sammartini, Stella, La Grangia e Rete Appartamenti; Stratificazione per genere e classe d'età – 2020



Fonte: Rilevazione ad hoc, realizzata dal Servizio Orientamento Corsi Italiano L2 - WeMi Inclusione

Alcune considerazioni generali:

Nel corso del 2020 si è andato a istituire il Servizio per l'orientamento ai corsi di italiano presso la sede del sistema WeMi deputato ai Servizi per le persone migranti, denominato WeMi Inclusione (<https://wemi.comune.milano.it/inclusione>) con una sezione specifica sui temi dell'apprendimento della lingua italiana. Questo servizio attualmente è finanziato attraverso il progetto FAMI " Conoscere per integrarsi " , con capofila la regione Lombardia.

La collaborazione tra il sistema SAI adulti e tale Servizio, rivolto all'intero popolazione migrante presente sul territorio cittadino, ha consentito di rafforzare il lavoro di coordinamento sul tema dell'apprendimento dell'italiano con un'équipe dedicata e di raccogliere, sostenere e monitorare i percorsi degli ospiti.

Lo strumento di rilevazione tuttavia è risultato di difficile gestione per tale funzione, per la grande mole di dati e per la difficoltà di fare confluire le informazioni in tempo utile. Per questo motivo la raccolta dei dati risulta riferibile solo ad alcuni luoghi di accoglienza, seppure rappresentativi per tipologia delle diverse tipologie del progetto Sai di Milano.

Con una progressiva funzionalità del SISA dovrebbe essere possibile estrapolare maggiori informazioni sulle caratteristiche degli ospiti e sui percorsi formativi intrapresi .

Se è vero che le difficoltà di frequenza ai Corsi quest'anno vanno anche senz'altro correlate alla Pandemia da Covid 19 e alla difficoltà durante la primavera di reperire la necessaria strumentazione di devices e connessione dati, bisogna rilevare che per rispondere a questo problema è stata incrementata la dotazione tecnologica con l'acquisto di tablet da far utilizzare agli ospiti.

Per quanto riguarda la risposta delle Scuole di italiano alla situazione pandemica e l'attivazione della DAD da parte delle Scuole vale la pena evidenziare che:

- Il CPIA 5 di Milano si è attivato nell’arco di poche settimane per passare alla didattica a distanza, ma la comunicazione non è risultata del tutto efficace e non ha consentito l’accesso a tutti gli iscritti ai corsi ;
- Per quanto riguarda le Scuole del Terzo Settore alcune hanno proposto la frequenza in DAD a coloro che erano già iscritti ai loro corsi, ma molte nella prima fase della pandemia si sono fermate. Dall’autunno del 2020 è aumentato il numero di associazioni che si sono sperimentate nella modalità della didattica a distanza. Si segnala come il progetto FAMI Milano I2 di cui il Comune di Milano è partner insieme ad una rete di 13 Scuole del terzo settore (Capofila Codici Ricerche), ha supportato il processo di adattamento e spostamento alla didattica a distanza delle scuole.
- I Corsi che offrivano alle mamme uno spazio babysitting non hanno mai ripreso, se non per un breve periodo nell’autunno, lasciando questa tipologia di ospiti senza possibilità di partecipare a Corsi di italiano. Infatti solo alcune Scuole tra settembre e ottobre hanno provato a riprendere i corsi in presenza per donne con spazio babysitting, ma la frequenza è durata solo alcune settimane, per l’arrivo della seconda ondata di COVID e le conseguenti restrizioni. Ciò deve avere costituito per le donne un effetto di rallentamento a catena nel processo di inclusione.

Temi da sviluppare :

- 1) La somministrazione del **test di ingresso** e in uscita deve essere implementata con più sistematicità;
- 2) Il **monitoraggio della frequenza** ai corsi e il **rinforzo della motivazione all’apprendimento**, sono temi da sviluppare in collaborazione con gli operatori dei Centri di accoglienza .
- 3) Il ruolo del case manager così come pensato nel nuovo modello potrà aiutare a tenere connessa l’area dell’apprendimento dell’Italiano alle altre .
- 4) Il tema delle 15 ore settimanali di italiano potrebbe essere soddisfatto almeno in parte attraverso modalità di apprendimento più laboratoriali e sperimentali che vengano incontro ai diversi bisogni degli ospiti.

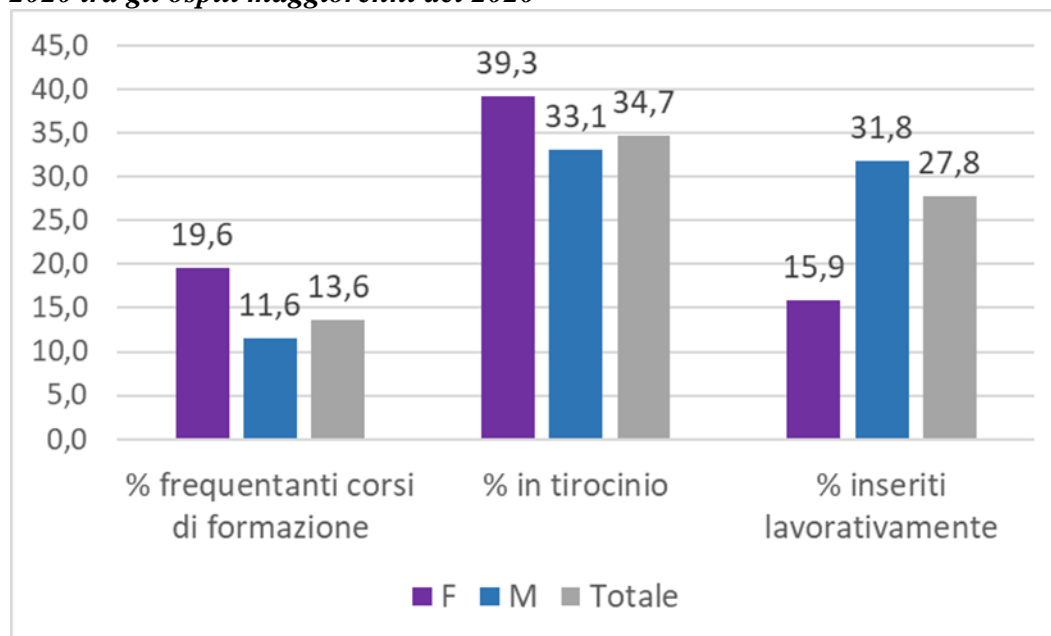
3.2 Le esperienze dei corsi di formazione

Oltre ai corsi di italiano agli ospiti dei centri di accoglienza e della rete di appartamenti è offerta la possibilità di frequentare corsi di formazione. Al fine di rilevare la quota di frequentanti corsi di formazione si è fatto riferimento ad una tabella con informazioni aggregate della relazione per il Servizio Centrale (figura 3.2.1).

La partecipazione ai corsi di formazione è decisamente più limitata, riguardando nello specifico 13,6% degli ospiti maggiorenni dei Centri, e risultando più elevata tra le donne (19,6 vs. 11,6% degli uomini). Occorre però tener presente che trattandosi di dati aggregati non è possibile, nel calcolo della percentuale, escludere le persone che risultano già occupate, oppure quelle che nel 2020 sono state per poco tempo in accoglienza.

Maggiore è anche la partecipazione femminile ai tirocini (CeLav e Consorzio e Mestieri): 39,3% vs. 33,1% degli uomini. I Settori nei quali sono stati attivati i tirocini formativi e/o borse lavoro nel caso delle donne sono l'artigianato, i servizi alla persona, la ristorazione/turismo e il commercio, tra gli uomini a questi si aggiungono anche il settore dell'industria e dell'edilizia. Pur con una più elevata partecipazione femminile ai corsi di formazione e ai tirocini, quando si tratta di misurare l'incidenza degli inserimenti lavorativi la situazione si ribalta: sono gli uomini a trovare con maggiore facilità un'occupazione (il 31,8% vs. il 15,9% delle donne). Le motivazioni di tale squilibrio di genere sono simili a quelle che si registrano tra la popolazione italiana. La conciliazione tra il lavoro e l'accudimento dei figli finisce con il penalizzare più le donne degli uomini.

Figura 3.2.1- Percentuale frequentanti corsi di formazione, tirocini e inserimenti lavorativi 2020 tra gli ospiti maggiorenni del 2020



Fonte: Relazione annuale per il Servizio Centrale

3.3 Verso una nuova modalità di raccolta e rappresentazione dei dati

I dati esposti in questa sezione aiutano a costruire una prima rappresentazione dello stato dell'arte relativo all'apprendimento della lingua italiana e ai livelli in entrata; tuttavia, lo fanno con una prospettiva statica, che non permette di apprezzare l'evoluzione delle capacità linguistiche degli ospiti e gli esiti dei percorsi. Inoltre, non vi è la possibilità di indagare se l'offerta "standardizzata" dei corsi, in cui il discrimine sembra essere unicamente il livello in entrata, abbia la stessa efficacia su tutti i cluster etnici e sui diversi profili registrati tra gli ospiti. Diverse culture hanno modalità di apprendimento differenti, e in ottica migliorativa del servizio si ritiene che un ragionamento più approfondito sui diversi esiti tra ospiti vada attivato. In virtù della sua importanza per facilitare e accompagnare i processi di integrazione, lo sforzo di rilevazione e lettura dei dati dovrebbe essere ri-orientato verso una nuova prospettiva volta alla valutazione dell'efficacia del servizio:

1. Rilevare la frequenza ai corsi è un'informazione incompleta, in quanto non dà rappresentazione dell'evoluzione delle competenze degli ospiti. Una soluzione in questo senso potrebbe essere introdurre dei **test intermedi** che permettano di tenere traccia periodicamente dei progressi o non progressi dell'ospite. Inoltre, tra chi si iscrive ai corsi quasi un terzo non frequenta nemmeno un'ora di lezione, a sottolineare come il dato sulle iscrizioni possa essere fuorviante.
2. Non avere la possibilità di **legare i risultati del test in entrata e in uscita per lo stesso ospite** è un limite molto forte alla valutazione dell'efficacia del servizio. Vale la pena avviare un ragionamento per colmare questo gap conoscitivo, con la consapevolezza che per alcuni ospiti non sarà possibile tracciare il dato a causa della loro uscita prematura dai percorsi SAI. Inoltre, è necessario rendere sistematica la rilevazione del livello iniziale di conoscenza della lingua, oggi non sempre rilevato.
3. Attualmente, **non è presente un'erogazione istituzionale di corsi pre-A1**, nonostante gli ospiti che hanno questo livello di lingua siano numerosi. L'intervento dei volontari è di capitale importanza per supportare i processi di apprendimento di questo gruppo di ospiti, e potrebbe generare maggiore valore nel momento in cui l'Ente locale e l'Ente Gestore avessero piena conoscenza della numerosità di ospiti con questa caratteristica e immaginassero interventi di supporto agli stessi, anche in vista di un possibile inserimento lavorativo per cui è essenziale conoscere la lingua.
4. Emergono sostanziali **differenziazioni nella propensione alla frequenza dei corsi e ai risultati conseguiti** in termini di genere: le donne sembrano frequentare meno i corsi, ma richiedono un supporto nella conciliazione per dare continuità ai percorsi. Approfondire l'interpretazione di questi valori per capire se esistano diversi tensori o fattori che inibiscono o limitano l'approccio con i corsi di lingua potrebbe spingere verso l'adozione di strategie diversificate in grado di aumentare l'efficacia del servizio.
5. L'alto livello di **frammentazione** e varietà nell'erogazione di corsi rischia di minare le potenzialità degli stessi: senza una regia unitaria che guidi i contenuti chiave e la struttura dei percorsi, il rischio di creare situazioni molto differenziate nel territorio tra centri è alta. Iniziare a mappare i corsi in essere, i target cui si rivolgono, l'Ente erogatore (che può essere istituzionale o un volontario o il centro stesso) potrebbe già fornire importanti indicazioni su quali sono gli elementi richiesti maggiormente nei centri e quindi aiutare a comprendere quali diversi profili di bisogno emergano e orientare strategie di azione differenziate.

Il paragrafo che segue tratta l'altro elemento cruciale per favorire l'integrazione degli ospiti: l'inserimento nel mercato del lavoro.

4. L'INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO

Il presente paragrafo porta un approfondimento relativo all'inserimento lavorativo. In primis, il focus è sulle segnalazioni e successive prese in carico del Centro di Mediazione al Lavoro (CELAV) del Comune di Milano. Secondariamente, vengono esposti i dati dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro della Provincia di Milano, che per gli ospiti in possesso del codice fiscale rappresentano preziosa fonte informativa sul proseguire dei percorsi professionali delle persone.

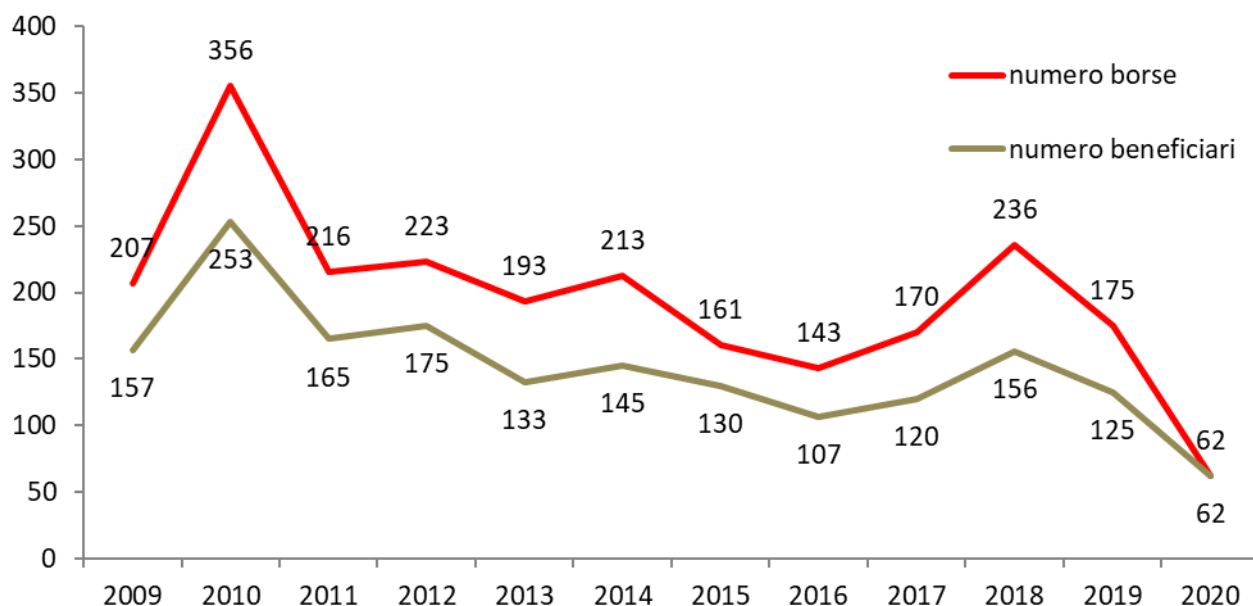
4.1 Il Centro di Mediazione al Lavoro (CELAV)

Il Centro di Mediazione al Lavoro rappresenta il punto di incontro tra imprese e persone e ha lo scopo di facilitare l'inserimento lavorativo di adulti in difficoltà, tra cui i titolari di protezione internazionale. L'obiettivo del Centro è quello di predisporre percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro utilizzando lo strumento della borsa lavoro, ossia un'esperienza formativa "on the job" finalizzata all'inserimento in azienda e che ha la caratteristica di non configurarsi come un vero e proprio rapporto di lavoro dipendente, in quanto il lavoratore viene retribuito dal Comune di Milano che riconosce all'azienda un contributo per l'impegno formativo e la supporta nell'accompagnamento al lavoro tramite operatori specializzati. Per la realizzazione delle suddette attività il Comune di Milano è coadiuvato dall'ATi composta da Mestieri Lombardia, A&I Soc.Coop.Sociale, Consorzio SIR, Consorzio Farsi Prossimo e Cooperjob.

Gli utenti dei Centri SAI presenti al 31/12/2020 segnalati al CELAV sono stati 81 (nel 2019 se ne erano conteggiati 77).

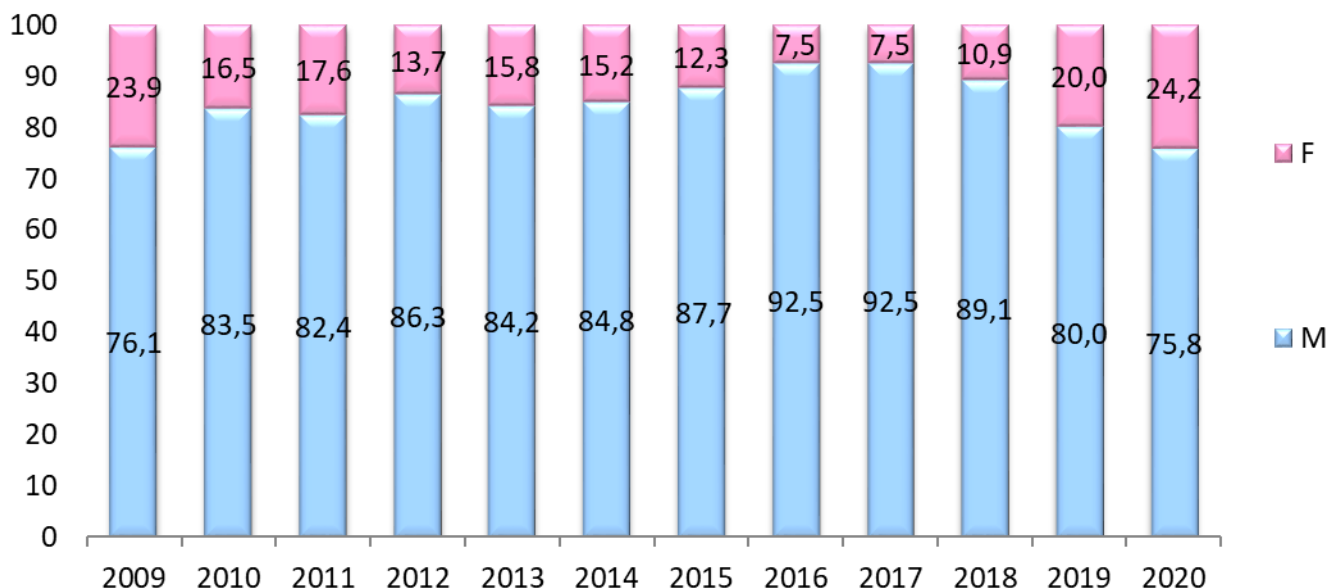
I beneficiari di borse lavoro nel 2020 sono stati 62 (un decremento di 63 unità rispetto al 2019), per un totale di 62 borse avviate (113 borse in meno rispetto al 2019). Da considerare che, in questo particolare anno, gli inserimenti hanno subito una brusca frenata a causa della pandemia di Covid-19.

Figura 4.1.1 - Numero di borse-lavoro e di beneficiari di borse-lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2020)



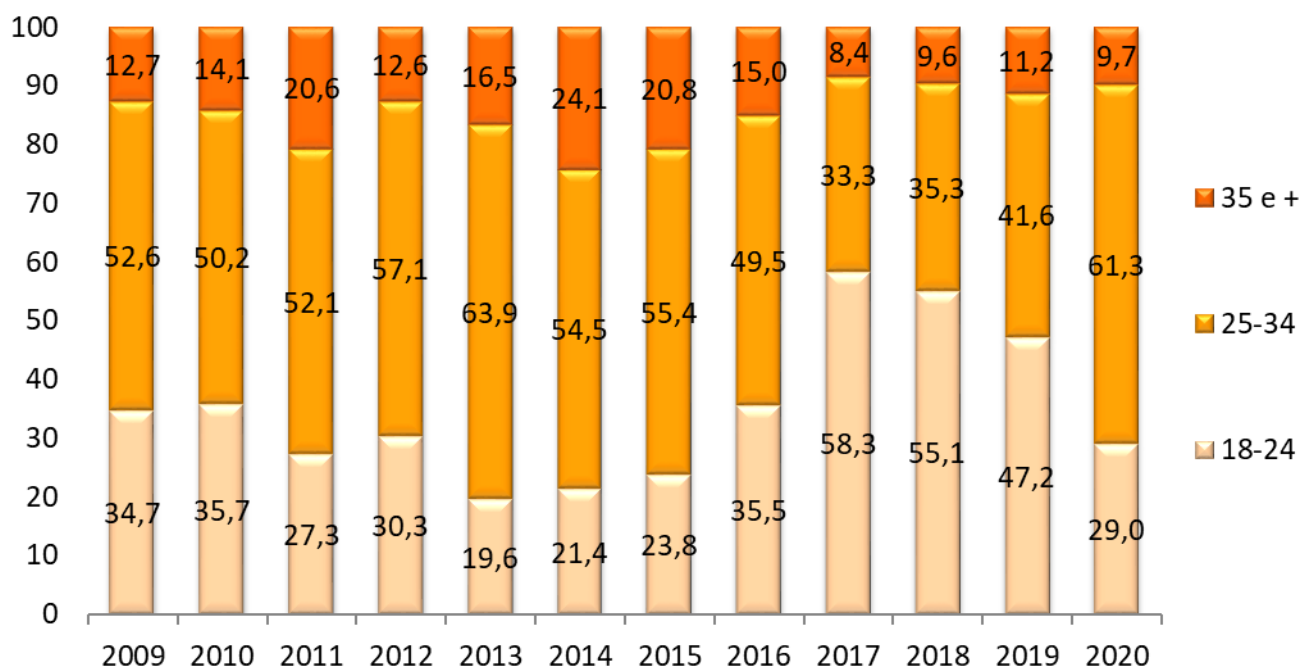
Tra i beneficiari, la quota di donne è minoritaria ma continua a crescere rispetto al 2019 (24,2% vs. 20 %; Fig. 4.1.2) proseguendo il trend di crescita iniziato dal 2017.

Figura 4.1.2 – Distribuzione percentuale per genere dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2020)



Dal punto di vista dell'età, la maggioranza dei beneficiari si conferma molto giovane, ma continua a ridursi la quota di chi ha meno di 25 anni (il 29,0% vs. il 47,2% del 2019, una percentuale che era già in diminuzione rispetto all'anno precedente; Fig. 4.1.3).

Figura 4.1.3 - Distribuzione percentuale per classe di età dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2020)



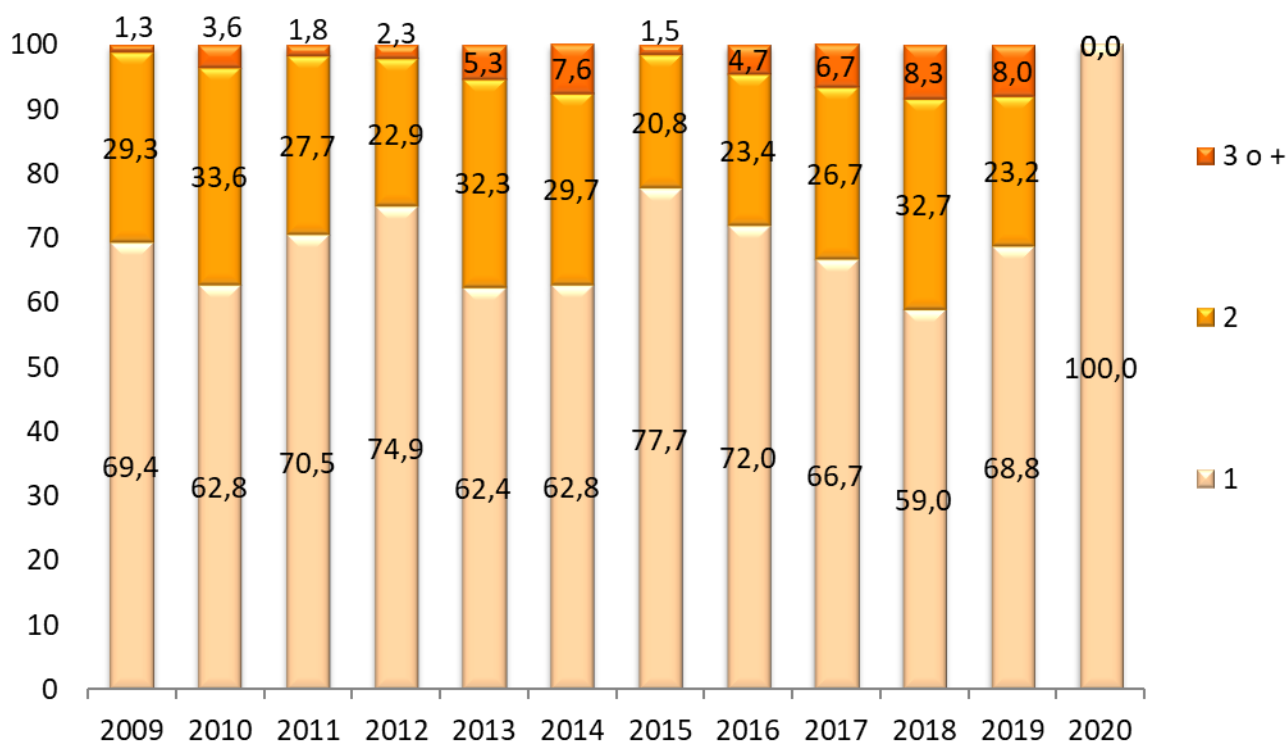
La comunità prevalente è la Nigeria (14,5%; interrompendo la crescita della comunità somala rispetto al 2019 Tab 4.1.1) il cui peso è superiore rispetto a quello che si registra tra gli ospiti dei Centri di Accoglienza. Il Gambia si conferma per il quarto anno consecutivo il secondo Paese con più beneficiari di borse (10,4% nel 2019).

Tabella 4.1.1 – Distribuzione percentuale delle prime 5 cittadinanze dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2017-2020)

Pos.	2017		2018		2019		2020	
	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%	Cittadinanza	%
1	MALI	15,8	SOMALIA	19,2	Somalia	22,4	Nigeria	14,5
2	GAMBIA	14,2	GAMBIA	9,6	Gambia	10,4	Gambia	11,3
3	SOMALIA	11,7	GUINEA	9,6	Sudan	8	Etiopia	9,7
4	ERITREA	6,7	MALI	7,1	Guinea	7,2	Mali	8,1
5	SENEGAL	6,7	NIGERIA	7,1	Mali	6,4	Somalia	8,1
Prime cinque		55,1		52,6		54,4		51,6

Ai beneficiari possono essere assegnate più borse-lavoro (Fig. 4.1.4), ma nel corso del 2020 al 100% dei beneficiari è stata assegnata una sola borsa lavoro.

Figura 4.1.4 - Distribuzione percentuale per numero di borse lavoro dei beneficiari di borse lavoro in carico al CELAV (Anni 2009-2020)



La distribuzione delle borse per tipo di mansione (Tab. 4.1.2) indica come mansione più frequente quella degli “addetti alla cucina/ aiuto cuochi” (21%, percentuale in leggera flessione rispetto al 24% dell’anno precedente), “magazzinieri, ricevimento merci”(21%, percentuale in leggera crescita rispetto al 18,9% dell’anno precedente) e gli “addetti alle pulizie” (21%, rispetto al 7,4% del 2019 , crescita dovuta alla necessità di sanificazione degli ambienti di lavoro). Riduzione percentuale dei “meccanici, elettricisti, manutentori” del 8,1 % rispetto al 14,3 % del 2019. Prosegue invece la crescita della mansione di operaio (9,7% rispetto al 7,4% del 2019, divenuta rispettivamente la seconda per importanza).

Sono 14 i contratti scaturiti dai percorsi di avviamento al lavoro: 32 in meno di quelli osservati nel 2019. Di questi 14 contratti, 8 sono a tempo determinato mentre solo 3 a tempo indeterminato (6 in meno del 2019); i restanti 3 sono contratti di altro tipo. I contratti (di qualunque tipologia) con orario full-time continuano ad essere meno numerosi di quelli part-time (sommando i valori rappresentati nella Tabella 4.1.3 si ottiene rispettivamente 4 vs 10; da notare che fino al 2018 erano più numerosi i contratti full-time).

Sui percorsi partiti dal 2009 e conclusi negli anni 2011-2020 è stato inoltre analizzato l’esito dell’intervento (Tab. 4.1.4). Gli esiti negativi nel 2020 sono stati del 37,5% (un calo di 2,1 punti percentuali rispetto al 2019). Diminuiscono inoltre i di casi di abbandono del percorso (18,1% rispetto al 26,4 % del 2019). All’interno del 62,5% di esiti positivi, continua la diminuzione delle soluzioni lavorative nell’azienda ospitante (16,7% vs. 26.1% del 2019), rispetto alla crescita dell’”attivazione autonoma sulla base delle nuove risorse acquisite” (40,3% vs. 26,9% del 2019). Quest’ultima voce, pur non corrispondendo ad un inserimento lavorativo, consiste

in un giudizio positivo degli operatori, basato sull'acquisizione di competenze autonome nella ricerca del lavoro, al termine del percorso CeLav.

Tabella 4.1.2 – Distribuzione percentuale delle borse lavoro per tipo di mansione²; Anni 2009-2020

Mansione	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
addetti al verde, giardinieri, agricoltori	4,8	2,0	1,4	9,0	7,8	2,8	10,6	8,4	12,4	10,6	8,6	3,2
addetti alla cucina, aiuto cuoco	14,5	12,6	21,3	9,9	24,9	20,2	14,3	10,3	24,7	27,5	24,0	21,0
addetti alla vendita	11,6	9,0	5,1	9,0	5,7	4,2	0,6	1,9	2,4	2,5	0,6	0,0
addetti alle pulizie, lavapiatti	15,9	22,8	23,1	26,9	13,5	13,6	17,4	16,8	21,2	14,8	7,4	21,0
addetti reception, segreteria	5,3	4,2	1,9	2,2	2,1	0,5	1,2	2,8	1,2	0,8	1,7	3,2
benzinai	0,0	0,0	2,8	0,4	8,3	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	1,6
camerieri	13,5	19,1	10,6	10,8	0,5	0,0	12,4	1,9	6,5	4,7	8,6	1,6
magazzinieri, ricevimento merci	5,8	7,0	4,6	2,7	8,8	16,0	5,6	19,6	10,0	13,6	18,9	21,0
manovali, facchini, carico scarico	7,2	10,7	10,6	6,3	8,3	7,0	19,9	12,1	7,1	5,5	2,3	8,1
meccanici, elettricisti, manutentori	4,3	4,5	7,4	9,4	7,3	13,1	3,7	8,4	7,1	13,1	14,3	8,1
operai	4,3	2,0	1,9	0,9	5,2	7,5	9,9	12,1	2,9	5,1	7,4	9,7
portieri	0,0	0,6	1,9	0,0	4,1	8,9	0,6	0,0	1,8	0,0	0,6	0,0
sarti	1,4	0,8	1,4	1,3	0,5	0,0	1,9	2,8	0,0	0,0	2,9	0,0
altro	11,1	4,8	6,0	11,2	3,1	1,9	1,9	2,8	2,9	1,7	2,3	1,6
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 4.1.3 – Caratteristiche dei contratti scaturiti dai percorsi chiusi nel 2016-2020

Tipo di contratto	Part/full time	2016	2017	2018	2019	2020
Contratto a tempo determinato	Full time	10	17	15	9	2
	Part time	15	9	12	15	6
Contratto a tempo indeterminato	Full time	2	2	3	5	2
	Part time	3	3	2	4	1
Altro tipo di contratto	Full time	-	1	0	7	0
	Part time	1	1	1	6	3
Totale contratti		31	33	33	46	14

² La definizione della mansione è di tipo qualitativo ed è stata ricondotta alle categorie presenti in tabella definite nel 2009. Per i casi di borse lavoro per le quali sono descritte due o più mansioni differenti tra quelle identificate nella tabella, si attribuisce la prima tra quelle descritte, ritenuta essere la principale.

Tabella 4.1.4 – Distribuzione percentuale dei percorsi chiusi per esito distintamente per anno; Percorsi partiti dal 2009, anni di conclusione 2011-2020

Esito	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Rifiuto	4,4	4,8	4,7	3,9	0,0	4,5	3,7	1,3	0,7	2,8
Abbandono Del Percorso	17,9	32,8	38,1	29,2	3,8	6,3	23,1	12,5	25,4	18,1
Assenza Presupposti Prosecuzione Del Percorso	9,5	19,3	20,3	18,5	8,9	7,2	19,3	19,4	13,4	16,7
Parziale Esiti negativi	31,7	56,9	63,1	51,7	12,7	18,0	40,7	33,1	39,6	37,5
Attivazione Autonoma Sulla Base Nuove Risorse Acquisite	29,8	24,5	17,4	27,5	45,6	50,5	18,5	27,5	26,9	40,3
Soluzione Lavorativa In Altra Azienda	9,5	7,6	8,5	5,6	17,1	8,1	13,9	8,1	7,5	5,6
Soluzione Lavorativa Nell'Azienda Ospitante	29,0	11,0	11,0	15,2	24,7	23,4	26,9	31,3	26,1	16,7
Parziale Esiti positivi	68,3	43,1	36,9	48,3	87,3	82,0	59,3	66,9	60,4	62,5
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	100,0

Infine, sono stati elaborati alcuni indicatori riassuntivi a partire dai percorsi conclusi³ (Tab. 4.1.5). Tra i percorsi chiusi nel 2020, mediamente la durata è stata di 8 mesi e il 65,4% hanno previsto la partenza di almeno una borsa lavoro. Ai beneficiari di borse che hanno chiuso l'intervento nel 2020⁴ sono state avviate una media di 1,7 borse e i 13,6% di queste si è conclusa con un'assunzione nella stessa azienda ospitante (percentuale in calo rispetto al 21,7% del 2019). Considerato che ogni persona può beneficiare di più borse, la percentuale di chi ha trovato lavoro nell'azienda ospitante lungo tutto il percorso agevolato dal CELAV scende al 21,6%, (anche in questo caso si registra una riduzione rispetto al 2019, 35,8%).

³Sono inclusi solamente i percorsi relativi a RAR dei quali era noto il codice fiscale che ha permesso di rilevare a ritroso nel tempo le borse-lavoro che hanno caratterizzato un dato percorso, al fine di analizzarne la storia (analisi longitudinale). Si consideri che limitare l'analisi ai percorsi per i quali il codice fiscale è noto significa escludere i casi relativi ad abbandoni precoci per cui non si è potuto rilevare il codice fiscale. Sono inoltre esclusi i percorsi che sono stati interrotti per trasferimento ad altri servizi o che sono stati rinnovati.

⁴Si consideri che nel 2020 ci sono state delle borse lavoro iniziate nell'anno precedente e chiuse nell'anno preso in considerazione.

Tabella 4.1.5– Indicatori riassuntivi degli interventi chiusi*; Anni 2011-2020

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero di interventi chiusi	252	290	288	182	156	140	113	161	134	78
Percentuale di interventi con esito positivo	68,3	43,1	36,9	48,3	86,6	83,0	61,1	67,1	60,4	62,5
Percentuali di interventi chiusi relativi a beneficiari di borse	65,3	54,5	52,2	67,6	64,7	64,7	51,6	59,0	70,9	65,4
Percentuale di interventi con esito positivo tra i beneficiari di borse	85,3	66,4	56,5	70,4	93,4	96,6	79,6	86,2	63,2	68,1
Percentuale di interventi con soluz. lavorativa nell'azienda ospitante tra i beneficiari di borse	40,4	22,7	23,1	27,6	34,1	35,6	42,9	49,5	35,8	21,6
Mesi di durata media presa in carico	8,3	6,0	4,7	9,5	7,7	6,2	5,0	4,5	7,6	8,2
Numero medio di borse tra i beneficiari di borse	1,6	1,6	1,7	1,7	1,8	1,7	1,7	1,7	1,6	1,7
Percentuale di borse con assunzione nell'azienda	24,5	14,4	13,8	15,9	16,8	23,1	14,4	28,3	21,7	13,6

* sono stati considerati solamente i casi per i quali era noto il codice fiscale

4.2 Assessment professionale

A giugno 2020 l'équipe SIPROIMI/SAI del CeLav ha incontrato 31 persone maggiorenti ospitate nei centri a partire da gennaio 2020.

Sono stati segnalati 36 ingressi, cui se ne sono aggiunti altri 2 mentre si svolgeva la prima tornata di colloqui: di questi 4 erano minori e 3 hanno abbandonato l'accoglienza prima di poter fare il colloquio.

I colloqui individuali, effettuati da remoto, erano finalizzati alla profilazione degli ospiti sia per fornire elementi utili ai "case manager" per la costruzione del progetto individualizzato, che per fare una fotografia statistica.

Nei mesi seguenti del 2020 si è iniziato a strutturare una procedura di gestione del processo di assesment, tuttora in costruzione; in cui è stato necessario tenere conto:

- delle disponibilità dei centri di accoglienza che, in particolare nel 2020, hanno svolto altre attività da remoto (colloqui, corsi di formazione, ecc...);
- del fatto che contemporaneamente all'assesment professionale tutti i nuovi ospiti fanno incontri per effettuare l'assessment legale e da novembre 2020 anche l'assessment linguistico, che si aggiungono agli impegni degli ospiti, ecc..;
- si sottolinea che si sta ancora lavorando per rendere efficace e circolare la restituzione degli incontri che oltre alla fotografia del momento si è arricchita di un'ipotesi di indirizzo verso percorsi di formazione, di accompagnamento e di orientamento al lavoro.

I colloqui complessivi svolti nel 2020 sono stati 67: 50 uomini e 17 donne.

Su 67 colloqui 22 hanno necessitato di mediazione linguistica e 23 hanno evidenziato delle carenze nella capacità di tenere un dialogo proficuo (e non sempre chi non ha beneficiato della mediazione è in grado di tenere un dialogo proficuo: non esiste per forza una corrispondenza tra assenza di mediazione e capacità di dialogo).

Inoltre:

- 27 persone erano iscritte ad un corso di italiano, al momento del colloquio
- 22 hanno seguito un percorso formativo/scolastico in Italia.
- 3 erano iscritte ad un percorso formativo/scolastico al momento del colloquio.
- 25 stavano lavorando, di cui 11 come rider (alcuni con partita IVA), 8 con contratto regolare e 6 senza contratto.

4.3 I percorsi lavorativi rilevati dall'Osservatorio del mercato del lavoro

L'inserimento degli ospiti dei Centri SIPROIMI nel mercato del lavoro è una dimensione rilevante nel complessivo processo di accoglienza poiché rappresenta un'esperienza di integrazione e di accrescimento dell'autonomia personale. È infatti possibile tracciare la storia lavorativa degli utenti in possesso di codice fiscale attraverso le comunicazioni obbligatorie (CO) che i datori di lavoro sono tenuti a inviare al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e che contengono informazioni dettagliate riguardo ai singoli episodi lavorativi. Inoltre, il vero valore aggiunto di questa rilevazione risiede nella possibilità di monitorare la situazione lavorativa anche successivamente alla dimissione degli ospiti, così da poter avere un riscontro di lungo periodo sui percorsi di inserimento.

Tali dati sono stati forniti dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro della provincia di Milano e sono in grado di fornire una descrizione della maggior parte delle esperienze lavorative regolari compiute nella provincia di Milano dai beneficiari SAI muniti di codice fiscale. Risultano tuttavia escluse quelle attività che non presentano l'obbligo di comunicazione obbligatoria (principalmente quelle svolte mediante partita iva e i contratti di borsa-lavoro) o che sono svolte al di fuori del territorio provinciale.

Per il 57,2% degli ospiti dei Centri di Accoglienza dal 2003 al 2020 è stato riscontrato almeno un avviamento al lavoro in provincia di Milano (tabella 4.2.1)⁵.

La percentuale di avviati risulta lievemente maggiore tra gli uomini rispetto alle donne (57,4% vs. 56,3%), e leggermente più elevata tra i più giovani (58,2% tra i 18-24enni). Una percentuale di avviamenti molto inferiore alla media si registra tra i cittadini somali (40,6%) e pakistani (48,6).

La probabilità di aver sperimentato almeno un avviamento non ha una relazione chiara con l'anzianità migratoria (figura 4.3.1): si osserva una probabilità decrescente nel tempo per gli ingressi tra il 2010 e il 2016 che poi risale nettamente in quelli avvenuti nei due anni successivi. Per quanto concerne gli ingressi del 2020, il tempo limitato a disposizione per inserirsi lavorativamente e gli effetti della pandemia da Covid-19 hanno fatto sì che siano stati solo il 17,6% ad essere stati inseriti nel mercato del lavoro osservabile mediante le comunicazioni obbligatorie.

La media di avviamenti registrati è pari a 5,8, a causa dei lavori intermittenti è notevolmente più alta della mediana che è invece pari a 3. La media sale a 6,8 tra le donne (più impiegate nel settore alberghiero, ambito nel quale sono frequenti rapporti di lavoro intermittenti) a 7,1 tra i 18-24enni e a oltre 10 tra i cittadini afghani.

Il 24,7% degli ospiti che hanno fatto registrare avviamenti al lavoro si sono fermati ad un unico avviamento, il 25,9% hanno invece superato i 5 avviamenti e il 10,4% sono andati oltre i 10 (figura 4.3.2).

⁵ Tale percentuale deve essere intesa come una sottostima dell'incidenza di ospiti che hanno trovato un lavoro, sia perché, come specificato, è riferita alla provincia di Milano e non comprende la totalità delle occupazioni, sia perché non sempre il codice fiscale viene trascritto correttamente e questo potrebbe aver precluso l'aggancio tra le banche dati.

Tabella 4.3.1 – Percentuale di avviamenti al lavoro tra gli ospiti maggiorenni entrati nei Centri dal 2003 e numero medio di avviamenti fino al 2020 per caratteristiche demografiche

	Totale	Genere		Età ingresso nei Centri			Cittadinanza			
		M	F	18-24	25-34	35 e +	Afghanistan	Eritrea	Pakistan	Somalia
% di codici fiscali per i quali si è registrato almeno un inserimento lavorativo	57,2	57,4	56,3	58,2	56,8	56,1	54,8	55,6	48,6	40,6
Nr medio di avviamenti per i codici fiscali per i quali si è registrato almeno un inserimento lavorativo	5,8	5,6	6,8	7,1	5,4	6,0	10,3	5,3	1,6	3,1

Figura 4.3.1 – Percentuale di avviamenti al lavoro tra gli ospiti maggiorenni Centri per anno di ingresso nei Centri

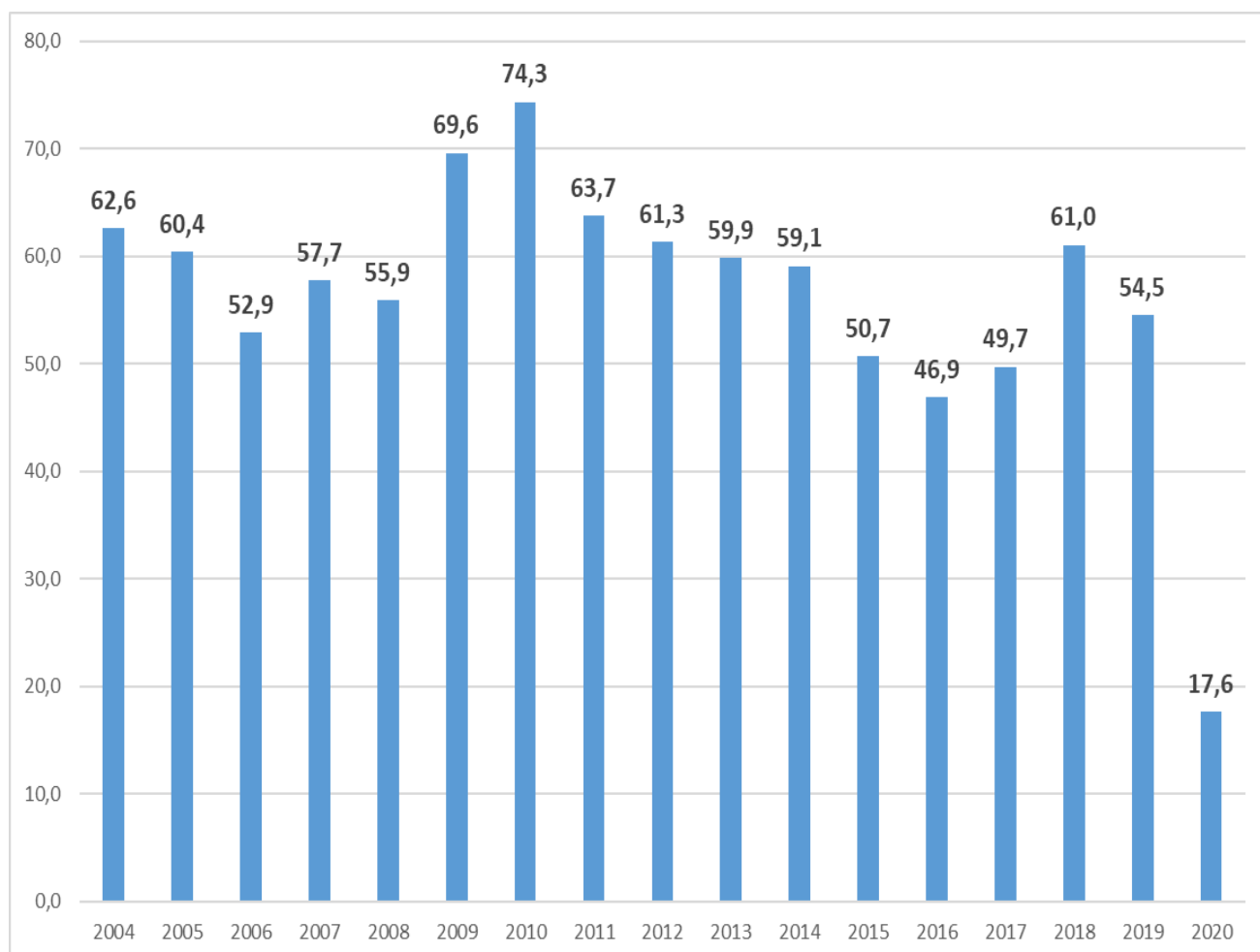
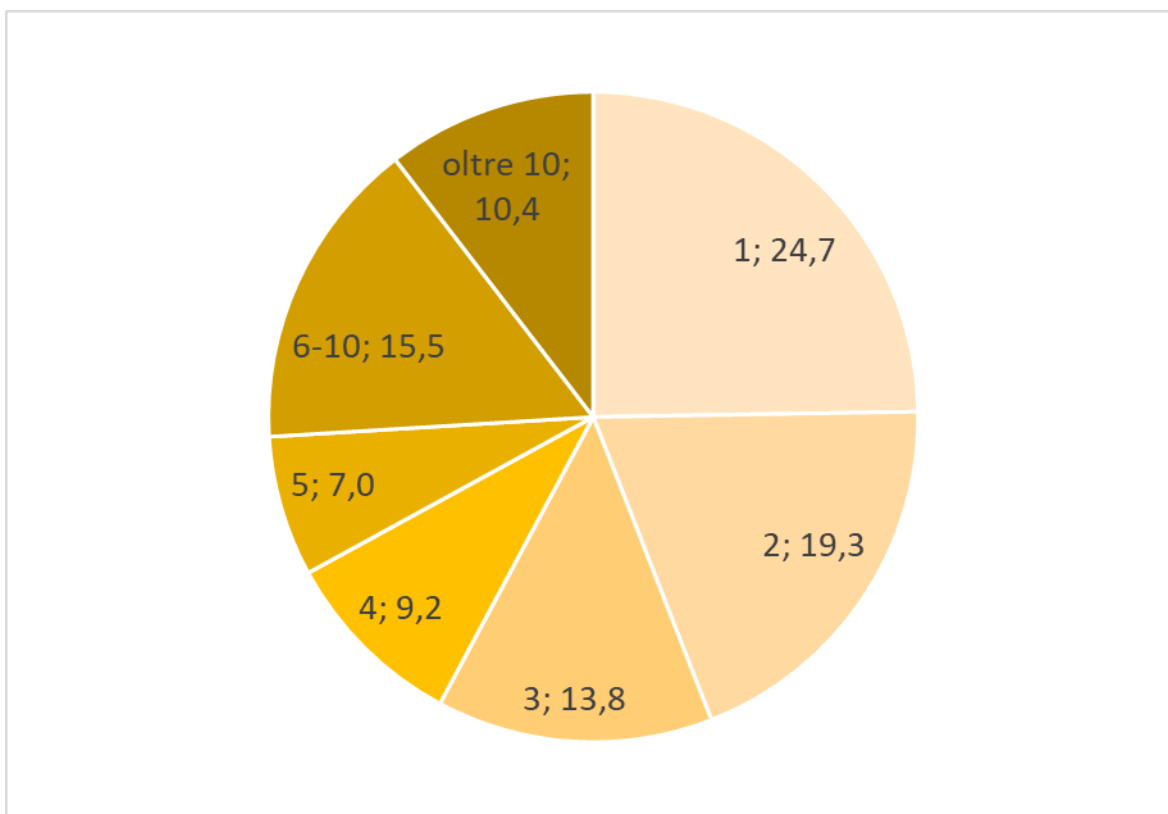


Figura 4.3.2 – Distribuzione percentuale degli ospiti nei Centri di Accoglienza avviati al lavoro per numero di avviamenti;



Le tre tabelle che seguono si riferiscono alle caratteristiche dell'ultimo avviamento osservato nel 2020. Forniscono quindi un quadro dell'inserimento lavorativo più recente osservato tra gli ospiti ed ex ospiti, limitatamente al 2020⁶. Nel complesso i dati si riferiscono a 431 persone transitate nei Centri dal 2003 al 2020.

La distribuzione percentuale per tipologia contrattuale dell'ultimo avviamento al lavoro osservato nel 2020 (tabella 4.3.2) fa registrare un 15,1% di assunti a tempo indeterminato, il 41,5% di assunti a tempo determinato e il 17,2% di tirocinanti. Da segnalare che la percentuale di assunti a tempo indeterminato cresce con l'anzianità migratoria (pari al 29,6% tra chi è entrato nei Centri prima del 2012) ed è più alta tra gli afghani (28,6%) e più bassa tra somali e gambiani (14,3%).

La tabella 4.3.3 riporta la distribuzione percentuale per settore di attività. Il settore più ricorrente è "attività di servizi per edifici e paesaggi" (16,9%) che comprende attività di pulizia, disinfezione e di disinfestazione (un ambito cresciuto in seguito alle sanificazioni connesse alla pandemia). La percentuale è più alta tra le donne (24,7%), tra chi è entrato nei Centri prima del 2012 (23,5%) e i somali (32,1%). Il secondo settore più ricorrente è "magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti" (12,8%), percentuale che cresce tra i nigeriani (32%) e le persone entrate nei Centri prima del 2012 (17,3%). Infine al terzo posto si colloca il settore "attività dei servizi di ristorazione" (12,3% in netto calo, di nuovo per gli effetti della pandemia, rispetto al

⁶ Si tratta di un limite informativo causato dalle informazioni rese disponibili dall'Osservatorio del Mercato del lavoro che, diversamente dagli anni passati, nell'ultimo invio dei dati ha fornito solamente l'estrazione degli avviamenti del 2020.

17,7% osservato nel 2019). La percentuale di avviamenti in tale settore è più alta tra i più giovani di 18-24 anni (22,1%) e i cittadini dell'Afghanistan (21,3%).

Il 39,7% degli avviamenti più recenti registrati nel 2019 riguarda mansioni non qualificate nel commercio e il 9,3% professioni qualificate nell'ambito della ristorazione (tabella 4.3.4). Entrambi le mansioni perdono di peso rispetto al 2019 quando insieme arrivavano ad oltre il 57%. Si osservano anche quote non trascurabili di artigiani e operai specializzati nell'edilizia (7,7%), impiegati (5,8%) e professioni qualificate commerciali (5,8%). L'incidenza delle professioni non qualificate è minore tra i più adulti (35% tra gli ultratrentacinquenni), cresce al crescere dell'anzianità migratoria (43,2% tra chi è entrato prima del 2012) ed è più elevata tra gli afgani e somali (rispettivamente 60,7% e 64,3%), mentre quella delle professioni qualificate nell'ambito della ristorazione conferma un andamento decrescente al crescere dell'età ed è maggiore tra le donne (17,6% vs. 7,2% degli uomini).

Tabella 4.3.2 – Distribuzione percentuale per tipologia contrattuale dell'ultimo avviamento osservato nel 2019 tra gli ospiti dei Centri di Accoglienza per caratteristiche demografiche

	Totale	Genere		Età ingresso nei Centri			Anno ingresso nei Centri			Cittadinanza			
		M	F	18-24	25-34	35 e +	<2012	2012-2018	2019-2020	Afghanistan	Gambia	Nigeria	Somalia
Lavoro a tempo indeterminato	15,1	15,9	11,8	6,3	16,1	19,6	29,6	16,5	2,1	28,6	14,3	20,0	14,3
Lavoro a tempo determinato	41,5	43,6	32,9	43,2	39,9	42,7	39,5	44,7	37,2	50,0	53,6	36,0	25,0
Tirocinio	17,2	15,6	23,5	20,0	19,7	11,9	2,5	10,5	41,5	3,6	7,1	40,0	17,9
Somministraz., apprendistato e altro	26,2	24,9	31,8	30,5	24,4	25,9	28,4	28,3	19,1	17,9	25,0	4,0	42,9
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabella 4.3.3 - Distribuzione percentuale per settore economico (ATECO 2007) dell'ultimo avviamento osservato nel 2019 tra gli ospiti dei Centri di Accoglienza distintamente per caratteristiche demografiche

	Totale	Genere		Età ingresso nei Centri			Anno ingresso nei Centri			Cittadinanza			
		M	F	18-24	25-34	35 e +	<2012	2012-2018	2019-2020	Afghanistan	Gambia	Nigeria	Somalia
attività di servizi per edifici e paesaggio	16,9	15,0	24,7	13,7	16,6	19,6	23,5	18,1	9,6	21,4	7,1	12,0	32,1
magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti	12,8	13,9	8,2	13,7	11,4	14,0	17,3	13,5	9,6	10,7	21,4	32,0	7,1
attività dei servizi di ristorazione	12,3	12,7	10,6	22,1	11,4	7,0	11,1	11,8	12,8	21,4	14,3	8,0	0,0
Fornitura alloggi	5,6	5,2	7,1	2,1	6,2	7,0	9,9	3,8	5,3	7,1	7,1	8,0	7,1
attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico	5,6	2,0	20,0	1,1	5,2	9,1	9,9	5,5	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0
commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)	5,1	5,5	3,5	8,4	5,2	2,8	1,2	4,2	7,4	0,0	0,0	4,0	17,9
coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali, caccia e servizi connessi	4,9	5,5	2,4	2,1	6,7	4,2	0,0	5,9	7,4	3,6	7,1	4,0	0,0
attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese	4,9	5,8	1,2	6,3	6,2	2,1	4,9	5,9	3,2	3,6	3,6	8,0	7,1
altre attività di servizi per la persona	3,2	3,5	2,4	6,3	1,0	4,2	1,2	3,8	4,3	3,6	7,1	0,0	0,0
trasporto terrestre e trasporto mediante condotte	3,0	3,8	0,0	1,1	3,6	3,5	3,7	3,8	1,1	7,1	7,1	0,0	3,6
assistenza sociale non residenziale	2,8	2,3	4,7	1,1	2,6	4,2	3,7	3,4	1,1	0,0	0,0	4,0	7,1
lavori di costruzione specializzati	2,6	3,2	0,0	5,3	1,6	2,1	0,0	2,5	5,3	0,0	3,6	0,0	3,6
costruzione di edifici	2,3	2,9	0,0	3,2	2,1	2,1	1,2	3,4	1,1	0,0	7,1	0,0	0,0
commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)	2,3	2,9	0,0	1,1	3,1	2,1	0,0	0,8	7,4	0,0	0,0	4,0	0,0
altro	15,8	15,9	15,3	12,6	17,1	16,1	12,3	13,5	22,3	21,4	14,3	16,0	14,3
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabella 4.3.4 - Distribuzione percentuale per tipo di mansione dell'ultimo avviamento osservato nel 2019 tra gli ospiti dei Centri di Accoglienza distintamente per caratteristiche demografiche

	Totale	Genere		Età ingresso nei Centri			Anno ingresso nei Centri			Cittadinanza			
		M	F	18-24	25-34	35 e +	<2012	2012-2018	2019-2020	Afghanistan	Gambia	Nigeria	Somalia
Professioni non qualificate commercio	39,7	41,9	30,6	42,1	42,0	35,0	43,2	42,2	29,8	60,7	39,3	36,0	64,3
Professioni qualificate ristorazione	9,3	7,2	17,6	12,6	7,8	9,1	13,6	8,4	8,5	14,3	10,7	8,0	0,0
Artigiani e operai specializzati edilizia	7,7	8,1	5,9	8,4	5,7	9,8	6,2	7,2	10,6	0,0	7,1	0,0	3,6
Impiegati addetti amministrativi	5,8	7,2	0,0	5,3	6,7	4,9	7,4	5,1	7,4	0,0	10,7	8,0	3,6
Professioni qualificate commerciali	5,8	6,1	4,7	8,4	5,7	4,2	6,2	4,6	5,3	10,7	0,0	4,0	17,9
Operai semiqualeficati macchinari fissi	4,2	4,0	4,7	2,1	5,2	4,2	1,2	4,2	7,4	3,6	7,1	20,0	3,6
Professioni non qualificate manifattura	4,2	5,2	0,0	3,2	3,6	5,6	2,5	5,1	4,3	0,0	3,6	4,0	3,6
Professioni non qualificate agricoltura	3,5	3,8	2,4	2,1	5,2	2,1	0,0	4,2	4,3	3,6	7,1	0,0	0,0
Professioni non qualificate domestici	3,2	1,7	9,4	1,1	3,1	4,9	2,5	4,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Professioni qualificate alla persona	2,8	0,6	11,8	0,0	2,6	4,9	7,4	2,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Artigiani ed operai specializzati manutentori	2,8	3,5	0,0	5,3	2,1	2,1	0,0	3,0	5,3	0,0	3,6	0,0	0,0
Impiegati addetti ufficio	2,3	1,7	4,7	1,1	1,6	4,2	1,2	0,8	7,4	3,6	0,0	0,0	0,0
ALTRO	8,8	9,0	8,2	8,4	8,8	9,1	8,6	8,9	7,4	3,6	10,7	20,0	3,6
TOTALE	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4.4 Lavoro e integrazione: il supporto fornito dai dati

I dati 2020 sugli inserimenti lavorativi, così come per le altre aree approfondite in questo Rapporto, sono inevitabilmente condizionati dall'arrivo della pandemia da Covid-19. Le informazioni a disposizione permettono comunque di tracciare alcune riflessioni: continua a crescere la quota di donne prese in carico, che arrivano ad essere quasi un quinto del totale dei soggetti presi in carico. La quota di 25-35enni in carico sale dal 41 al 61%, e cresce l'attivazione di borse lavoro come addetti alle pulizie, in linea con le esigenze di sanificazione determinate dalla pandemia.

I dati dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro sono utili a dare un orizzonte temporale di più ampio respiro ai percorsi individuali, e segnalano un aumento della quota di contratti a tempo indeterminato in essere nel medio periodo. Gli stessi dati segnalano la saltuarietà degli impieghi, come si nota dalla numerosità di percorsi attivati.

Rimangono alcuni nodi relativi alle modalità di raccolta dati che, se sciolti, potrebbero aumentare le capacità di monitoraggio dell'andamento del servizio e guidare ragionamenti volti ad aumentarne l'efficacia:

14. L'esperienza dei professionisti del settore sottolinea come la conoscenza della lingua italiana sia prerequisito fondamentale per aprire qualsiasi ragionamento sull'inserimento lavorativo. Allo stato attuale, non esistono dati sul livello di competenze dei presi in carico per provare ad inquadrare "profili – tipo" cui tendere nel fissare obiettivi ai nuovi ospiti. In stretto collegamento con questo punto, non esiste un dato sul **potenziale assunzionale degli ospiti**: titolo di studio, competenze pregresse, potenziale personale, percorso di formazione/inserimento ipotizzabile in Italia. Dai dati sugli assessment emerge inoltre come parte dei soggetti sentiti per l'orientamento non avessero competenze sufficienti per immaginare un inserimento nel mercato del lavoro.
15. La **nazionalità** sembra avere grossa influenza sull'ingresso e in ultima istanza sugli esiti dei percorsi lavorativi degli ospiti. Questo dato richiede una riflessione relativa alle azioni da mettere in campo per immaginare nuove soluzioni che cerchino di affrontare queste criticità e a limarle.
16. Attualmente sono presenti due canali di inserimento nel mercato del lavoro, CELAV e Scuola e mestieri, **non coordinati tra di loro**, con un gate di smistamento/arbitrato non proceduralizzato e che risente della mancanza di una definizione del potenziale assunzionale della persona. In futuro i due sistemi dovrebbero convergere quanto più possibile per allineare l'azione di inserimento lavorativo dotandosi di criteri comuni.

Nei prossimi paragrafi verranno trattati il tema dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) e le prese in carico degli assistenti sociali.

5. Minori Stranieri non Accompagnati

In questa sezione vengono illustrati i dati relativi ai Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), che dal 1° luglio 2019 sono inclusi nel progetto SAI, approfondendo sia le caratteristiche dei soggetti ospitati che le altre forme di accoglienza diffuse in città per l'accoglienza di questo target.

5.1 Le accoglienze SAI

Il passaggio dallo SPRAR (sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati) al SIPROIMI (sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati) comporta, come suggerisce l'acronimo stesso, non solo un restringimento dell'utenza adulta ai titolari di protezione internazionale, ma al contempo il progetto include ora i minori stranieri non accompagnati (MSNA).

Il Comune di Milano ha attivato, a partire dal 1° luglio 2019, 125 posti per MSNA in appartamenti e strutture collettive, e nel 2020 sono aumentati fino a 175. Il progetto è suddiviso in più lotti: Ordinari (2 ATI, uno con capofila Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo; e l'altro con capofila LA CORDATA scs, CEAS Centro Ambrosiano di Solidarietà onlus, Tuttinsieme coop. soc., Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani), Neomaggiorenni (capofila Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo) e Ragazze (FUORILUOGHI SCS onlus in ATI con La Cordata scs). I primi MSNA sono stati accolti a partire dal 1° luglio 2019.

Nel corso del 2020 sono stati accolti 276 MSNA e i posti occupati a fine anno erano 167 (tabella 5.1.1). La maggior parte di queste accoglienze sono però state semplici trasferimenti da strutture che già ospitavano minori, alcune delle quali sono state riconvertite nel progetto SAI. Sono solo 82, il 29,7% degli accolti, i MSNA che si erano presentati ai servizi comunali nel 2020: la maggioranza era già stata accolta negli anni precedenti.

Tabella 5.1.1 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze di MSNA nei Centri SAI relative all'anno 2020

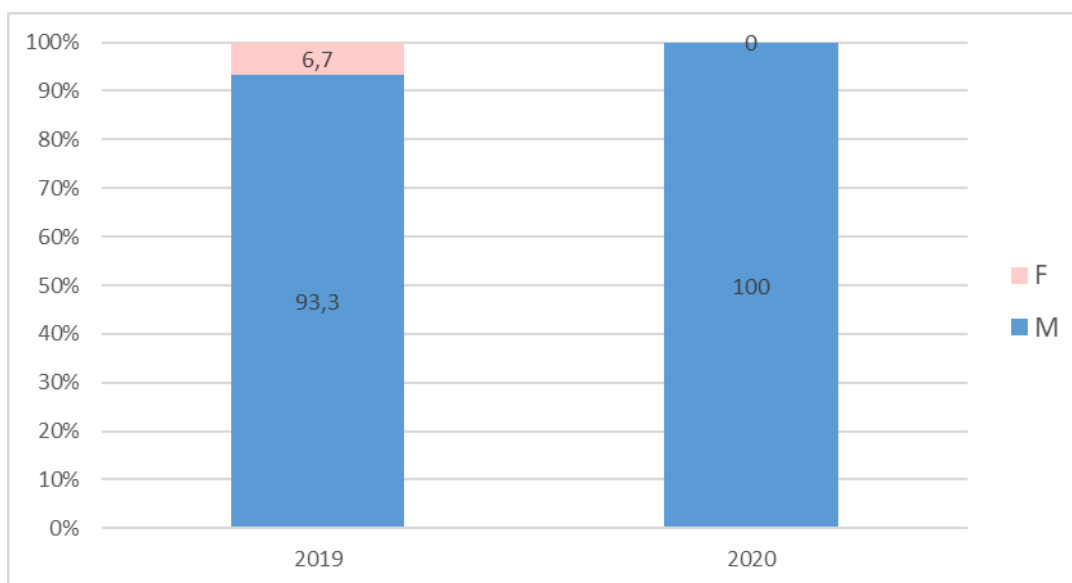
Unità d'analisi	Valore
Collocamenti nell'anno (dato di flusso)	158
Dimissioni nell'anno (dato di flusso)	109
Posti occupati al 31/12/2020 (dato di stock)	167
MSNA accolti nell'anno (dato di flusso)	276
Collocati che si erano presentati ai servizi comunali nel 2020 (dato di flusso)	82

Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

La totalità dei collocati sono maschi (100% vs. 93,3% del 2019; figura 5.1.1), in prevalenza diciassetenni (74,7%; figura 5.1.2). I maggiorenni sono circa 1/5 degli accolti, mentre solo il 5,1% ha meno di 17 anni.

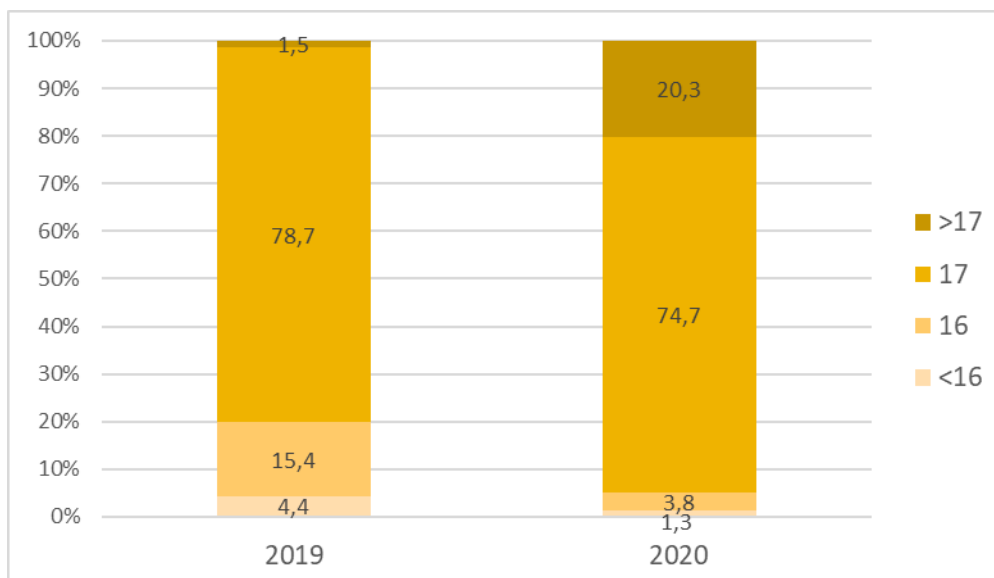
I 158 collocamenti sono originari di oltre 20 Paesi differenti, con i primi 10 che comprendono quasi il 90% del totale (tabella 5.1.2). Nel 2020 la comunità principale è quella egiziana, con il 31% dei collocamenti, superando per importanza quella albanese (il cui peso scende dal 33,1% del 2019 al 20,9% del 2020). Seguono i kosovari, con un collocamento ogni 10. Da segnalare come nessuna delle prime tre cittadinanze compaia tra quelle più ricorrenti negli adulti titolari di protezione internazionale.

Figura 5.1.1 Distribuzione percentuale dei collocamenti SAI di MSNA per genere – 2019-2020



Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

Figura 5.1.2 Distribuzione percentuale dei collocamenti SAI di MSNA per età – 2019-2020



Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

Figura 5.1.2 Distribuzione percentuale dei collocamenti SAI di MSNA per cittadinanza – 2019-2020

	2019	2020
EGITTO	19,1	31,0
ALBANIA	33,1	20,9
KOSOVO	14,0	10,1
TUNISIA	3,7	9,5
MAROCCO	5,1	5,7
PAKISTAN	4,4	5,7
BANGLADESH	3,7	3,2
SENEGAL	2,9	1,9
COSTA		
D'AVORIO	0,0	1,3
GAMBIA	2,9	1,3
Altri Paesi	11,0	9,5
Totale	100,0	100,0

Fonte: file excel condiviso Enti del progetto SAI

Oltre ai 175 posti per MSNA nell'ambito del progetto SAI il Comune di Milano ha in gestione altre forme di accoglienza che sono rimaste contestualmente attive. Come si può osservare dalla tabella 5.1.3 i MSNA accolti al di fuori del circuito SAI ad inizio e a fine 2020 risultano in leggero incremento (443 al 31/12; +32 accolti rispetto al dato di inizio anno). Sommando le presenze dei MSNA accolti nel progetto SAI, si arriva a un totale di 610 accoglienze al termine del 2020. Tale dato offre anche una misura per difetto⁷ dei casi in carico agli assistenti sociali del Comune di Milano e della Cooperativa Spazio Aperto Servizi che collabora con l'Unità Politiche per l'Inclusione e l'Immigrazione.

Tabella 5.1.3 - Dati di flusso e di stock delle accoglienze di MSNA al di fuori dei Centri SAI relative all'anno 2020

Unità d'analisi	Valore
accolti al 1/1/2020 (dato di stock)	411
accolti al 31/12/2020 (dato di stock)	443
persone ospitate durante l'anno (dato di flusso)	869
nuovi ingressi durante l'anno (dato di flusso)	458
dimissioni/trasferimenti SAI durante l'anno (dato di flusso)	426
accolti al 31/12/2020 (compresi SAI) (dato di stock)	610

Fonte: file residenzialità per la rendicontazione delle accoglienze

⁷ Oltre ai MSNA in accoglienza gli assistenti sociali continuano a seguire infatti un ridotto numero di minori che non sono più in accoglienza, ma hanno intrapreso percorsi di autonomia.

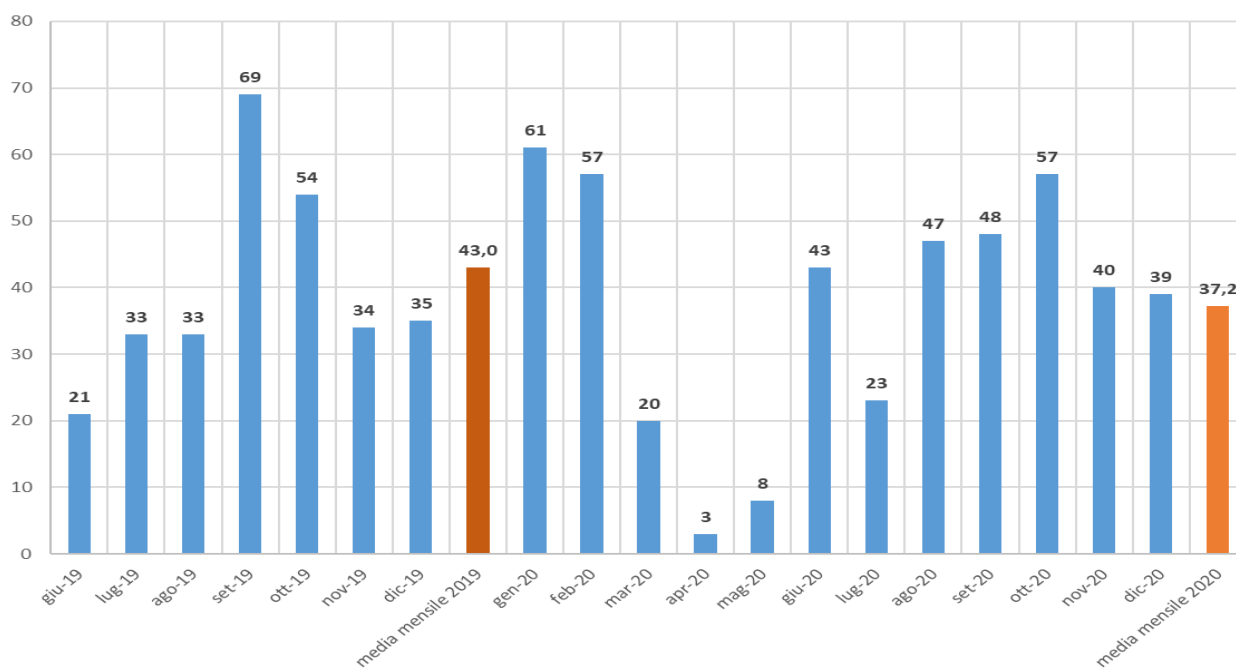
5.2 Il Centro Servizio dei Minori Stranieri Non Accompagnati di via Zandrini

La rilevazione dati delle attività del Centro Servizi prende avvio il 13 giugno 2019 e si riferisce fino al 20 ottobre 2019 alle prestazioni erogate presso via Scaldasole e a partire dal 21 ottobre con il trasferimento degli operatori dell'ATI (costituito da assistenti sociali, educatori, docenti di lingua, mediatori, psicologi, consulenti legali) a quelle fornite in via Zandrini. Le prime accoglienze sono invece partite solo un mese più tardi: il 22 novembre 2019.

Le elaborazioni si riferiscono quindi al periodo intercorrente tra giugno 2019 e dicembre 2020, e, nei grafici e nelle tabelle, sono stati posti a confronto i periodi temporali in cui il progetto è stato rinnovato durante il 2020, oltre al periodo relativo al 2019.

Il numero complessivo di accessi registrati è stato pari a 725, diversamente distribuiti nell'arco dei mesi del periodo osservato. Il numero medio mensile di nuovi accessi nel 2019 è stato pari a 43 e nel 2020 pari a 37, una riduzione principalmente dovuta ai mesi di lockdown di marzo e aprile 2020 (Figura 5.2. 1), successivamente gli accessi sono tornati a crescere anche se non si è osservato più un picco come quello di settembre 2019.

Figura 5.2.1 - Numero dei nuovi accessi mensili al Centro Servizi per MSNA – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

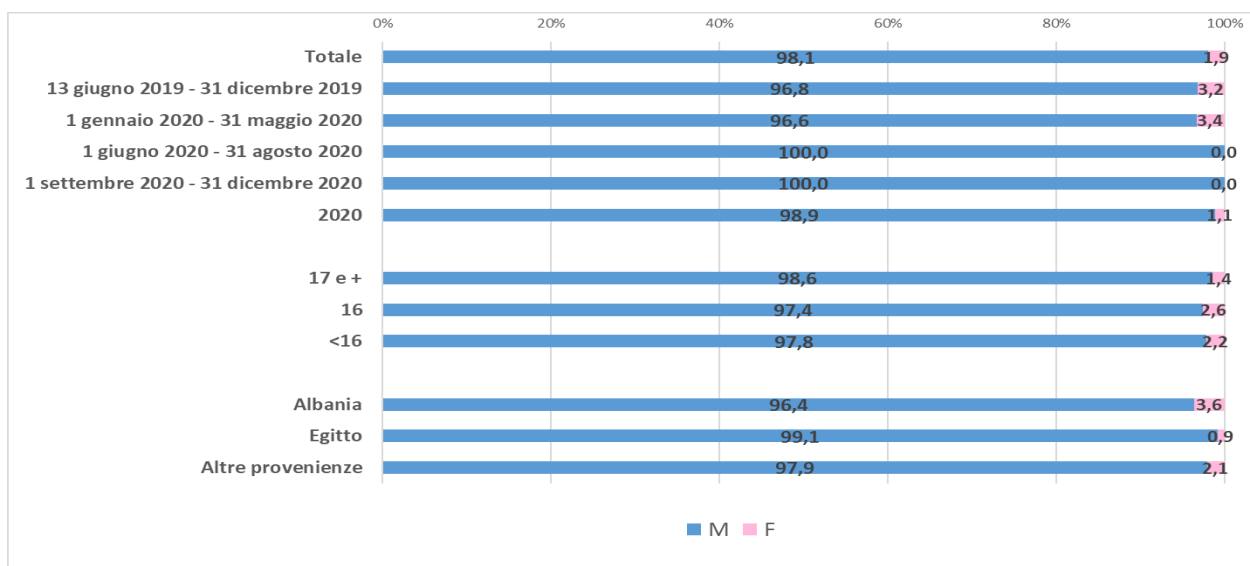
Le figure che seguono stratificano le variabili d'analisi per il periodo di accesso, l'età (<16, 16 e 17 e +⁸) e le cittadinanze (Albania, Egitto e altre). La prima barra dei grafici, riporta il totale generale compreso tra giugno 2019 e dicembre 2020. Considerando che gli accessi al Centro Zandrini sono divenuti il primo contatto tra MSNA e Comune di Milano, relativamente a un percorso che generalmente prosegue con trasferimenti nelle comunità, i risultati presentati possono considerarsi anticipatori di quanto si osserverà successivamente nelle strutture di accoglienza.

La Figura 5.2.2 indica la distribuzione percentuale degli accessi per genere: il 98,1% sono maschi, con scostamenti minimi tra gli strati considerati (le femmine salgono al 3,6% tra gli albanesi e scendono allo 0,9% tra gli egiziani). Da giugno 2020 non si sono più registrati accessi femminili.

La distribuzione per cittadinanza (Figura 5.2.3) indica l'Egitto come comunità principale (32,1% degli accessi), seguita dall'Albania (15,3%), mentre al terzo posto si colloca la Tunisia (15%). Fino al 2019 la comunità principale era l'Albania, ma nel 2020 si è registrato uno straordinario flusso di MSNA egiziani (il 39,5% degli accessi) divenendo il Paese da cui sono arrivati più minori per tutto il periodo considerato, e molte comunità hanno sopravanzato l'Albania (nel 2020 si sono registrati più accessi di MSNA originari della Tunisia, Bangladesh e Kosovo. Il peso degli egiziani risulta ancora maggiore tra chi è prossimo alla maggiore età, 36,2%).

La maggioranza relativa degli accessi è di minori prossimi alla maggiore età (48,8% di 17enni), 1 su 3 ha 16 anni, e il 18,9% 15 anni o meno (Figura 5.2.4). Come anticipato, la quota di 17enni è massima tra gli egiziani (54,9%) ed è cresciuta nel 2020 (53,4%).

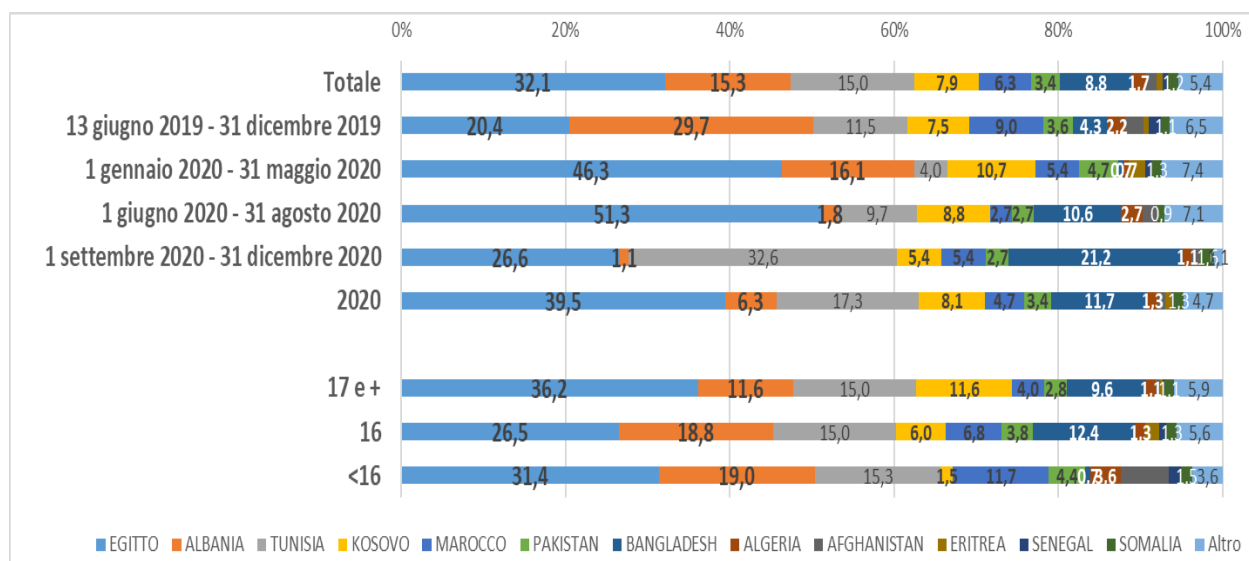
Figura 5.2.2 Distribuzione percentuale per genere dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

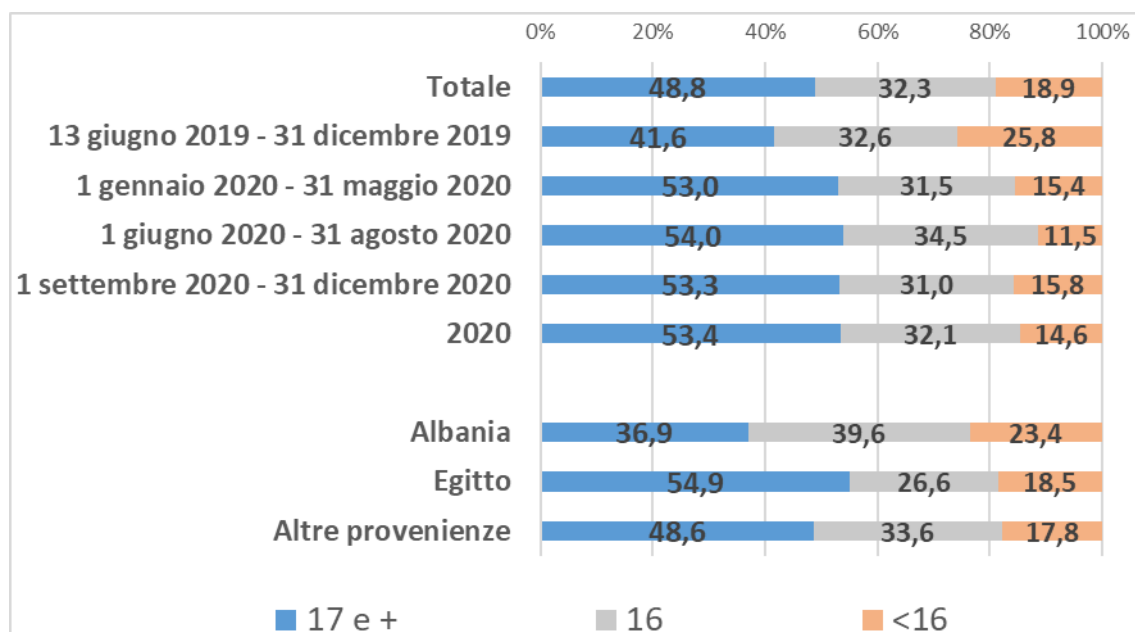
⁸ A differenza di quanto accade nelle accoglienze, dove la quota di neomaggiorenni non è trascurabile in quanto composta da minorenni che hanno raggiunto la maggiore età durante l'accoglienza; tra i primi accessi al Centro Servizi i maggiorenne sono rarissime eccezioni, motivo per cui ci si riferirà a questa categoria indicandola "diciassettenni").

Figura 5.2.3 Distribuzione percentuale per cittadinanza dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso ed età– Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.4 Distribuzione percentuale per età dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



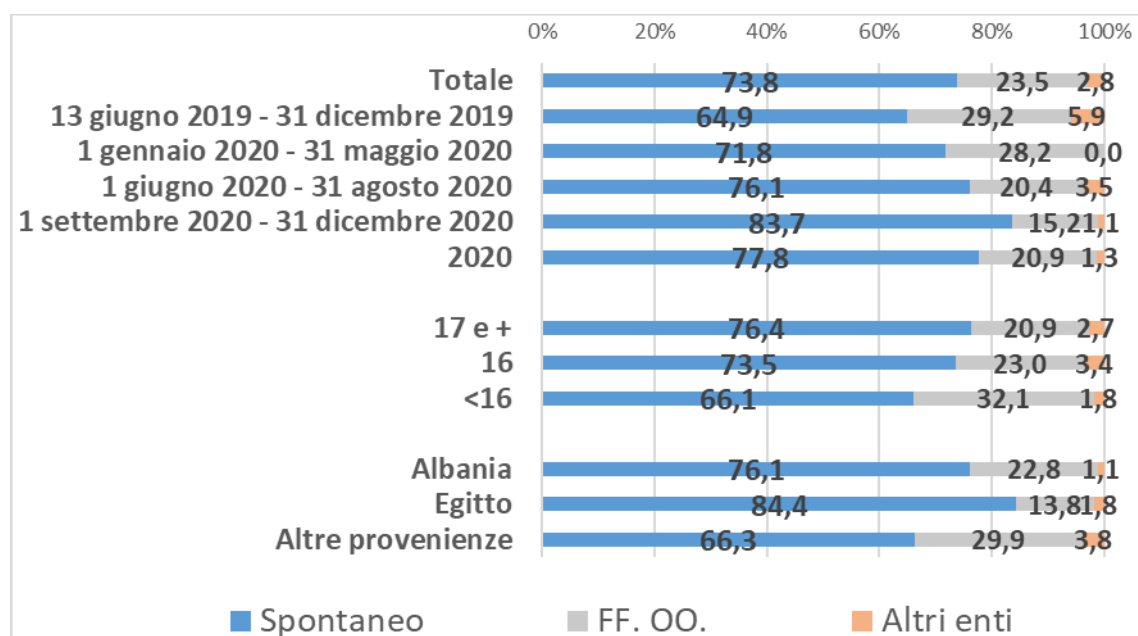
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Circa 3 MSNA su 4 hanno fatto accesso al Centro Servizi spontaneamente (Figura 5.2.5). La quota di accessi spontanei è più elevata tra gli egiziani (84,4%) e minore tra chi ha meno di 16 anni (66,1%). Si segnala inoltre come sia cresciuta progressivamente nel tempo passando dal 64,9% del 2019 all'83,7% del periodo settembre – dicembre 2020.

La metà dei MSNA risultano sprovvisti di documenti (Figura 5.2.6). La percentuale di MSNA senza documenti scende tra chi ha almeno 17 anni (44,1%) ed è massima tra le altre provenienze (73%) e tra chi ha fatto accesso negli ultimi mesi (76,1%).

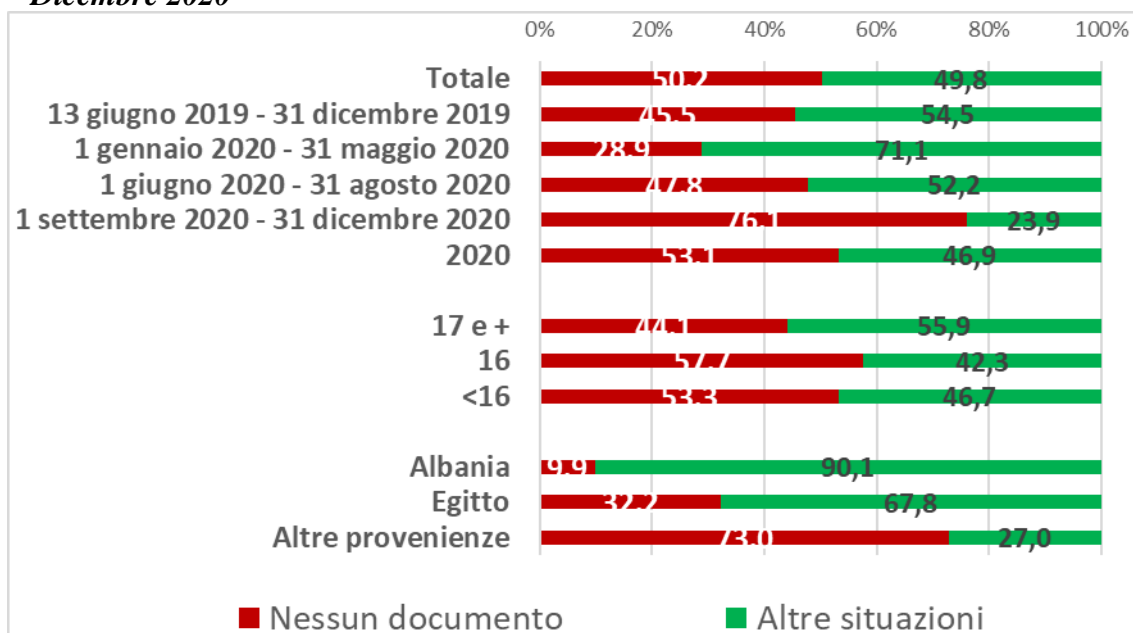
Sono stati 243 i MSNA che hanno beneficiato del servizio di prima accoglienza presso il Centro Servizi di Via Zandrini (24 nel 2019 e 219 nel 2020). Si è trattato del 28,6% di chi si è presentato tra il 20 ottobre e il 31 dicembre del 2019 e della metà (49,1%) degli accessi avvenuti nel 2020. La percentuale di accolti in via Zandrini è crescente con l'età, essendo pari solo al 22,6% tra i minori di 16 anni (Figura 5.2.7).

Figura 5.2.5 Distribuzione percentuale per modalità di accesso al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



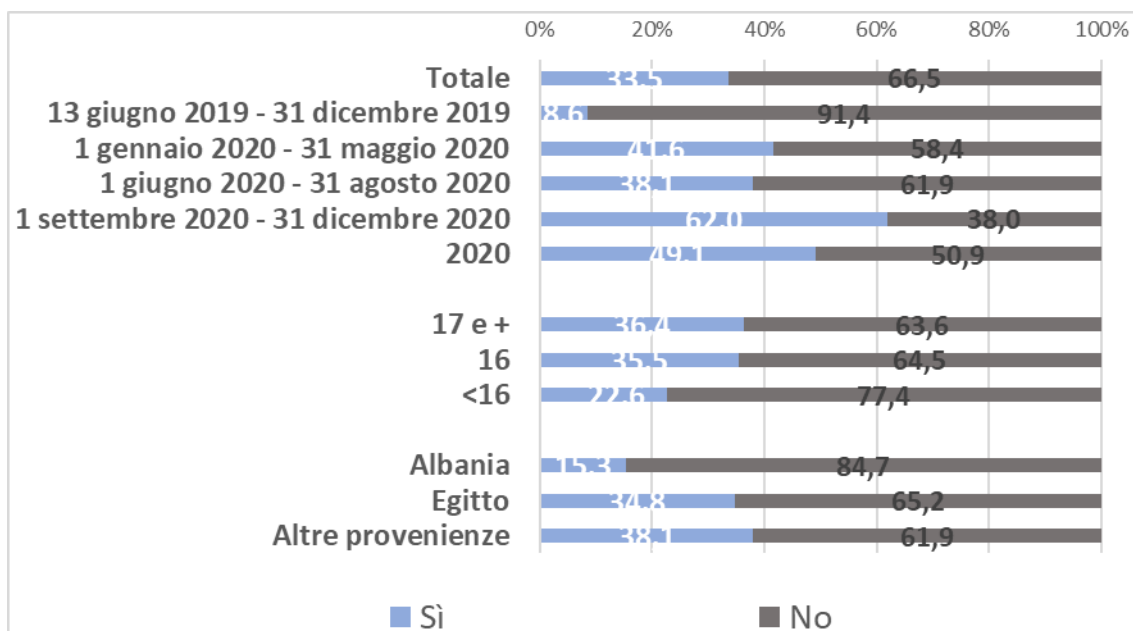
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.6 Distribuzione percentuale per possesso di un documento dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.7 Distribuzione percentuale dei nuovi accessi per accoglienza al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



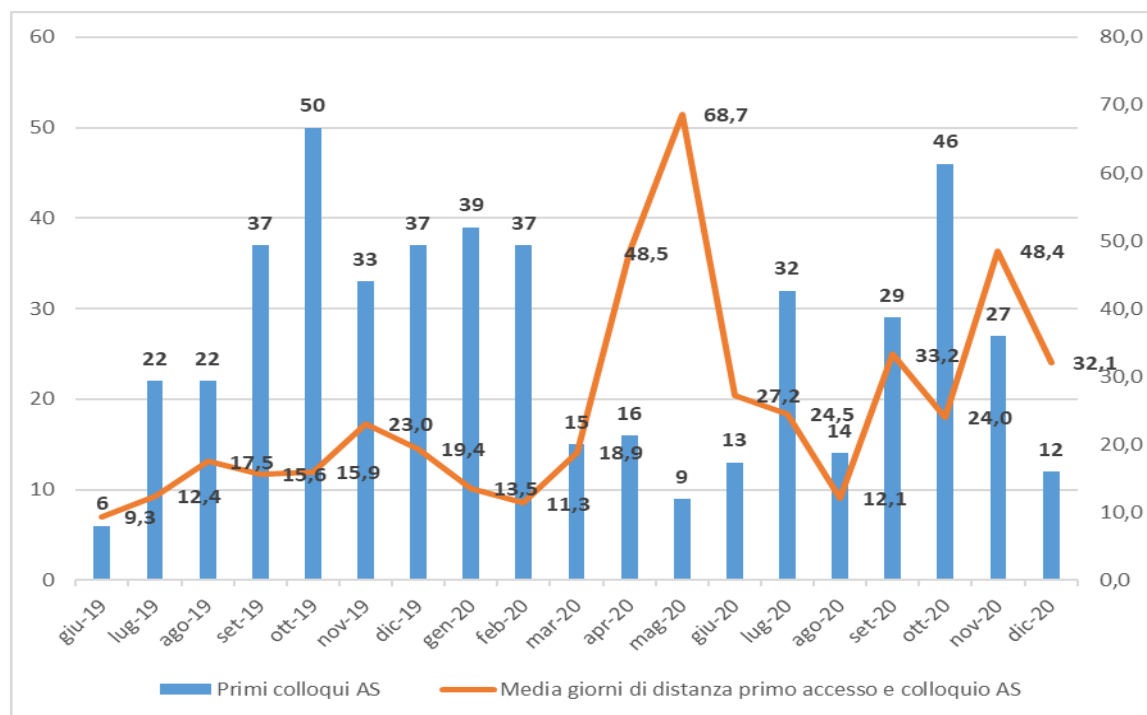
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

I primi colloqui effettuati dalle assistenti sociali sono stati esattamente 496 su 725 accessi (il 68,4%). Non sempre ad un accesso è seguito il colloquio principalmente per via delle fughe oppure per gli accessi più recenti perché non si è ancora avuto il tempo di effettuarlo. Mediamente tra il primo accesso e il colloquio sono trascorsi 23 giorni: la media è variata nel tempo crescendo in particolare nei mesi successivi all'intensificarsi della pandemia, quando l'attività ha subito un rallentamento (Figura 5.2.8). Il mese in cui si sono concentrati più colloqui è stato ottobre, sia per il 2019 (50 colloqui) che per il 2020 (46 colloqui). Solamente nel 3,4% dei casi osservati fino a dicembre 2020 il colloquio è avvenuto senza un mediatore, e, da giugno 2020 la totalità dei colloqui ha previsto la presenza del mediatore (Figura 5.2.9). I colloqui legali di gruppo sono partiti da agosto 2019 e nel 2019 hanno coinvolto 109 MSNA a fronte dei 74 MSNA coinvolti nell'intero 2020. I colloqui psicologici sono invece stati 146, di cui solo 16 avvenuti nel mese di dicembre del 2019 (Figura 5.2.10).

Tra le altre attività garantite dal Centro Servizi si segnalano le seguenti con numeri più ridotti:

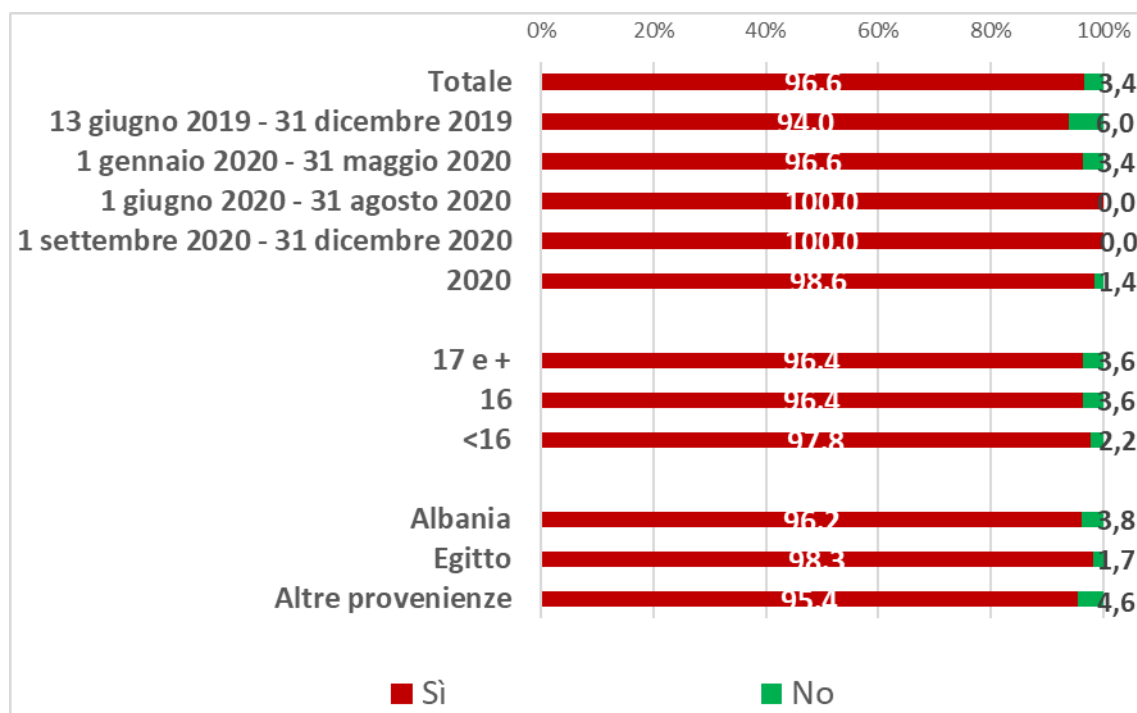
- colloqui legali individuali: 17;
- Valutazioni richieste protezione internazionale: 8;
- Accertamento età: 15;
- Accertamento violenze: 1.

Figura 5.2.8 Numero di primi colloqui con Assistente Sociale (AS) per mese e numero medio di giorni intercorsi tra il primo accesso al Centro Servizi per MSNA e il colloquio – Giugno 2019 – Dicembre 2020



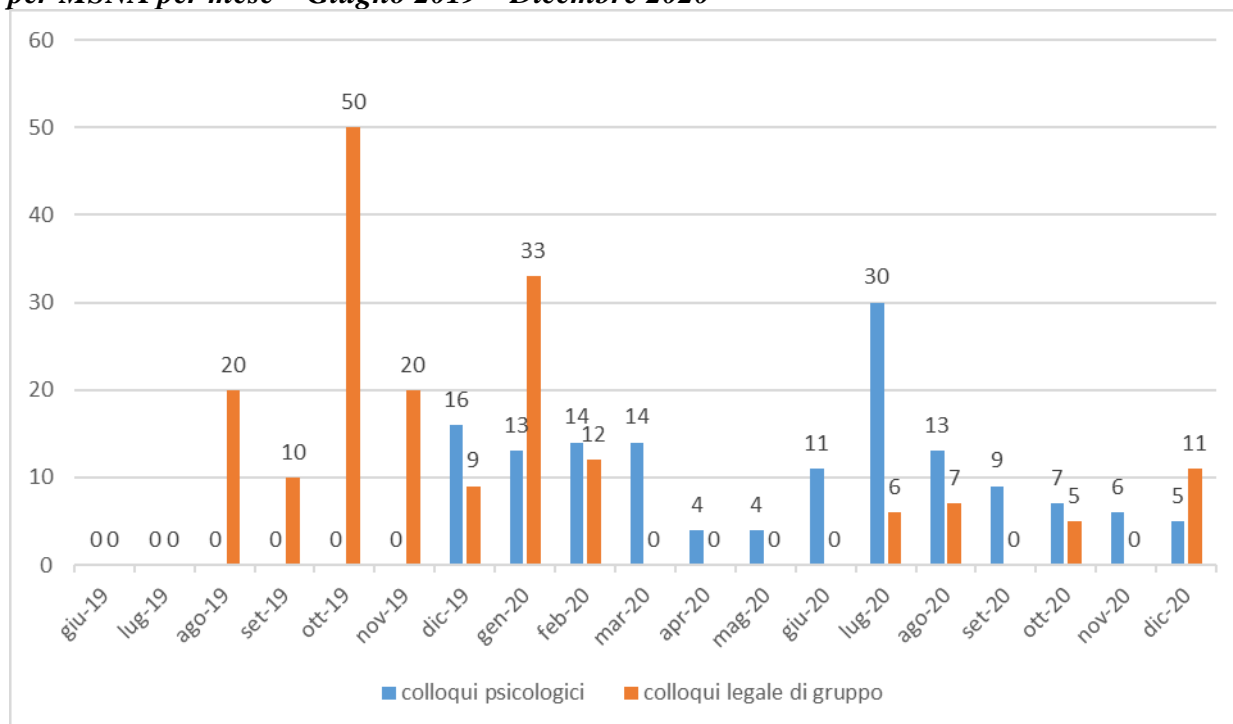
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.9 Distribuzione percentuale per presenza di un mediatore al primo colloquio con gli Assistenti sociali dei nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.10 Numero di colloqui psicologici e di colloqui legali di gruppo al Centro Servizi per MSNA per mese – Giugno 2019 – Dicembre 2020



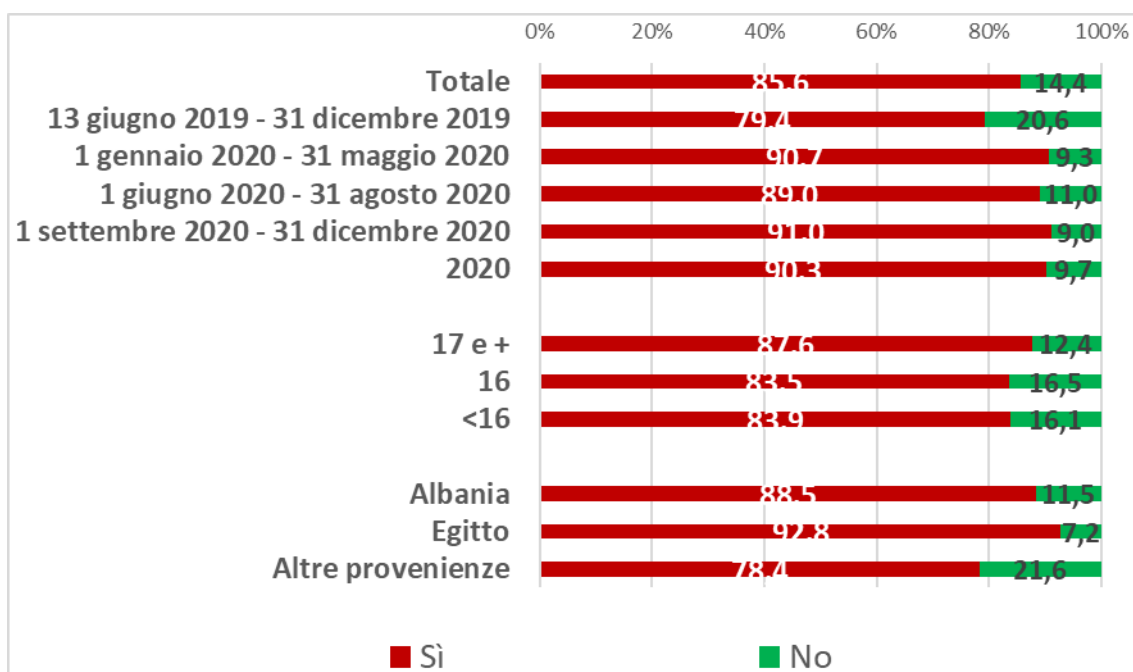
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

L'85,6% degli accessi al Centro Servizi sono MSNA neoarrivati in Italia (Figura 5.2.11). La percentuale è cresciuta nel 2020 (90,3% vs. 79,4% del 2019), ed è più elevata tra egiziani ed albanesi (rispettivamente 92,8% e 88,5%).

L'incidenza percentuale delle richieste di tutela riguarda la quasi totalità degli accessi, pari al 94,8% (Figura 5.2.12) con differenze limitate tra le categorie considerate (si registra una percentuale leggermente più elevata tra gli egiziani 96,7% e tra gli accessi da settembre 2020, 97,7%).

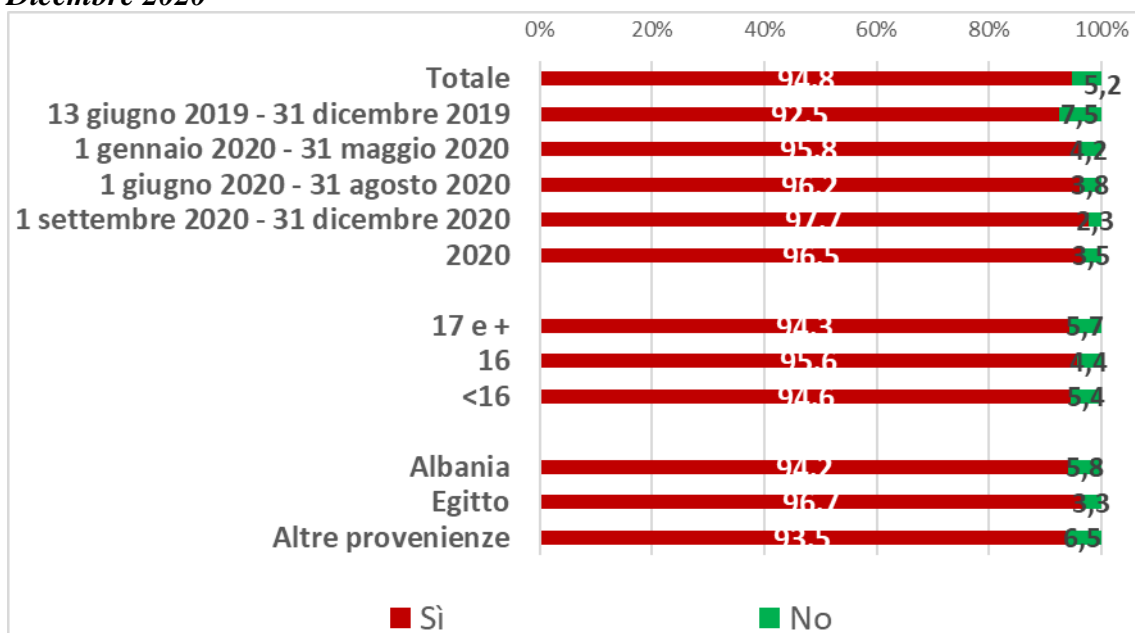
Anche l'incidenza percentuale delle richieste di permesso di soggiorno è molto alta (92,2%; Figura 5.2.13), superando il 95% nel 2020 e il 96% tra i MSNA provenienti dall'Egitto.

Figura 5.2.11 Incidenza percentuale dei neoarrivati in Italia tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



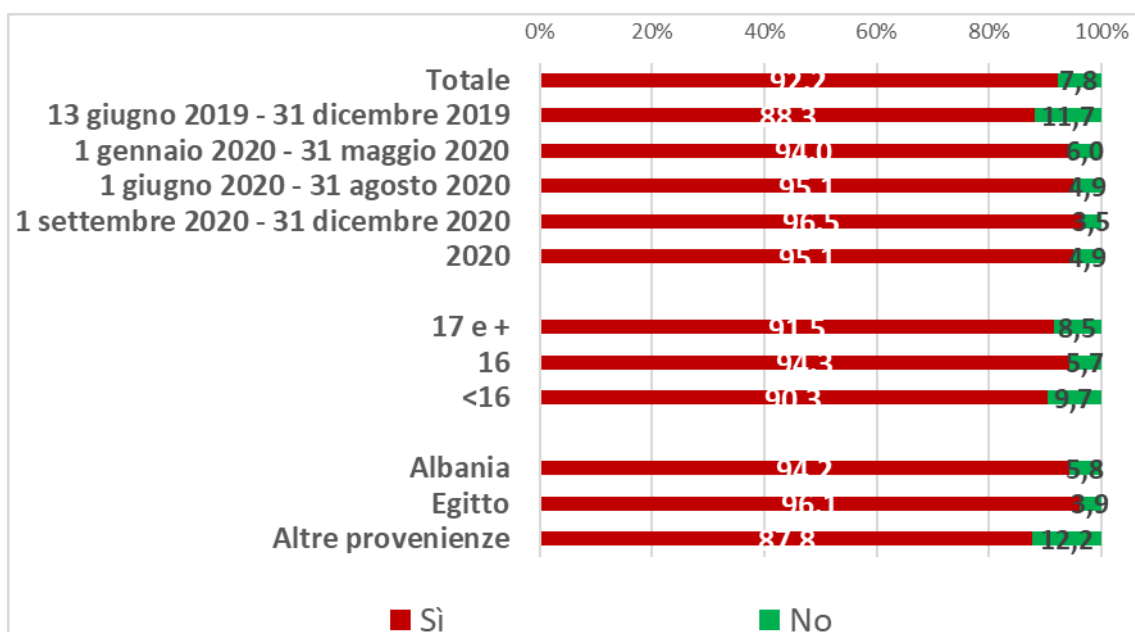
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.12 Incidenza percentuale delle richieste di tutela tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.13 Incidenza percentuale delle richieste di permesso di soggiorno tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

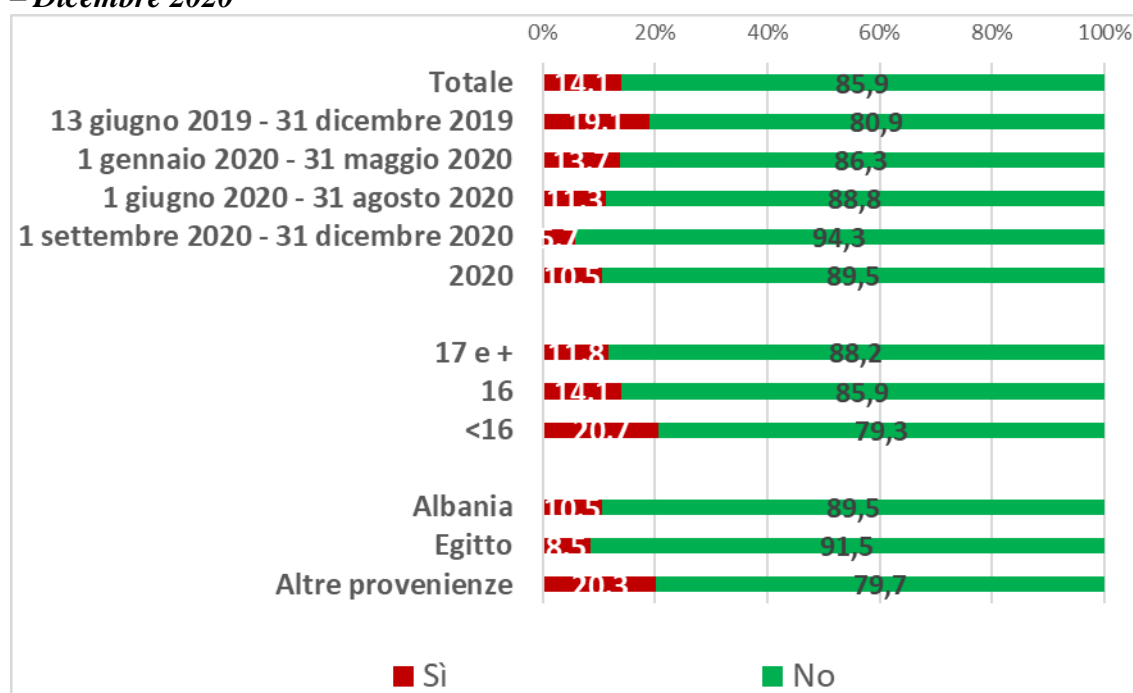
La rilevazione delle fragilità ha individuato il 14,1% dei casi con sofferenze psicologiche (Figura 5.2.14), una percentuale che è andata decrescendo nel tempo (19,1% del 2019 vs. 10,5% del 2020), cresce al decrescere dell'età (20,7% tra chi ha meno di 16 anni) ed è inferiore tra albanesi ed egiziani (rispettivamente 10,5% e 8,5%).

Non si segnalano casi con disabilità fisiche, mentre le problematiche sanitarie (Figura 5.2.15) riguardano il 2,7% dell'utenza (la percentuale si azzerava da giugno 2020).

Sono inoltre stati rilevati 3 casi di potenziali vittime di tratta e 6 vittime di torture e violenze. Limitati anche i casi rilevati di evidente abuso di sostanze stupefacenti (2,2%; Figura 5.2.16) e alcol (1,6%, Figura 5.2.17).

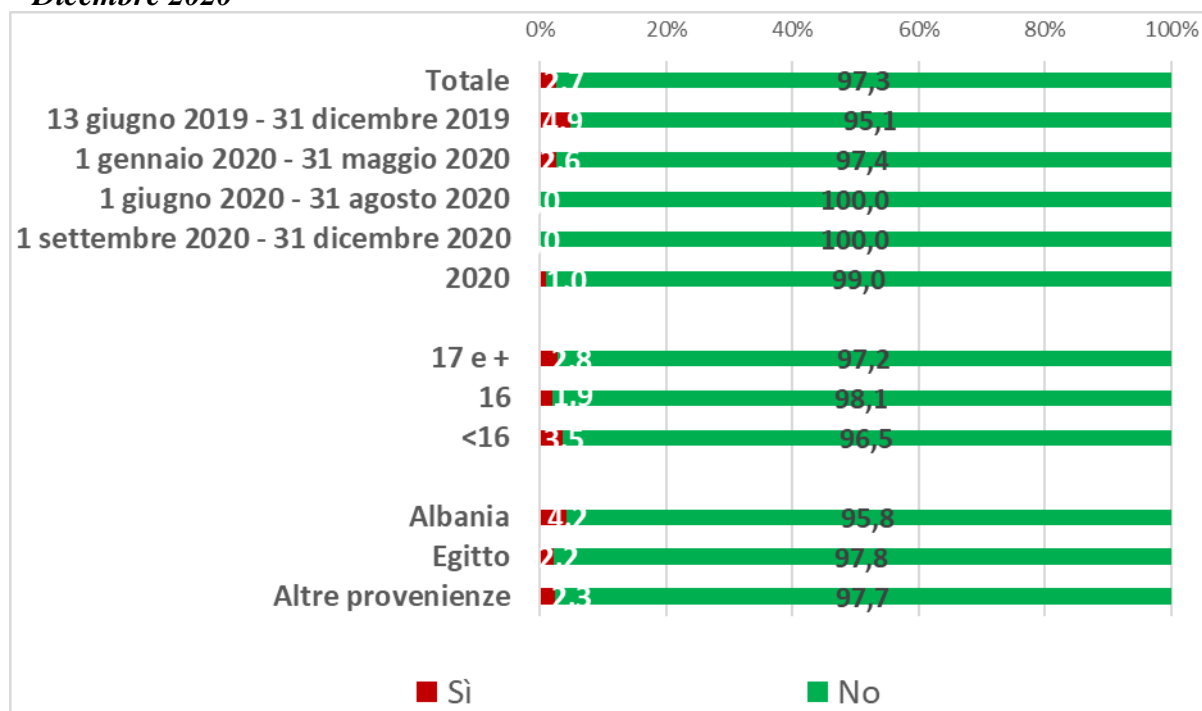
Infine, l'incidenza di casi con procedimenti penali in corso è pari al 3,7% (Figura 5.2.18), percentuale leggermente più bassa tra egiziani (2,2%). Interessante anche osservare come tale percentuale sia più elevata tra i più giovani (7,1% tra chi ha meno di 16 anni). Nel 2020 la percentuale è diminuita rispetto al 2019 (rispettivamente 1,4% e 6,9%)

Figura 5.2.14 Incidenza percentuale di casi con sofferenza psicologica tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



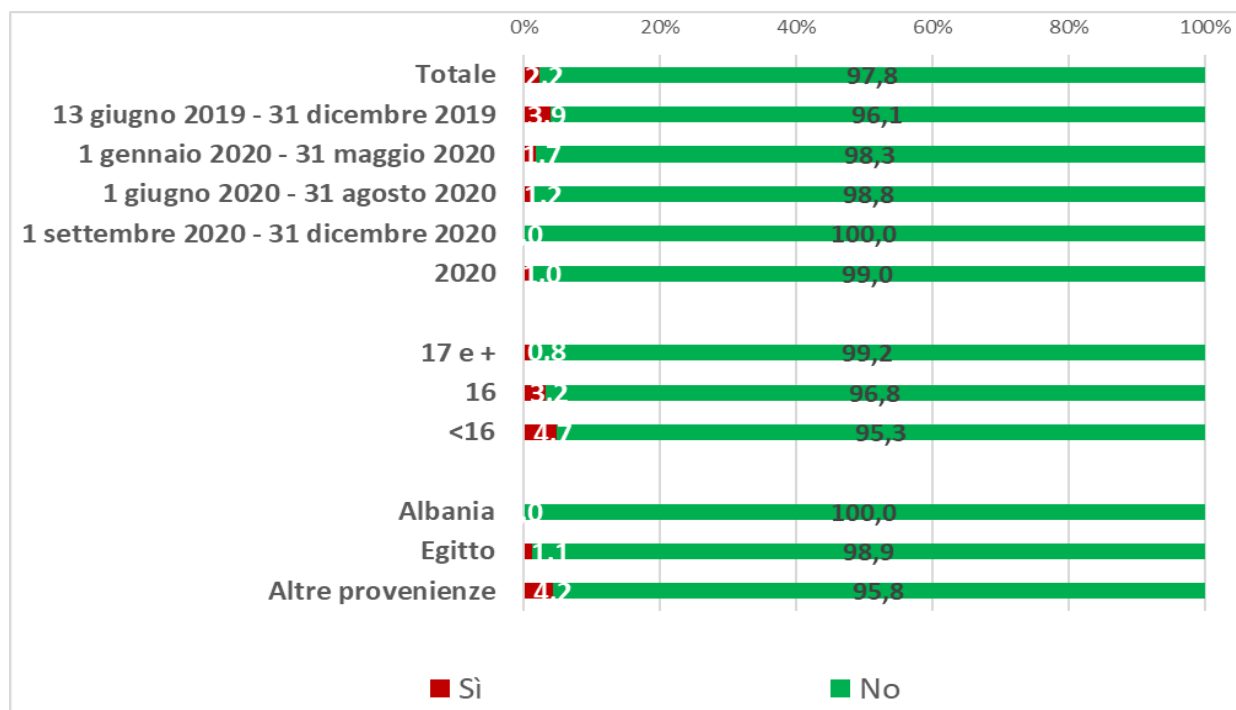
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.15 Incidenza percentuale di problematiche sanitarie tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



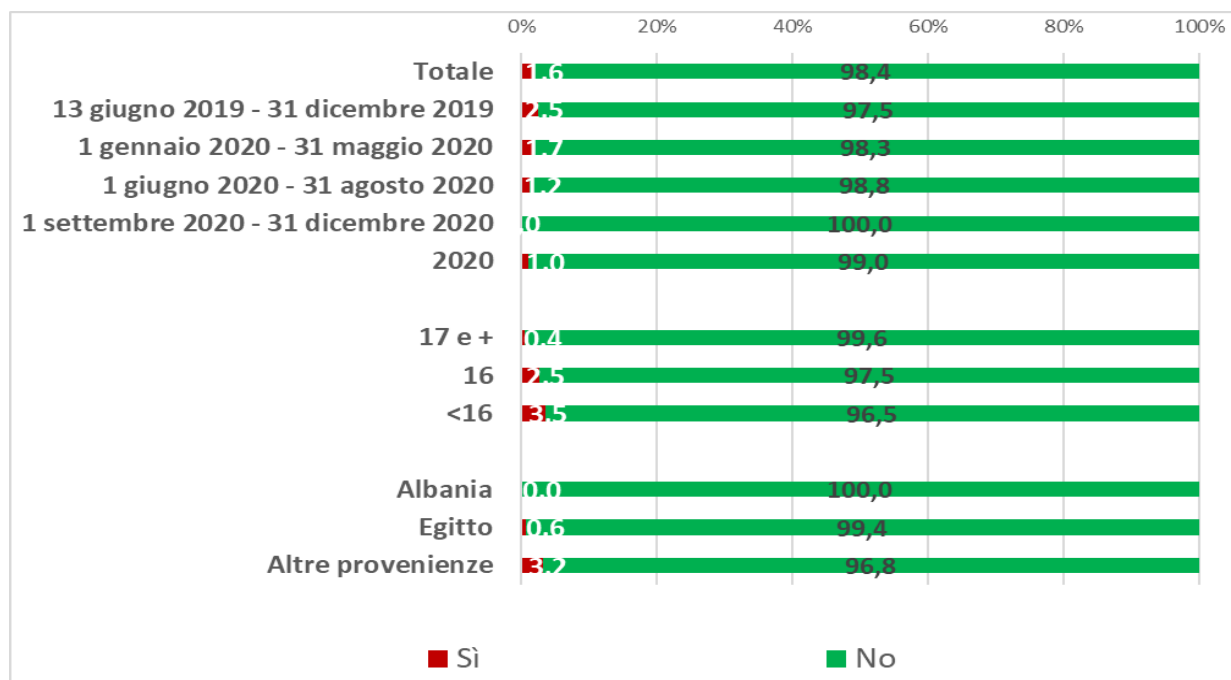
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.16 Incidenza percentuale di casi che abusano di sostanze stupefacenti tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



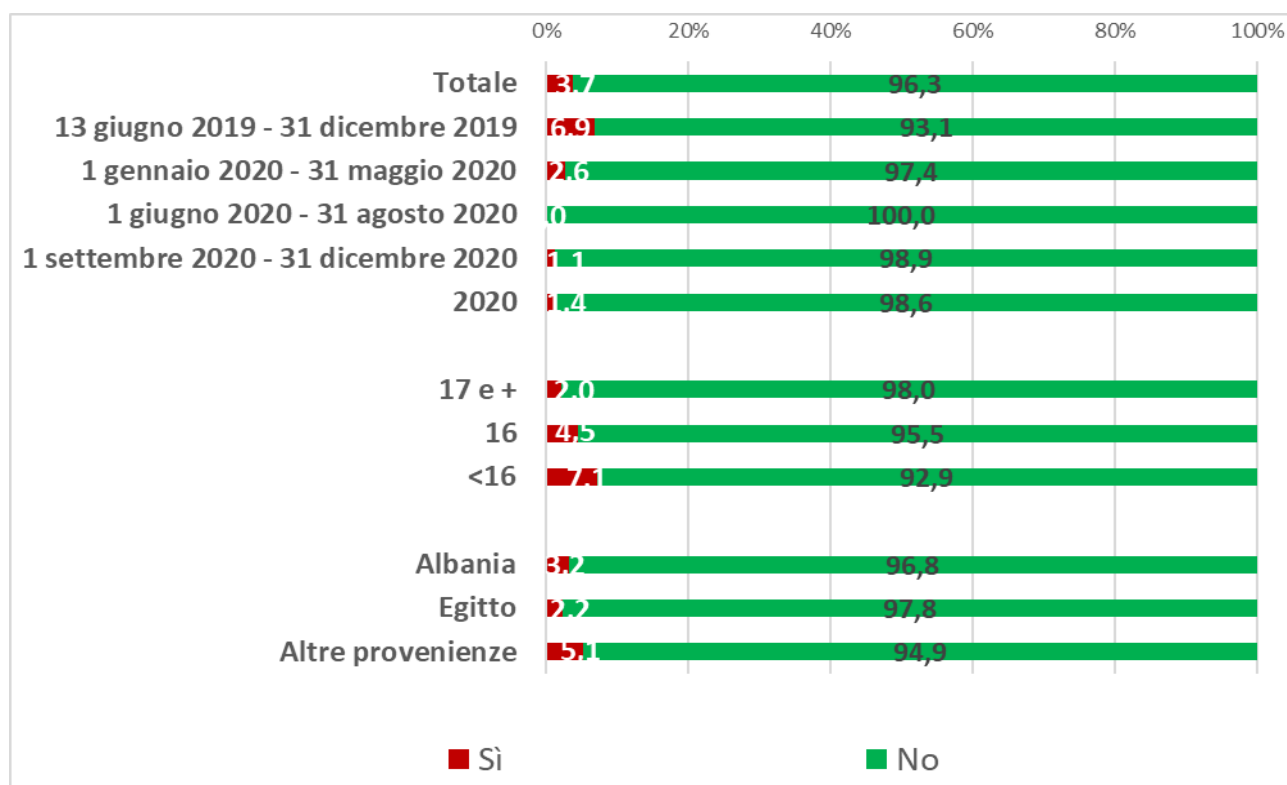
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.17 Incidenza percentuale di casi che abusano di alcol tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.18 Incidenza percentuale di casi con procedimenti penali tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



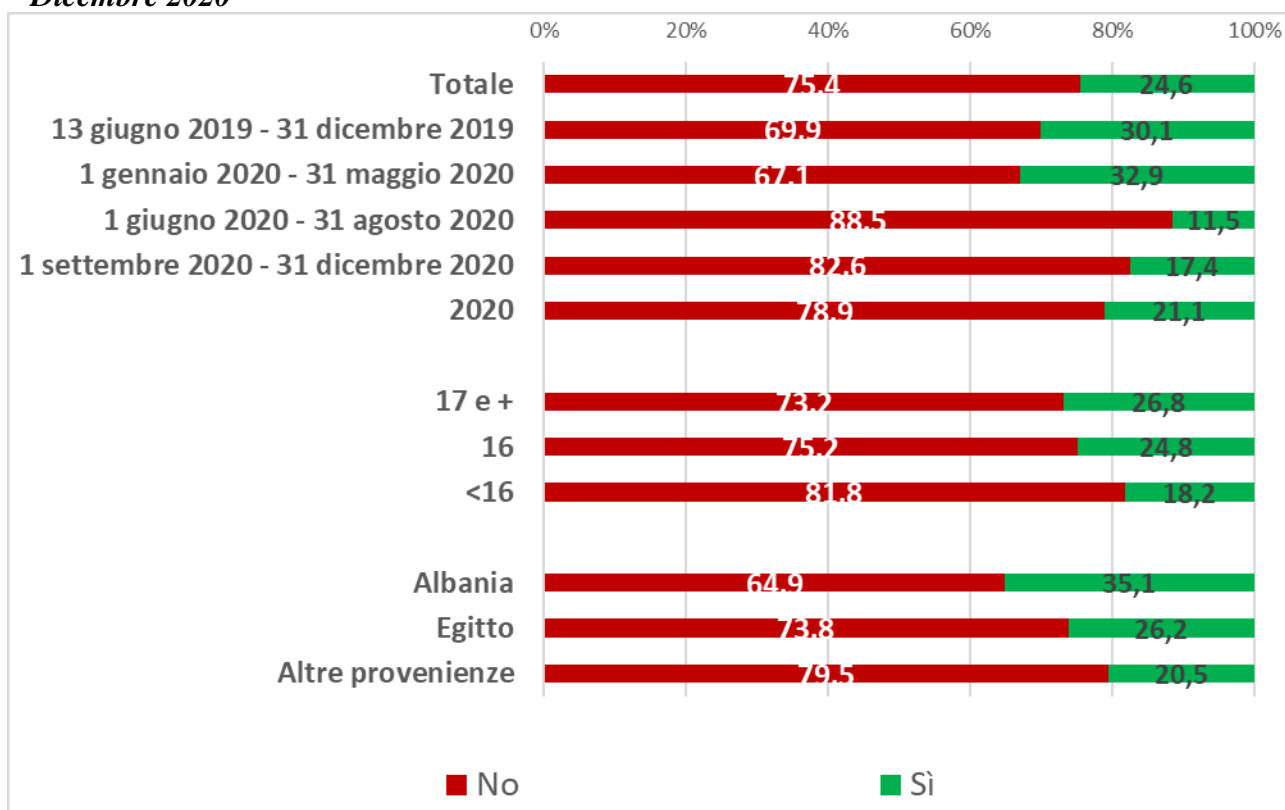
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Il 24,6% degli utenti del Centro Zendrini ha frequentato almeno un corso di italiano (Figura 5.2.19). La percentuale cresce al crescere dell'età (18,2% tra chi ha meno di 16 e 26,8% tra i 17enni) ed è più elevata tra gli albanesi (35,1%). Nel 2020 la percentuale di frequentanti è diminuita rispetto al 2019 (rispettivamente 21,1% vs. 30,1%), e questo ha riguardato in particolare chi ha fatto accesso tra giugno e agosto (11,5%)

Il 30% dei MSNA frequentanti ha seguito più di un modulo (c'è chi è arrivato fino a 4). Le ore mediamente frequentate a modulo sono state 18,5. Le statistiche che seguono si riferiscono al primo modulo frequentato.

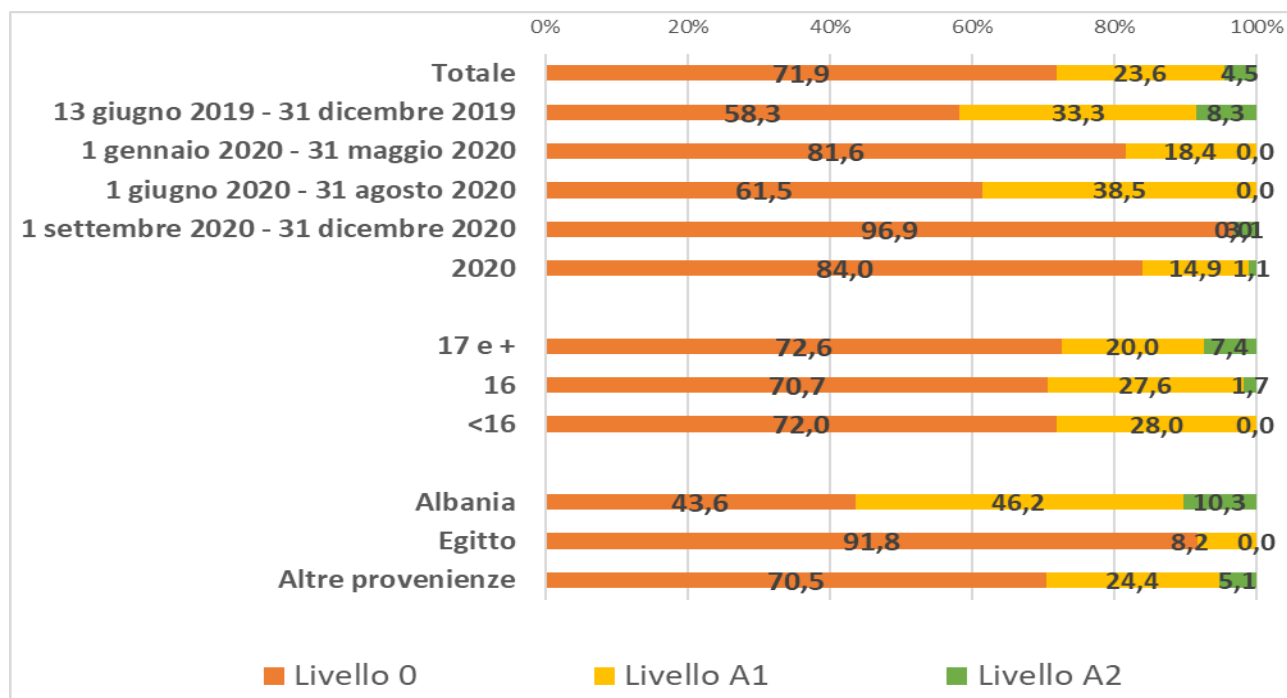
I risultati del test di ingresso (Figura 5.2.20) sono stati suddivisi in livello 0 (71,9%), livello A1 (23,6%) e livello A2 (4,5%). La percentuale di test con risultati di livello A2 è più alta tra i 17enni (7,4%) e gli albanesi (10,3%). I risultati di livello 0 sono molto aumentati nel 2020 rispetto al 2019 (rispettivamente 84% vs. 58,3%)

Figura 5.2.19 Incidenza percentuale di frequentanti corsi di italiano tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.20 Distribuzione percentuale per risultato nel primo test di ingresso⁹ tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che frequentano corsi di italiano, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

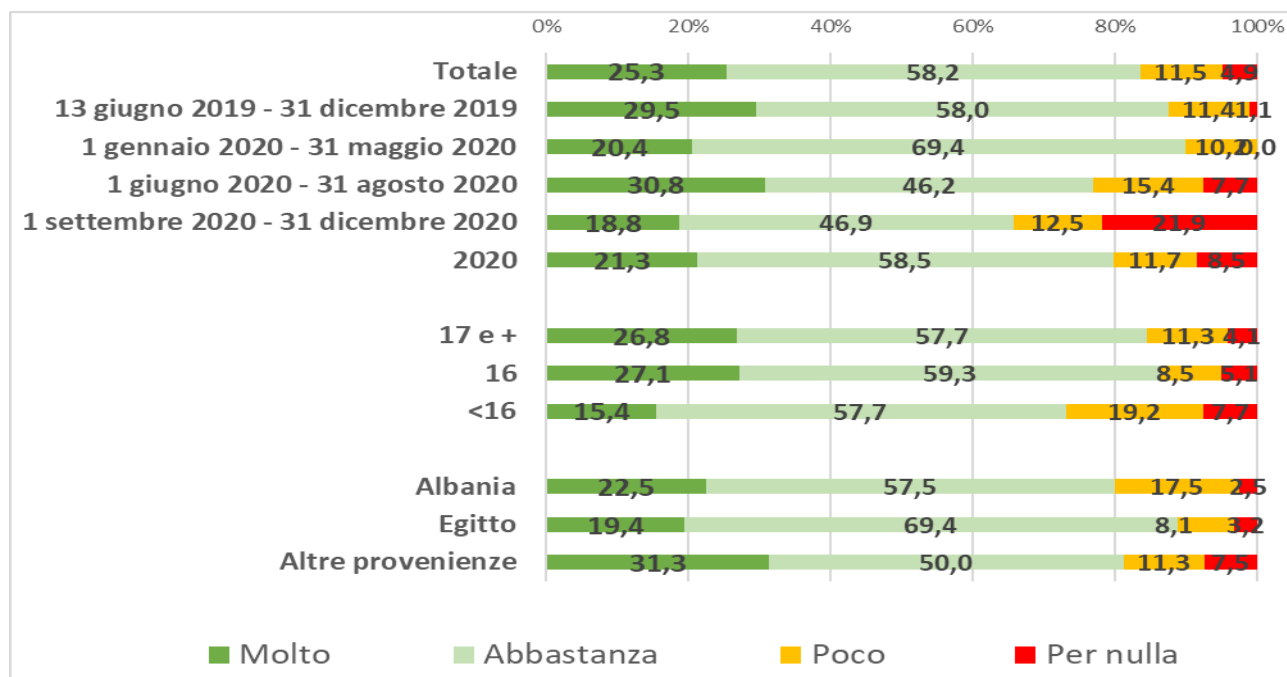
La motivazione alla frequenza: il punto di vista degli insegnanti

Il livello di motivazione alla frequenza del corso di italiano è stato positivo per l'83,5% dei MSNA, come risulta dalle dichiarazioni dei rispettivi insegnanti, che hanno indicato "molto" per il 25,3% dei MSNA o "abbastanza" (58,2%) elevato (Figura 5.2.21). La percentuale dei frequentanti molto o abbastanza motivati è massima tra i sedicenni (86,4%) e gli egiziani (88,8%). Nel 2020 si è ridotta la quota di studenti molto motivati (scesa dal 29,5% del 2019 al 21,3%). Specularmente l'incidenza dei ritiri è stata pari all'11,5% (Figura 5.2.22) essendo leggermente più bassa tra i sedicenni (10,2%) e addirittura nulla tra gli egiziani. Merita di essere portato all'attenzione la consistente quota di ritiri registrata tra gli studenti che ha fatto accesso al Centro Servizi da settembre 2020 (21,9%)

Gli insegnanti hanno valutato il miglioramento dei propri studenti in 5 distinte competenze (Figura 5.2.23): comprensione orale (78,9% degli studenti migliorati), ampiezza del lessico (64,8%), produzione scritta (60,6%), comprensione scritta (60,6% degli studenti migliorati), e produzione orale (55%). È stato quindi creato un indicatore che misura il numero di competenze migliorate per ciascuno studente (che varia quindi tra 0 e 5; Figura 5.2.24). Il 40,7% degli studenti è migliorato nel primo modulo frequentato in tutte e 5 le competenze rilevate e il 22,5% non è migliorato in alcuna competenza. La percentuale di studenti migliorati in tutte le competenze è più elevata tra gli egiziani (46,8%), mentre i più giovani presentano situazioni estreme (con le più elevate percentuali di studenti con un punteggio dell'indicatore pari a 5 e pari a 0). Tutte le percentuali descritte, pur restando in un quadro di efficacia dell'insegnamento della lingua italiana, fanno però osservare un arretramento rispetto alla precedente edizione del report che si ricollega alla crescente quota di abbandoni.

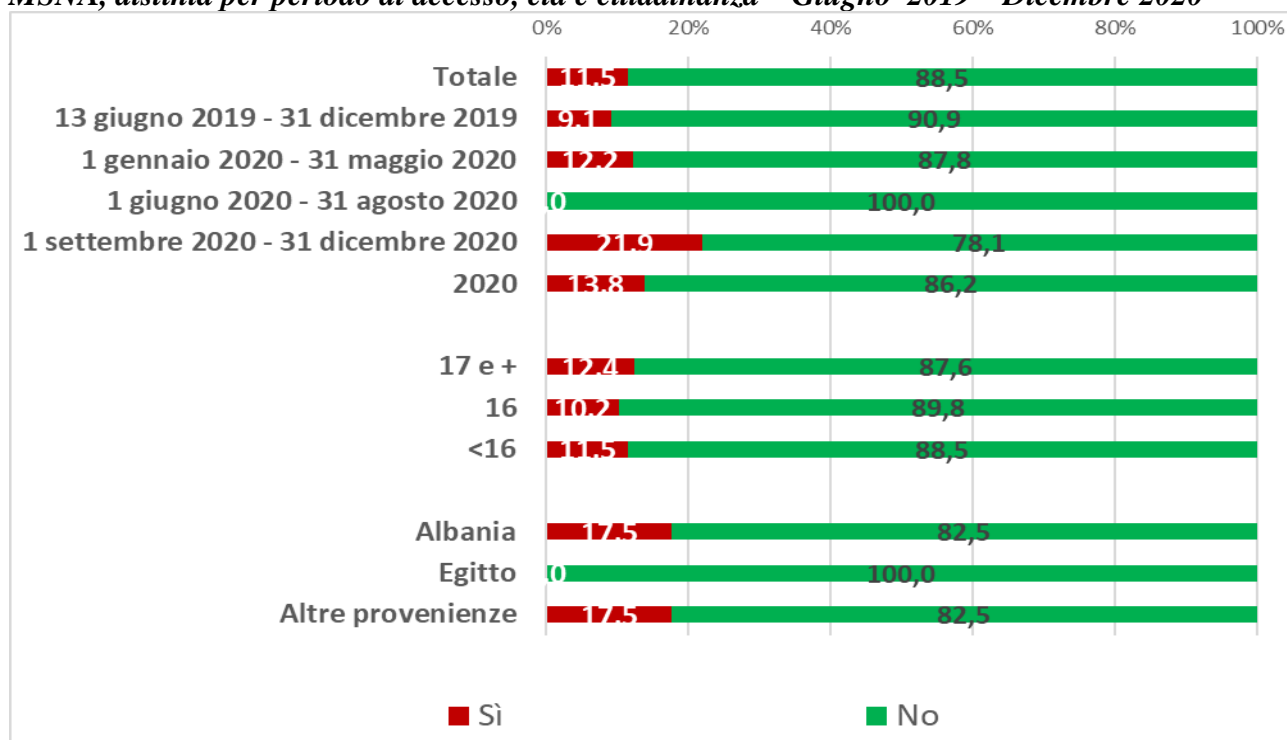
⁹ In questo e nei grafici seguenti è stato preso in considerazione il primo corso frequentato

Figura 5.2.21 Distribuzione percentuale per livello di motivazione tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che frequentano corsi di italiano, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



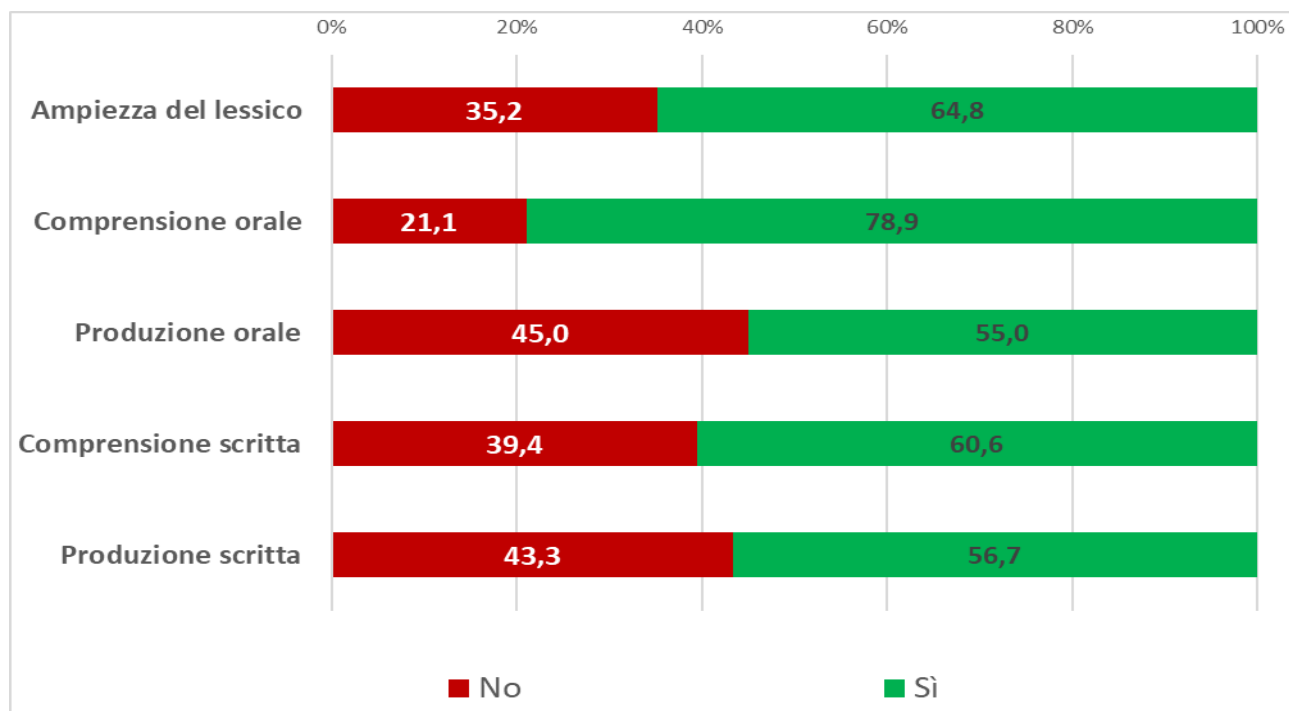
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.22 Incidenza ritiri dai corsi di italiano tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



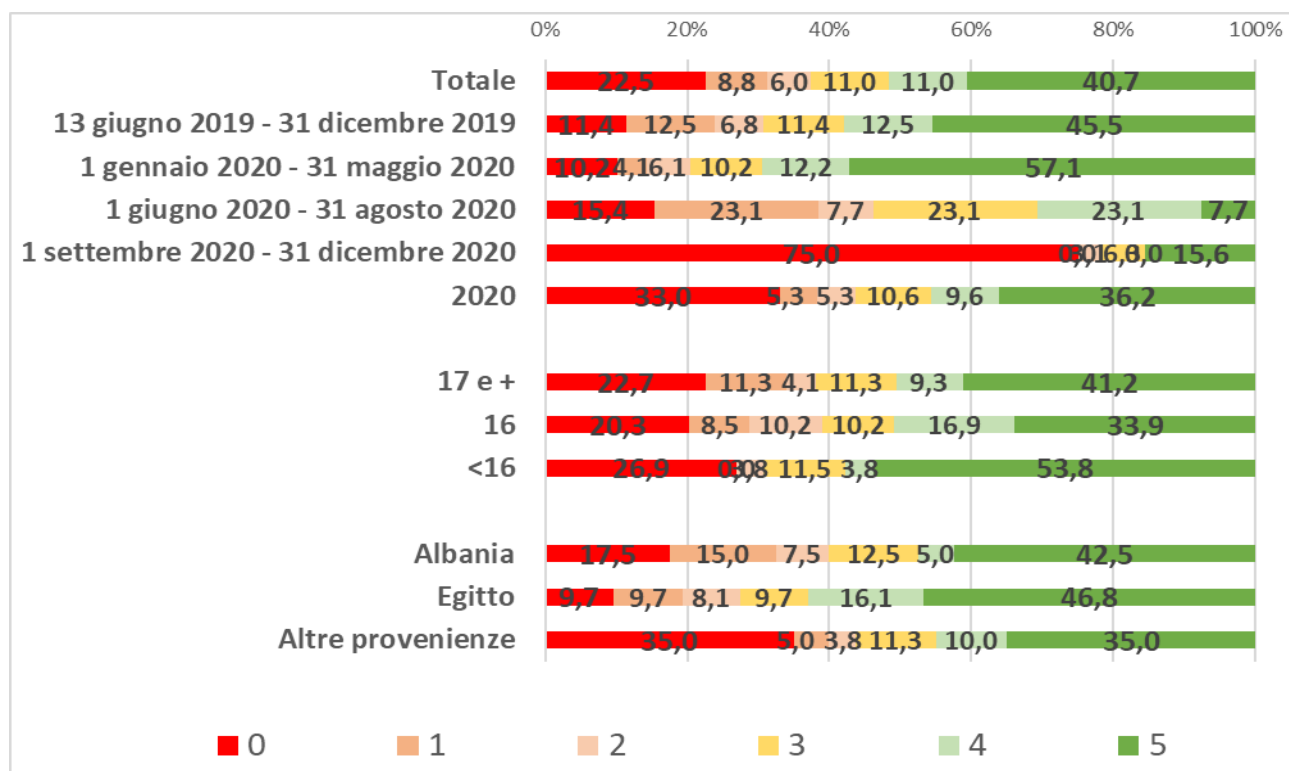
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.23 Incidenza miglioramenti conseguiti tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che hanno frequentato un corso di italiano, distinta per competenza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.24 Distribuzione percentuale del numero di competenze migliorate tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA che hanno frequentato un corso di italiano, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Per quanto attiene agli aspetti ricreativi, è stata monitorata la partecipazione alle seguenti attività: Civico Zero, Gruppo promozione benessere, Laboratori interni al centro, Sport. Sono state rilevate solamente due presenze presso l'organizzazione Civico Zero e una partecipazione a laboratori interni al Centro.

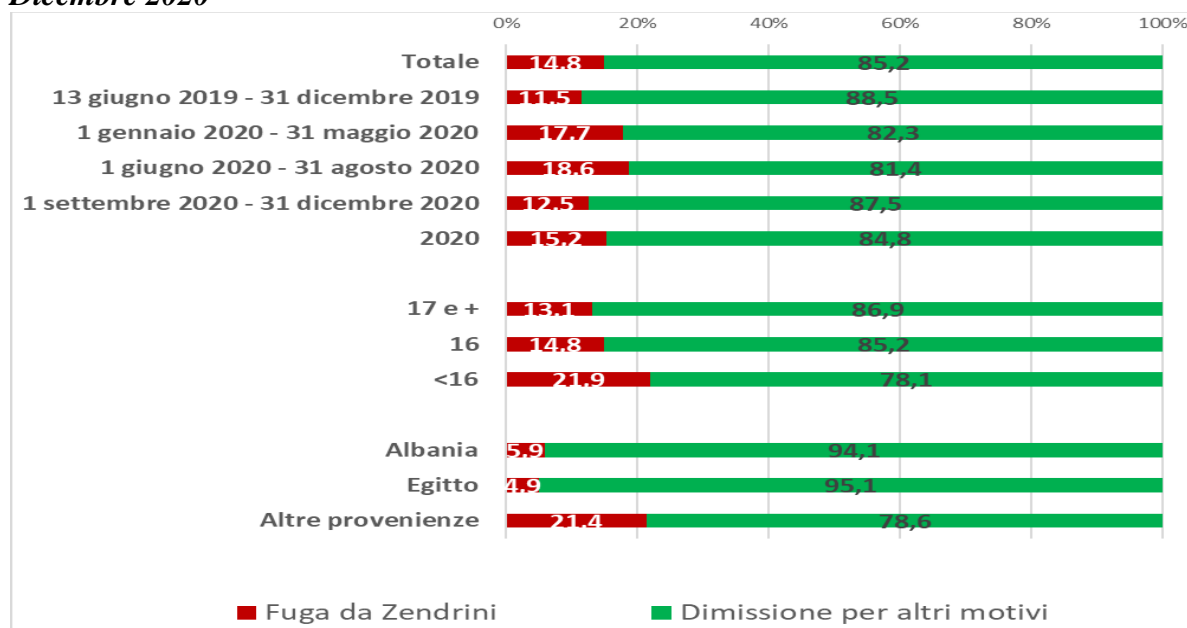
Il 14,8% delle accoglienze nel Centro Zendrini si è concluso per una fuga (Figura 5.2.25). La percentuale di fughe è stata più elevata nel 2020 fino ad agosto (17,7% fino a maggio, 18,6% da giugno ad agosto). Si riscontra inoltre come l'incidenza delle fughe cresca al decrescere dell'età (13,1% tra i 17enni vs. 21,9% tra chi ha meno di 16 anni).

Tra gli accessi del 2019-2020 sono state chiuse nello stesso periodo 514 prese in carico dall'Equipe Zendrini (pari al 70,9%). Il 49,5% delle chiusure è avvenuta per passaggio agli assistenti sociali comunali, il 23,8% per fuga e il 26,6% per altri motivi (come competenze di altri Comuni o rientri in famiglia). L'incidenza delle fughe è aumentata nella prima parte del 2020 per poi diminuire da giugno in poi e riguarda meno frequentemente gli egiziani e gli albanesi (rispettivamente 16,6% e 3,4%; Figura 5.2.26).

La durata media delle prese in carico concluse è stata di 82 giorni, mentre quella delle prese in carico ancora attive al 31 dicembre 2020 è decisamente maggiore, essendo pari a 228 giorni (Figura 5.2.27). Di queste ultime, il 18,8% sono casi seguiti da oltre un anno.

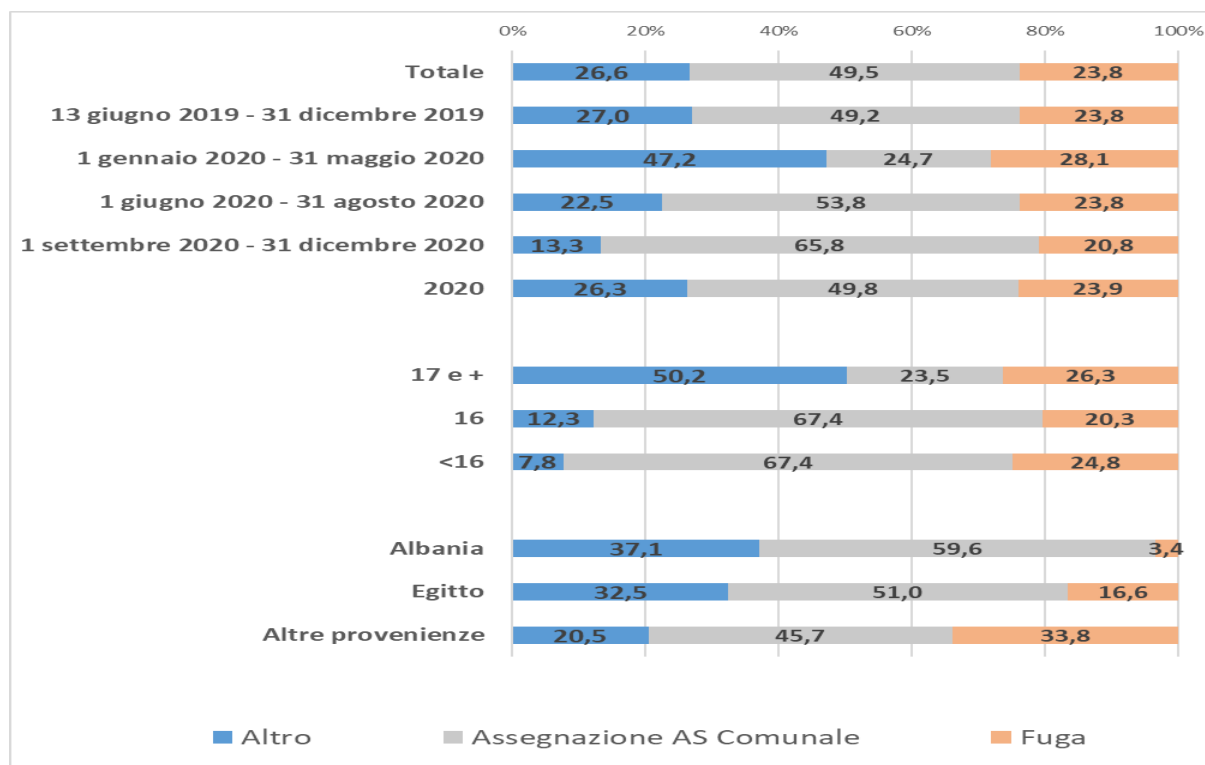
Il monitoraggio settimanale sull'utenza attualmente in carico indica un progressivo aumento dell'utenza da 126 di inizio 2020 fino ad un massimo di 241 casi seguiti nel mese di ottobre (Figura 5.2.28). Successivamente, il carico dell'équipe del Centro Servizi di via Zendrini si è progressivamente ridimensionato fino ad assestarsi nel mese di dicembre e facendo osservare precisamente 213 casi osservati il 27 dicembre 2020.

Figura 5.2.25 Percentuale di fughe registrate tra le dimissioni delle accoglienze nel Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



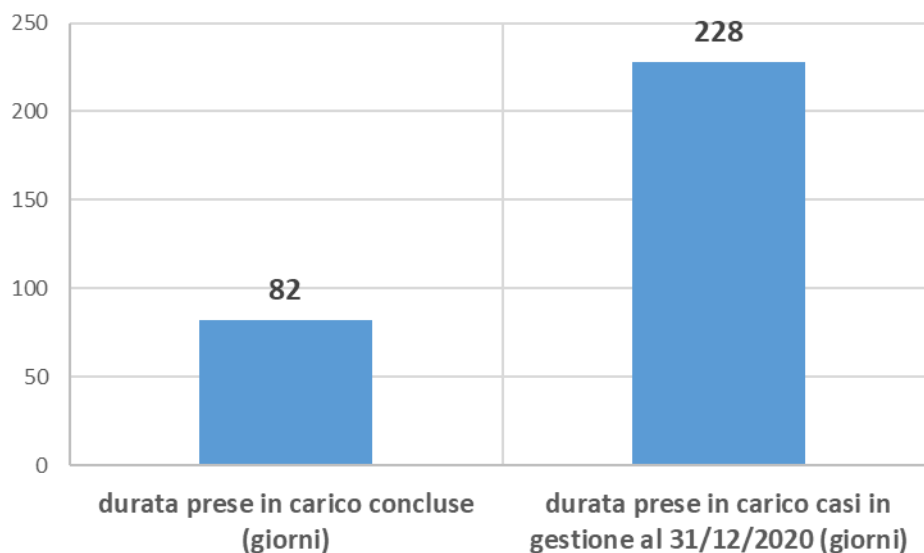
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.26 Distribuzione percentuale per motivo della chiusura della presa in carico tra i nuovi accessi al Centro Servizi per MSNA, distinta per periodo di accesso, età e cittadinanza – Giugno 2019 – Dicembre 2020



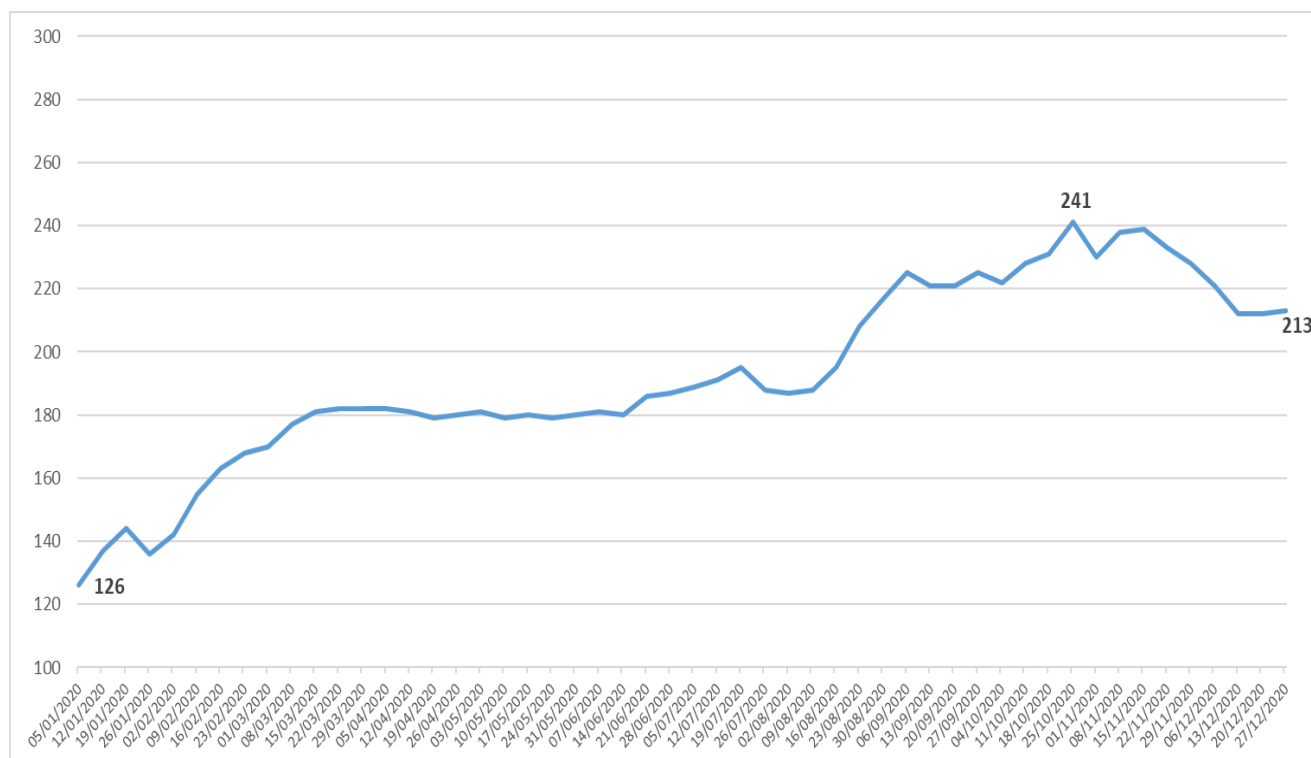
Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.27 Durata media in giorni delle prese in carico concluse e ancora in gestione – Giugno 2019 – Dicembre 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

Figura 5.2.28 Numero MSNA in carico équipe Centro Servizi per MSNA – Monitoraggio settimanale 2020



Fonte: file excel condiviso tra Comune di Milano, Cooperativa Farsi Prossimo e Cooperativa Spazio Aperto Servizi

In sintesi, dalla lettura dei dati emergono alcune considerazioni che interrogano i servizi, sia del circuito SAI che il Centro Servizio di Via Zandrini:

- Le nazionalità prevalenti al 2020 nel progetto SAI risultano essere quelle egiziane, albanesi e kosovare, nessuna delle tre figura tra le più presenti nell'accoglienza adulti, richiedendo al servizio di considerare separatamente le peculiarità di ciascuno nella progettazione degli interventi e dei percorsi;
- Anche in virtù dell'emergenza Covid, il 2020 ha visto prevalentemente la prosecuzione di percorsi iniziati negli anni precedenti. Questo, unito alla larga maggioranza di presenti di anni maggiori o uguali a 17, quindi vicini all'età adulta, richiede di immaginare percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro più rapidi di quanto non accadesse in passato;
- I dati sulle competenze acquisite al termine dei percorsi formativi interrogano i servizi sull'efficacia delle attuali configurazioni degli stessi, alla luce del dato su quasi un quarto degli studenti che non risulta migliorato in nessuna competenza al termine del percorso.

6. LE PRESE IN CARICO DEGLI ASSISTENTI SOCIALI DI VIA SCALDASOLE

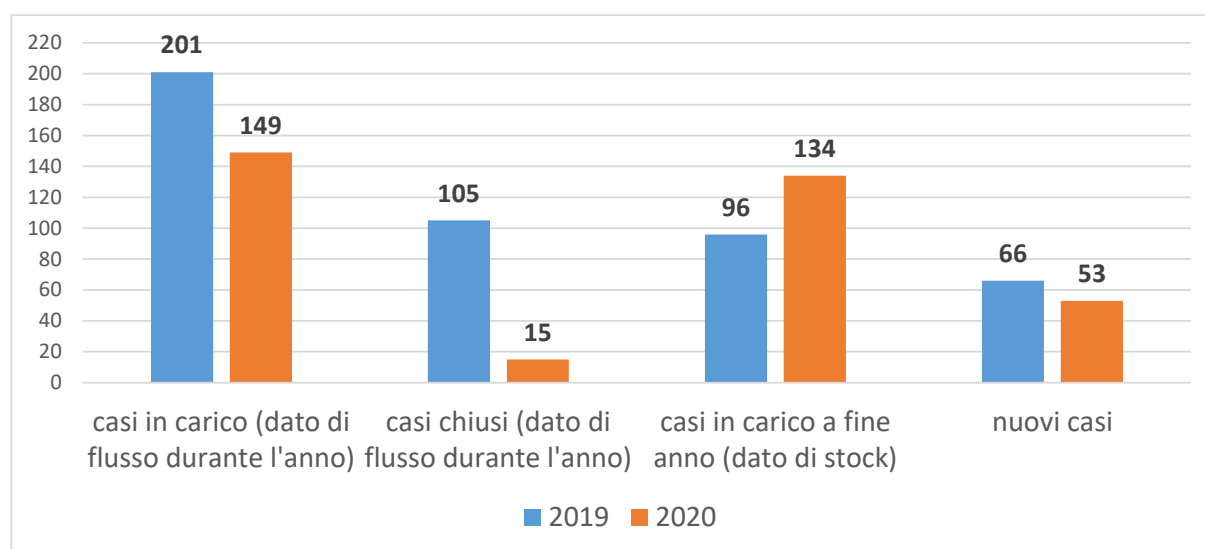
Il paragrafo tratta la presa in carico di soggetti in situazione di grave fragilità socio-economica che hanno concluso il percorso SPRAR/SAI oppure che non godono dei requisiti necessari per l'inserimento in accoglienza, o che non necessitano di accoglienza ma di altre forme di sostegno al proprio percorso di autonomia.

Le prese in carico si rivolgono a soggetti in situazione di grave fragilità socio-economica che hanno concluso il percorso SAI oppure che non godono dei requisiti necessari per l'inserimento in accoglienza, o che non necessitano di accoglienza ma di altre forme di sostegno al proprio percorso di autonomia.

L'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione ha offerto, attraverso 6 assistenti sociali¹⁰ e una educatrice, un sistema di presa in carico che orienta o risponde alle suddette aree di intervento.

Nel 2020 le prese in carico sono state 149 (nel 2019 erano risultate pari a 201), in 15 casi (10,1%) l'intervento è stato dichiarato concluso dall'assistente sociale che lo stava seguendo (figura 6.1). Tale percentuale diminuisce sensibilmente rispetto a quella rilevata l'anno scorso, un effetto attribuibile, insieme alla riduzione dei casi, alla Pandemia da Covid 19.

Figura 6.1 – Numero di prese in carico attive nel 2019 e nel 2020 e casi chiusi e aperti nel corso dell'anno



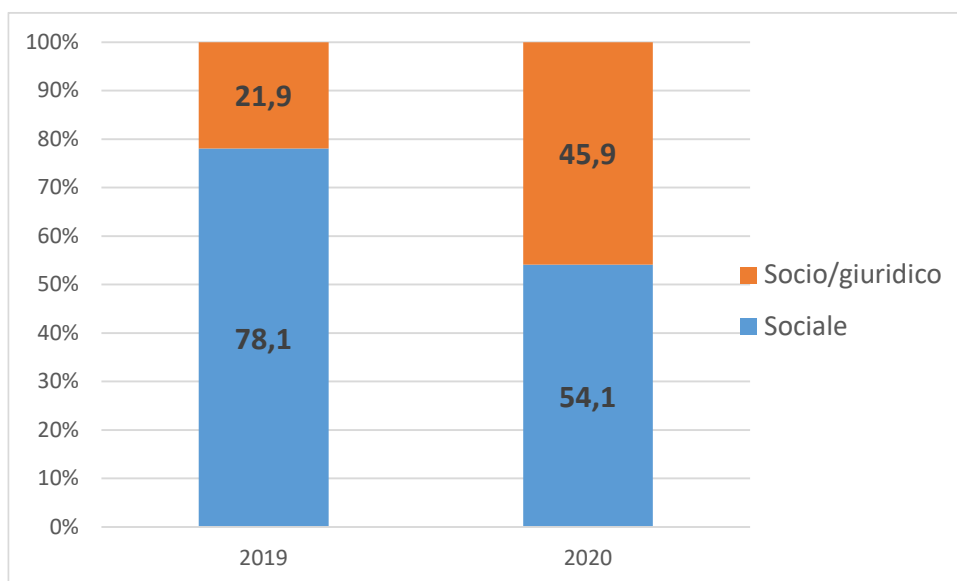
Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

Tra le due categorie di intervento rilevate (sociale e sociogiuridico)¹¹ nel 2020 cresce la quota di interventi in cui è presente la componente giuridica (dal 21,9% al 45,9%) (figura 6.2).

¹⁰ 2 assistenti sociali hanno cambiato unità di lavoro nel corso del 2020 venendo sostituiti da un nuovo assistente sociale. Di conseguenza a fine 2020 il numero di assistenti sociali operativi era pari a 4 + 1 educatrice.

¹¹ Si segnalano 2 casi per i quali è stato offerto supporto per un ricongiungimento familiare, servizio che dal 2019 viene svolto da un altro ufficio.

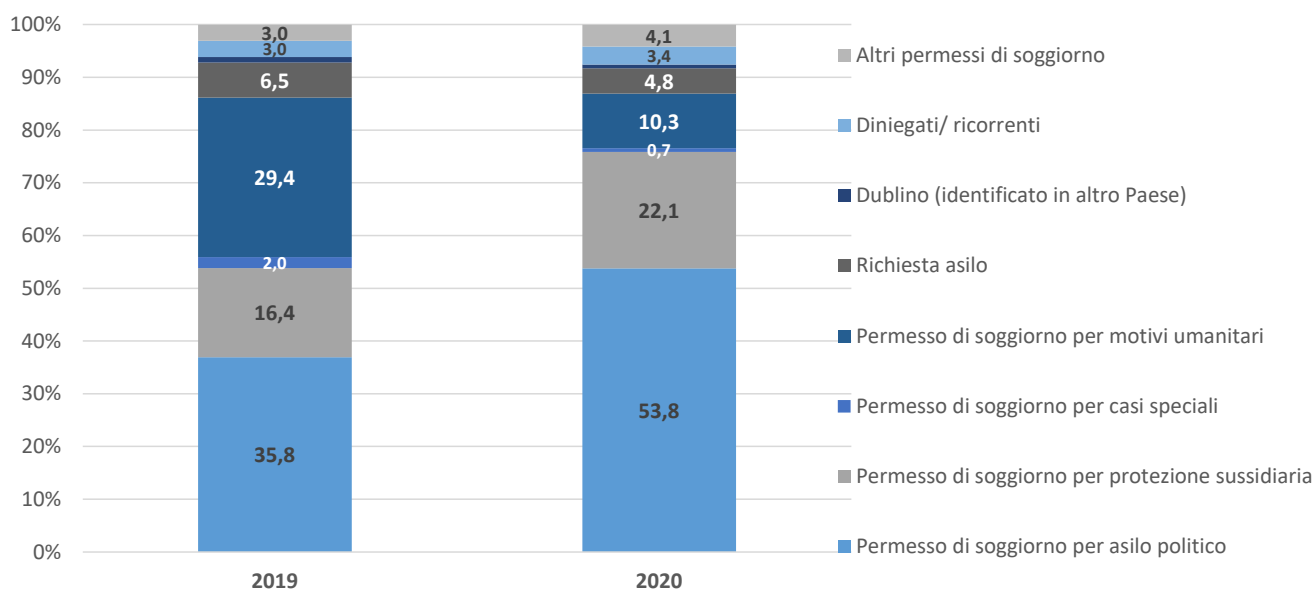
Figura 6.2 – Prese in carico per tipologia di intervento – 2019-2020



Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

Lo status giuridico più frequente è il possesso di un permesso di soggiorno per asilo politico, il cui peso diventa ancora rilevante nel 2020 (53,8% vs. 35,8% del 2019; figura 6.3). Cresce anche la quota della seconda tipologia di permesso per durata: i permessi per protezione sussidiaria (da 16,4 al 22,1%), ad indicare un'utenza con una situazione giuridica più stabile.

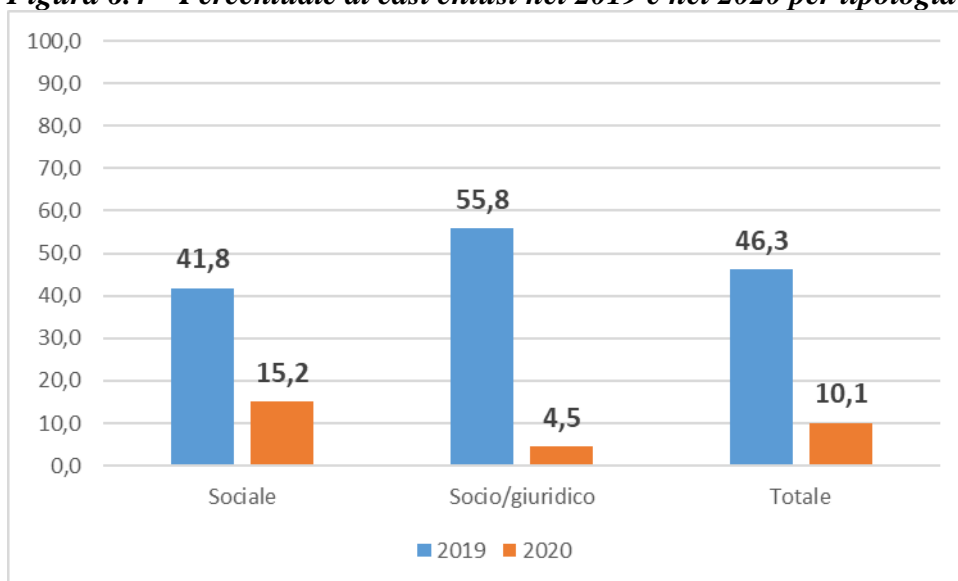
Figura 6.3 – Prese in carico per tipologia di intervento e status giuridico - 2018



Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

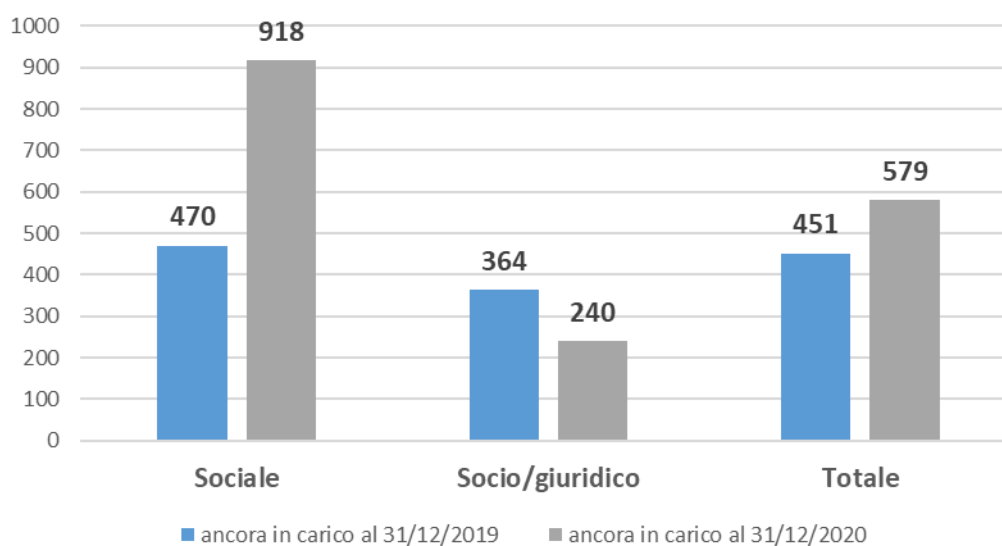
La percentuale di casi chiusi è notevolmente diminuita nel 2020 rispetto al 2019 e varia a seconda della tipologia di intervento (figura 6.4). Nel 2019 si osservava una percentuale di casi chiusi più alta tra gli interventi socio-giuridici, mentre nel 2020 è più elevata tra gli interventi sociali. Tuttavia questo non dipende tanto da tempistiche necessariamente più veloci nella gestione dei casi: gli interventi aperti in ambito sociale sono stati aperti mediamente da più tempo rispetto a quelli sociogiuridici. I pochi casi chiusi nel 2020 determinano una maggiore anzianità di carico dei casi ancora aperti (579 giorni al 31/12/2020 rispetto ai 451 giorni al 31/12/2019; figura 6.5).

Figura 6.4 – Percentuale di casi chiusi nel 2019 e nel 2020 per tipologia di intervento



Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

Figura 6.5 - Durata media in giorni per tipologia di intervento dei casi in carico al 31/12/2019 e al 31/12/2020



Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

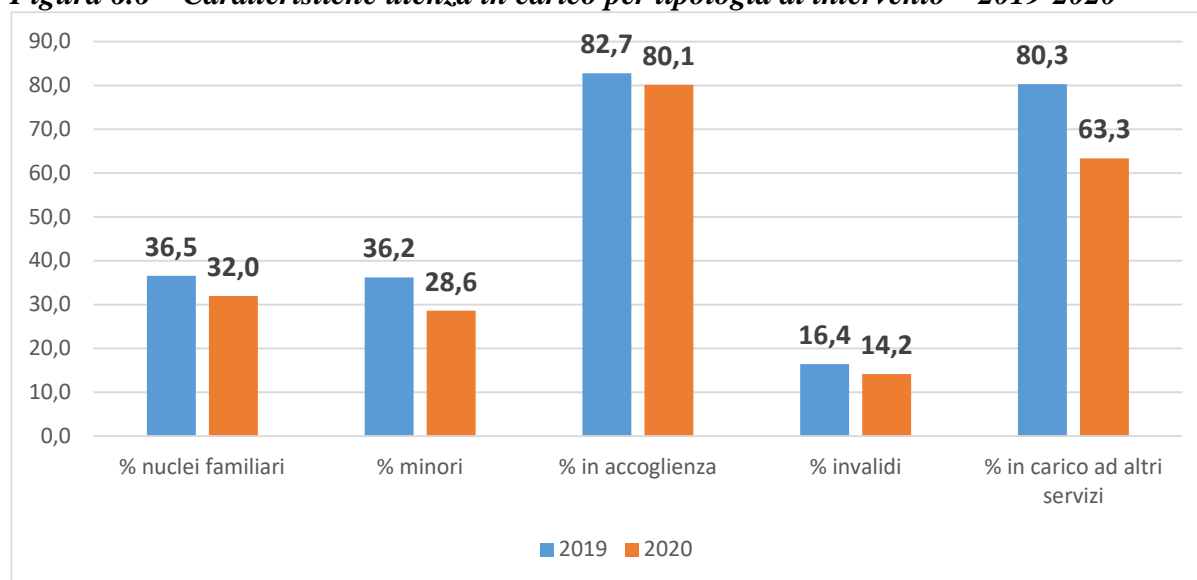
La distribuzione dei casi in carico per Paese di provenienza è molto variegata (tabella 6.1): i 149 utenti provengono infatti da 38 Paesi differenti. La cittadinanza più ricorrente è quella nigeriana (14,1%), sia tra gli interventi socio-giuridici che tra quelli sociali. Seguono la comunità salvadoregna (con una più forte concentrazione nella tipologia socio/giuridica) e pakistana (con una maggiore concentrazione nella tipologia sociale).

Tabella 6.1 – Principali nazionalità per tipologia di intervento - 2019

	Sociale	Socio/giuridico	Totale
Nigeria	13,9	14,9	14,1
El Salvador	6,3	13,4	9,4
Pakistan	11,4	4,5	8,7
Mali	3,8	11,9	7,4
Gambia	6,3	4,5	5,4
Libia	6,3	4,5	5,4
Somalia	6,3	3,0	4,7
Afghanistan	5,1	3,0	4,0
Camerun	5,1	3,0	4,0
Siria	2,5	6,0	4,0
Costa d'Avorio	1,3	4,5	2,7
Altri Paesi	31,6	26,9	30,2
Totale	100	100	100

Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

Figura 6.6 – Caratteristiche utenza in carico per tipologia di intervento – 2019-2020



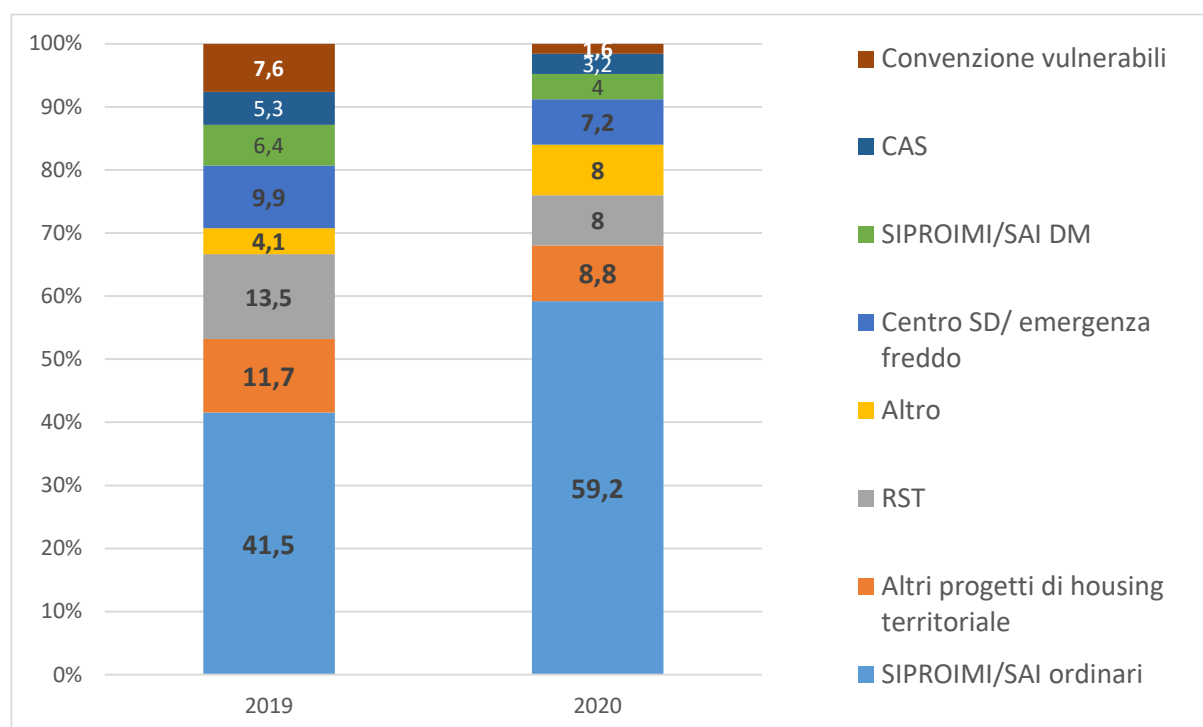
Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

La figura 6.6 illustra alcune caratteristiche delle persone assistite: nel 2020 gli invalidi rappresentano il 14,2% dell'utenza, la presenza di minori il 28,6% o di nuclei familiari (il 32%). L'80,1% degli utenti si trova in Centri di Accoglienza, e il 63,3% risulta in carico ad altri servizi. Per tutte le categorie menzionate si registra un leggero calo dell'incidenza rispetto al totale degli

utenti, che per quanto concerne i casi in carico ad altri servizi diventa più marcato (dall'80,3% al 63,3%).

Tra gli utenti che si trovano in Centri di Accoglienza nel 2020 il 59,2% è accolto in Centri SAI (percentuale in netta crescita rispetto al 41,5% del 2019; figura 6.7). La tipologia di accoglienza più diffusa, a cui si deve aggiungere il 4% di ospiti SAI con disagio mentale acclarato di Casa della Carità. Le altre forme di accoglienza includono meno del 10% ciascuna dei casi in carico del 2020, la seconda per importanza racchiude i progetti di housing territoriale, l'8,8%.

Figura 6.7 – Persone accolte per luogo di accoglienza - 2019

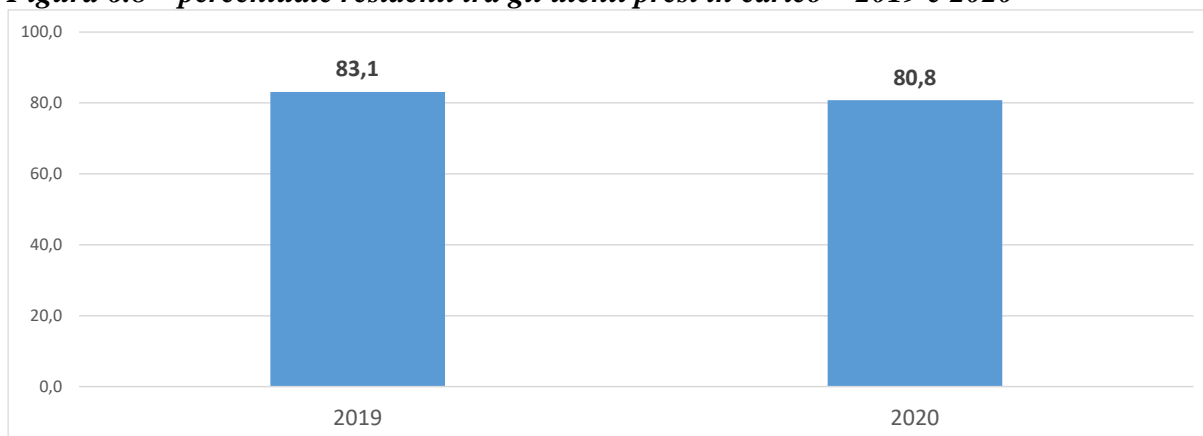


Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

La percentuale di utenti del 2020 che hanno stabilito a Milano la propria dimora abituale iscrivendosi all'anagrafe supera l'80%, facendo però registrare una leggera flessione rispetto al 2019 (da 83,1% a 80,8%; figura 6.8).

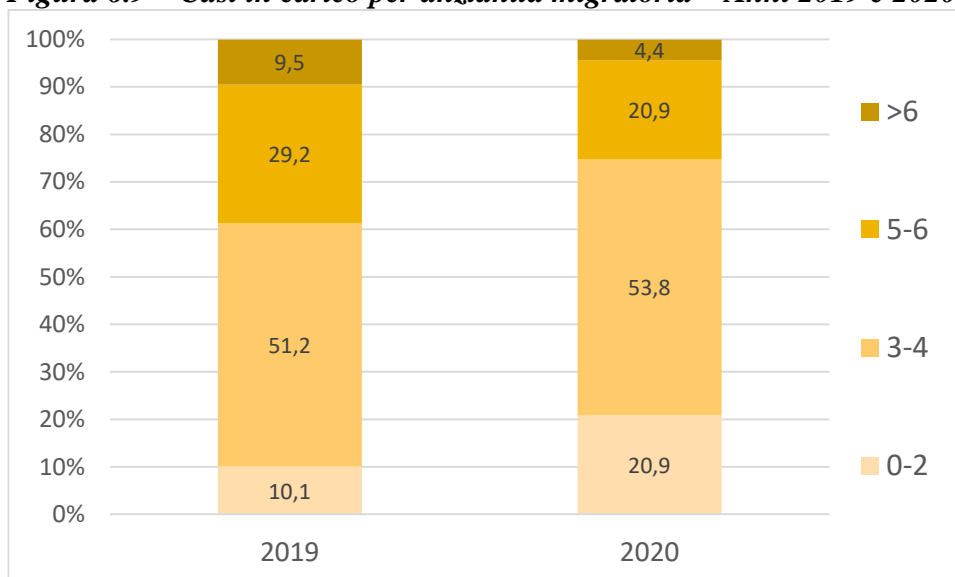
Se si esamina la distribuzione anziché per anno di partenza della presa in carico, per anno di arrivo in Italia, si nota come la percentuale di interventi che hanno riguardato persone appena arrivate in Italia (da massimo 2 anni) sia minoritaria (20,9%), ma in crescita rispetto a quanto si osservava nel 2019 (figura 6.9). In generale gli utenti del 2020 arrivati in Italia da più tempo (da oltre 5 anni) sono il 25,3%, a fronte del 38,7% che si registrava nel 2019.

Figura 6.8 – percentuale residenti tra gli utenti presi in carico – 2019 e 2020



Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

Figura 6.9 – Casi in carico per anzianità migratoria – Anni 2019 e 2020



Fonte: file excel compilato dagli assistenti sociali dell'Unità Politiche per l'Immigrazione e l'Inclusione

7. CONCLUSIONI E INDICATORI RIASSUNTIVI

A conclusione del rapporto si presenta un set di indicatori selezionati con l'obiettivo sia di sintetizzare l'ordine di grandezza dell'utenza, sia di misurare l'efficacia dei risultati conseguiti. La metodologia di calcolo degli indicatori riassuntivi è rimasta la medesima dei precedenti rapporti così da garantire la comparabilità con gli anni passati. Sono dunque previste due distinte tipologie di indicatori:

1. la prima è sotto forma di valori assoluti con la finalità di quantificare l'ammontare di utenti e servizi forniti;
2. la seconda è espressa in termini percentuali come vero e proprio rapporto statistico funzionale ad esprimere l'efficacia nel raggiungimento di un determinato obiettivo.

La prima tipologia è facilmente interpretabile e indica il numero di persone assistite o di servizi erogati in un anno: una crescita rispetto agli anni precedenti indica un aumento dell'utenza.

La seconda tipologia richiede di interpretare la direzione degli indicatori: al crescere della percentuale corrisponde una crescita o una riduzione degli obiettivi prefissati? Ad eccezione della percentuale dei dimessi per allontanamento, tutti gli indicatori statistici sotto forma di percentuale hanno segno positivo: l'avvicinarsi a 100, o la crescita dell'indicatore rispetto agli anni precedenti, è correlato ad un incremento di efficacia.

La tabella 7.1 riporta il prospetto riassuntivo. Nel 2020 gli effetti della Pandemia si sono fatti sentire sul calo degli ingressi e delle persone accolte: il numero di nuovi ingressi nei Centri di Accoglienza SAI scende a 126, e quello complessivo di persone transitate nei Centri di Accoglienza scende a 504.

Il 2020 ha confermato gli importanti cambiamenti nelle caratteristiche degli ospiti: prosegue l'aumento dell'incidenza delle persone che sono ospitate insieme alla famiglia, cresce ulteriormente la componente femminile dei beneficiari (pari al 29% vs. il 28% del 2019 e il 17% del 2018) e dei minori (15% vs. il 12% del 2019 e il 6% del 2018). Continua invece a perdere peso la fascia d'età degli ospiti tra i 18 e i 24 anni (27% vs. il 28% del 2019 e il 46% del 2018) superata dai 25-34enni (pari al 46%). Si riduce ulteriormente la quota proveniente da Paesi africani (52,8% vs. 80,9% del 2018). Oltre alle provenienze asiatiche crescono anche quelle dagli altri continenti (America Latina ed Europa). Gli operatori sono quindi stati chiamati ad assistere un'utenza che non solo si è modificata nelle proprie caratteristiche, ma è divenuta anche molto più eterogenea con bisogni inevitabilmente differenti.

Nel 2020 la frequenza dei corsi di italiano si è ridotta al 46,9% degli ospiti. Anche in questo caso il dato è influenzato dalla pandemia che durante il lockdown ha interrotto la frequenza dei corsi in presenza e molti ospiti hanno lamentato difficoltà nel seguire la didattica a distanza. Al contempo è migliorata la conoscenza generale della lingua, sia per la maggiore anzianità di presenza, sia per l'incremento degli arrivi latino americani che hanno più facilità nell'apprendimento dell'italiano.

Un altro effetto della pandemia è stata la riduzione delle borse lavoro/tirocini offerti dal CELAV (62 vs. 207 del 2019). Pur non riducendosi la quota di percorsi con esito positivo per la buona volontà dei partecipanti, sono diminuite le opportunità lavorative con un calo degli inserimenti lavorativi: solamente il 13,6% delle borse si è chiusa con un'assunzione nell'azienda ospitante, un indicatore da valutare in modo ancora più critico se si pensa alla generale riduzione delle borse lavoro erogate: nel 2020 non solo le borse lavoro sono diminuite, ma hanno anche dato meno opportunità lavorative.

La pubblicazione di un avviso ministeriale per l'ampliamento SAI dei progetti MSNA ha comportato l'attivazione di ulteriori 50 posti per un totale complessivo di 175 posti in accoglienza specificatamente dedicato a questo target, che sommati ai posti delle strutture che non fanno parte del progetto SAI MSNA produce un flusso di persone superiore agli adulti inseriti nel SAI. Tale flusso che richiederebbe un sistema di rilevazione che sia all'altezza di descrivere compiutamente un'utenza così numerosa e la mole di lavoro che l'Unità si trova ad affrontare, supportandola nei processi decisionali e di valutazione dei servizi offerti.

Tabella 7.1 – Indicatori statistici riassuntivi dell'ammontare dell'utenza e degli esiti connessi ai servizi destinati ai RAR. Anni: 2011-2019. Fonti: CELAV, SAI, Osservatorio mercato del lavoro

Fonte	Denominazione indicatore	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Centri di accoglienza SAI	Nr ingressi/anno (adulti + minori accompagnati)	126	379	396	415	361	321	211	120	83	89	n.c	n.c
	Nr persone/anno (adulti + minori accompagnati)	504	738	749	693	460	457	259	159	126	89	n.c	n.c
	Nr ingressi/anno (MSNA)	158	133										
	Nr persone/anno (MSNA)	276	133										
	% ospiti dimessi che risultano occupati ¹²	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	27,3	37,8	31,7	62,0	26,7	60,0	n.c	n.c
Conoscenza della lingua italiana	% Frequentanti corsi di italiano ¹³	46,9	53,7	63,6	59,3	48,3	46,8	70,0	64,9	69,0	53,3	n.c.	n.c
CELAV¹⁴	Nr beneficiari di borse	62	157	156	120	107	157	145	133	175	165	253	157
	Nr borse	62	207	236	170	143	207	213	193	223	216	356	207
	% percorsi chiusi che hanno erogato Borse Lavoro	65,4	70,9	59,0	51,6	64,7	64,7	67,6	52,2	54,0	64,9	n.c.	n.c.
	% percorsi chiusi con esito positivo	62,5	60,4	67,1	61,1	83,0	86,6	48,3	36,9	43,1	68,3	63,4	n.c.
	% percorsi chiusi con assunzioni in un'azienda	22,3	33,6	39,4	40,8	31,5	41,8	20,8	19,5	18,6	38,5	28,5	n.c.
	% borse lavoro che hanno portato ad un'assunzione nell'azienda ospitante	13,6	21,7	28,3	14,4	23,1	16,8	15,9	13,8	14,4	25,2	n.c	n.c

¹² Tra gli occupati rientrano anche i beneficiari di borse-lavoro e i lavoratori saltuari.

¹³ Il confronto temporale della percentuale di frequentanti corsi di italiano è limitato dalla qualità nella rilevazione dati: prima del 2017 l'informazione veniva estratta dal CUI, sistema gestionale che negli anni è stato aggiornato sempre con minore frequenza dopo l'ingresso degli ospiti nei Centri, provocando una sottostima del valore dell'indicatore. Nel 2020 la percentuale si riferisce solamente ad un campione di ospiti accolti, raccolto sulla base di un'indagine che ha riguardato solamente una parte dei Centri di accoglienza.

¹⁴ Gli indicatori elaborati per il CELAV si riferiscono ai percorsi conclusi per i quali fosse noto il codice fiscale dell'assistito.

8. Elementi per l'innovazione e miglioramento dell'efficacia del servizio

La lettura complessiva delle statistiche riportate all'interno del report e un'analisi del quadro di sintesi presentato nel paragrafo precedente consentono di mettere a sistema alcune riflessioni conclusive mirate a stimolare l'innovazione e il miglioramento dell'efficacia del servizio. Si elencano di seguito, raggruppate per tematica:

Le caratteristiche degli ospiti e dei percorsi

1. Un'analisi trasversale dei dati permette di individuare gruppi omogenei di ospiti che presentano particolari criticità: questo importante elemento dovrebbe condurre a una riflessione approfondita su possibili azioni da mettere in campo che hanno come **target comunità specifiche** per ridurre difficoltà e complessità evidenziate che impattano sull'efficacia del servizio SAI.
2. Una delle maggiori criticità attuali dal punto di vista informativo è legata all'impossibilità di tracciare il **percorso complessivo** della persona (prima e dopo il SAI), non potendo quindi apprezzare le esperienze (nei o fuori dai servizi) e il potenziale, oltre a limitare la capacità di definire il punto di approdo successivo e di medio periodo: i dati vengono prodotti con la prospettiva del servizio e non di percorso o di target/outcome sul singolo utente
3. Far evolvere la lettura verso una tracciatura dei percorsi di integrazione a **livello di ospite, ma anche di coorte e poi di centro** potrebbe fornire importanti informazioni a supporto dell'elaborazione delle policy.
4. Emerge infine la necessità di dedicare una maggiore rilevanza e **codificare meglio alcune vulnerabilità** attualmente non rilevate, tra le quali si riporta a titolo esemplificativo:
 1. Famiglie monoparentali
 2. Famiglie numerose
 3. Vulnerabilità fisica e psichica codificata in modo condiviso

Le competenze linguistiche

5. L'attuale sistema informativo restituisce una vista parziale sull'evoluzione delle competenze linguistiche degli ospiti, elemento considerato cardine per il successivo conseguimento degli obiettivi di inserimento sociale e lavorativo. Il futuro sistema di monitoraggio dovrà inevitabilmente prevedere una **rilevazione della competenza linguistica** all'accesso e la sua evoluzione nel tempo: si tratta infatti dell'informazione più rilevante che permette di fare una valutazione sull'efficacia del servizio, in quanto la sola rilevazione della frequenza dei corsi di lingua è un'informazione incompleta.
6. Il test della lingua italiana **dovrebbe essere fatto regolarmente** (es. ogni due mesi), anche prevedendo la possibilità di fornire qualche incentivo economico legato alla piccola disponibilità di denaro data agli ospiti. Gli incentivi potrebbero essere distinti tra incentivi di partecipazione ai corsi e di *outcome* (ossia legati all'effettivo conseguimento degli obiettivi didattici).

Le competenze professionali

7. Il sistema attuale non è in grado di fornire informazioni strutturate sullo **sviluppo delle competenze professionali (formazione professionale)**. Diventa dunque cruciale

individuare modalità e indicatori per rilevare l'evoluzione per ciascun ospite di tali competenze, in modo da poter effettuare una valutazione dell'efficacia delle azioni messe in campo. Il dato più carente è sul **potenziale di assunzione**: titolo di studio, competenze pregresse, potenziale personale, percorso di formazione/inserimento ipotizzabile in Italia.

8. Le competenze linguistiche certificate potrebbero inoltre diventare una **soglia di incentivo** più coordinata tra servizi e costituire un collegamento più forte con i percorsi di inserimento lavorativo.

Gli spunti riportati consentono dunque di fare alcune valutazioni sull'efficacia del servizio, ma risultano soprattutto utili per individuare come progettare un'ulteriore evoluzione (anche dal punto di vista informativo) del nuovo sistema di monitoraggio e valutazione dei percorsi e del servizio. In questo senso, l'avvio della sperimentazione della nuova scheda ("scheda LIFE") su SISA del 2020 è incoraggiante poiché cerca di colmare i gap informativi fin qui sottolineati. Una volta a regime, il sistema consentirà di disporre inoltre di una reportistica più completa e dettagliata, in grado di supportare il Comune di Milano nelle valutazioni di tipo organizzativo e manageriale sul servizio.

9. Glossario

Dato di stock: è la misura di una variabile in corrispondenza di uno specifico momento temporale (es. numero ospiti presenti al 31/12);

Dato di flusso: è la misura di una variabile relativamente ad un intervallo temporale (es. numero ospiti accolti tra l'1/1 e il 31/12)

CELAV: Centro di mediazione al lavoro

SAI: Sistema di Accoglienza e Integrazione

SPRAR: Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati

SIPROIMI: Sistema protezione titolari protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati

SPDC: Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

UONPIA: Unità Operativa Neuropsichiatria Psicologia Infanzia

Permesso per richiesta d'asilo: La ricevuta attestante la presentazione della richiesta di protezione internazionale costituisce permesso di soggiorno provvisorio, che ha validità di sei mesi. Questo permesso è rinnovabile fino alla decisione della domanda d'asilo.

Permesso per protezione umanitaria: Permesso concesso nel caso in cui si ritiene la sussistenza di gravi motivi di carattere umanitario dal momento che, tornando nel paese di origine, il richiedente asilo sarebbe in serio pericolo. Tale tipologia di permesso è stata abrogata con il decreto Salvini del 2018;

Permesso per protezione sussidiaria: Permesso concesso a chi non ha i requisiti di rifugiato, ma comunque necessita di una forma di protezione internazionale perché se ritornasse nel paese di origine potrebbe subire un danno grave. Per danno grave si intende: la condanna a morte o l'esecuzione della pena di morte, la tortura e la minaccia grave alla vita che deriva da una situazione di conflitto armato.

Permesso per asilo politico:

Lo straniero, che dimostri un fondato timore di subire nel proprio paese una persecuzione personale ai sensi della Convenzione di Ginevra, può ottenere questo tipo di protezione. Al titolare dello "status di rifugiato" la Questura rilascia un permesso con motivo 'asilo politico' della durata di 5 anni e rinnovabile.

Permesso di soggiorno per casi speciali: è un permesso di soggiorno rilasciato in favore di:

- vittime di tratta, violenza o grave sfruttamento;
- vittime di violenza domestica;
- vittime di particolare sfruttamento lavorativo. Viene rilasciato anche in alcune ipotesi residuali relative ai casi di richiesta di protezione umanitaria decise dalle Commissioni Territoriali prima dell'entrata in vigore della riforma introdotta del D.L. n.113/18.

Appendice 1 - UNO SGUARDO ALLE STORIE: BREVI NARRAZIONI DAL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI

La legge di A. (a cura dell'equipe del Centro SAI di via Casa Monluè)

M.A è un uomo sudanese di 33 anni. Educato. Rispettoso.

Il primo *lockdown* ci ha chiusi nelle nostre case, facendoci vacillare nelle nostre certezze più profonde, ma lui non si è bloccato.

Era chiuso nel Centro, come tutti, ma ha cominciato a esplorare gli ampi spazi esterni del parco di Casa Monluè, e ha guardato con occhi nuovi e una certa curiosità l'orto del Centro.

Ci ha chiesto gli attrezzi e ha iniziato a curarlo quotidianamente, a bagnarlo, a recintarlo con legni diversi, facendolo diventare anche più visibile.

L'orto per A. è diventato un impegno portato avanti con serietà e gli ha permesso di scoprire una passione che non sapeva di avere. Prendersi cura di un orto per riscoprirsi e stare meglio, mentre il mondo si fermava, gli ha dato una motivazione e un ritmo.

Questa ritrovata disciplina quotidiana ha rafforzato A., ha lavorato nel profondo, lo ha fatto diventare un uomo migliore. La sua è diventata una legge autoimposta; coltivare l'orto gli ha dato energia, e quando le energie si mettono in circolo le cose succedono.

Alla fine del primo *lockdown* è partita una borsa lavoro che lo ha preparato per un lavoro vero e proprio. Ora ha un contratto e guarda avanti.

Il SAI è un'occasione di ricostruzione della propria identità, per proiettarsi verso il futuro, in autonomia.

A. dice che il prossimo passo sarà cercare una casa dove andare a vivere, dove però ci dovrà essere un piccolo orto da coltivare... per continuare a stare bene.

“Ciascuno cresce solo se sognato” (a cura dell'equipe del Centro SAI La Grangia di Monluè)

D.M. è un giovanissimo ragazzo, poco più che sedicenne, vive in Gambia con la madre e i fratelli più piccoli e ama giocare a calcio. E' molto bravo, come tanti altri ragazzi della sua età, sogna di diventare un calciatore professionista.

Del padre non c'è più traccia, D.M. non ne parla, forse non lo ha conosciuto o forse non vuole ricordarlo. La figura maschile di riferimento è lui nella sua famiglia e lui sente di dover provvedere ad aiutare la madre e i fratelli. Per questo decide di partire dal Gambia per raggiungere l'Europa.

Attraverso un duro viaggio tra il deserto, la Libia e la traversata del Mediterraneo, arriva in Sicilia ancora minorenne, nel 2017. Viene accolto in una comunità di minori, ma è irrequieto e pieno di energie, pensa sempre a sua madre e ai suoi fratelli. Ha bisogno di un lavoro, decide perciò di mettersi ancora in viaggio, verso il nord.

Risale tutta l'Italia e arriva in Lombardia, dove, durante un viaggio in treno verso Como, è coinvolto in un tragico incidente. D.M. perde parte della gamba destra, amputata sopra il ginocchio. Per un lungo periodo rimane ricoverato in ospedale a Milano. Successivamente, ormai maggiorenne, viene accolto alla Casa della Carità, per il tempo necessario allo stabilizzarsi della situazione e all'ottenimento dei documenti.

Dopo alcuni mesi, nel dicembre 2019, D.M. entra nel progetto SAI, presso La Grangia di

Monluè. All'interno della comunità deambula con l'aiuto delle stampelle, mentre per gli spostamenti esterni indossa una protesi.

Lo sport rappresentava per lui una parte significativa dei suoi sogni, delle aspettative per il suo futuro e quindi della sua identità, ora la sua situazione non è più la stessa e anche la sua identità va ricostruita, ridisegnata anche nel suo immaginario.

D.M. è forte, dinamico e tenace nonostante la disabilità e, oltre la disperazione, a modo suo, è anche resiliente. La sua forza e tenacia, però, in questo momento non vedono più alcuna delle prospettive attese dal suo progetto migratorio. Ogni impulso e stimolo esterno si traducono in paura, diffidenza, smarrimento e, soprattutto, rabbia - rabbia incontrollabile e aggressività verso tutto e tutti.

D.M. in rari momenti di confronto racconta di non ricordare nulla, null'altro che un viaggio, un treno, il risveglio in un letto di ospedale con personale medico intorno e senza la sua gamba destra.

D.M. non vuole parlare, non vuole interagire con nessuno, non accetta regole e rifiuta tutto ciò che gli viene offerto, gridando che l'Italia gli ha portato via la sua gamba e che non ha bisogno di nessuno, spesso rovesciando mobili e lanciando oggetti, sfogando tutto il suo malessere, la sua disperazione e il vuoto incolmabile lasciategli dall'incidente.

In realtà non ha mai aggredito nessuno, ma intorno a lui tutti lo temono, gli altri ospiti in accoglienza cercano di assecondarlo, gli operatori temono le sue reazioni e ad ogni colloquio è come camminare su un filo teso, le uniche comunicazioni si riescono ad avere in contesti informali e non programmati.

L'Associazione La Grangia di Monluè, di concerto con il Comune di Milano e l'Etnopsichiatria dell'Ospedale Niguarda, attivano un percorso di presa in carico psichiatrica. Anche se con molta difficoltà, D.M. si lascia agganciare, riconoscendo un malessere insostenibile che lo porta a dissociarsi completamente quando pensa alla sua gamba e al suo futuro interrotto.

D.M. ha incontri con cadenza settimanale di psicoterapia e bisettimanale con lo psichiatra, che gli prescrive una terapia farmacologica leggera, per aiutarlo a sostenere il dolore, lo stress, il trauma che si risveglia ogni momento in cui ha a che fare con il moncone della sua gamba. D.M. racconta in alcune occasioni di sentire ancora la sua gamba, sperimentando su di sé la cosiddetta "sindrome dell'arto fantasma".

Da parte degli operatori, nonostante le scenate furibonde e i continui atti di aggressività verso oggetti e cose, c'è molta apertura nei suoi confronti. Si mettono in campo ingenti risorse socio-educative in termini di pazienza, accoglienza, accettazione del malessere di D.M., sostenendolo e supportandolo anche logisticamente, nei frequenti accompagnamenti agli incontri di psicoterapia e alle visite con i tecnici per le manutenzioni della protesi che D.M. usa quotidianamente, e anche per la realizzazione di una protesi sportiva speciale, donata da un benefattore.

Pensando ora al percorso di D.M. ci viene in mente la frase di Danilo Dolci "*ciascuno cresce solo se sognato*". Nessuno ha mai smesso, nei vari mesi, di pensare e sognare scenari positivi per D.M.

Passa il tempo. A D.M. viene riconosciuta un'invalidità dell'85% e questo gli dà diritto alla pensione, che purtroppo tarda ad arrivare. Dopo un iniziale barlume di speranza di vedersi riconoscere un piccolo sostegno economico per il suo futuro, D.M. ripiomba nella sfiducia e nello scetticismo accusando operatori e Comune di Milano di avergli tolto il futuro nel susseguirsi dei mesi di attesa.

Finalmente, a fine 2020, arrivano risultati ancor più concreti: D.M. sembra più stabile, mostra segnali di fiducia, gli incontri con etnopsichiatria e la paziente azione di cura degli operatori finalmente iniziano a dare i loro frutti.

Viene segnalato al CELAV "H" - settore disabili del servizio per il lavoro del Comune di Milano. L'operatrice che lo prende in carico attiva una Borsa Lavoro protetta presso una

Cooperativa per l'assemblaggio di oggetti e piccoli componenti per conto-terzi, vicina a La Grangia di Monluè, ben nota e apprezzata per la cura e l'accompagnamento lavorativo di persone con disabilità fisica e mentale.

Da novembre 2020 inizia la Borsa Lavoro e D.M. fa enormi progressi. Sul luogo di lavoro è molto apprezzato, puntuale, preciso, veloce e capace anche di intessere piccole relazioni con i suoi colleghi di lavoro. D.M. si sente finalmente apprezzato, inizia ad affidarsi e ad aprirsi maggiormente.

La svolta arriva in un importante incontro di rete tra Comune di Milano, Etnopsichiatria, CELAV "H" e la Grangia. In questo colloquio si giunge a definire che D.M. è pronto per passare ad una soluzione di maggiore autonomia ed il Comune di Milano propone la candidatura per una soluzione di alloggi R.S.T. (Residenzialità Sociale Temporanea).

La domanda in R.S.T viene accettata e viene assegnata a D.M. una stanza con bagno in un grande appartamento di 6 persone, tutte italiane.

D.M. non sa se crederci...

Negli ultimi giorni di accoglienza esprime tutta la sua gratitudine agli operatori, ma il ringraziamento più grande per tutti è stato il sorriso sereno e sincero che D.M. aveva sul volto nel momento dell'uscita dalla Grangia.

UNA RETE CHE LIBERA (a cura dell'équipe del Centro SAI di via Stella)

B. è un giovane ragazzo ghanese entrato nel settembre del 2018 nel Centro di Via Stella da neo maggiorenne. B. era, all'epoca, in cura presso lo UONPIA e si è fin da subito mostrato a noi come un ragazzo molto fragile, spaesato, bisognoso di affetto, di conferme, di sostegno, ma nel contempo, evidenziava una mente brillante e vivace e una grande capacità di creare legami sia con gli operatori sia col gruppo degli ospiti, di cui è diventato presto un prezioso elemento trascinate, persino istrionico.

Rimangono famosi, nel corso delle Feste di Natale al Centro, alcuni suoi monologhi davanti a tutti sul racconto del suo viaggio, o quando si faceva portavoce del gruppo nel ringraziare gli operatori dell'équipe per essere per lui *"la famiglia che non ho mai avuto"*. In effetti, all'interno del Centro si è sempre comportato come se fosse in famiglia: chiamava la coordinatrice *"mamma"* e quando era al Centro diceva *"sono a casa"* e condivideva con gli educatori ogni minima cosa della propria vita, bella o brutta, dai video che postava su Facebook, alle delusioni per una litigata con un amico o per una giornata di lavoro andata male, dicendo che *"non lo avevano capito..."*.

Per tutto il periodo della sua permanenza nel progetto, abbiamo fatto un proficuo e stimolante lavoro di rete con l'équipe dello UONPIA, per cercare di capire quale tipo di progettualità poter proporre ad un ragazzo che, pur con le sue evidenti fragilità psicologiche, aveva tanta voglia di farcela da solo, aveva mostrato una grande resilienza e tante capacità da sperimentare. La sfida non era facile, perché lui non accettava di essere "etichettato" come vulnerabile e quindi di essere inserito in percorsi "ad hoc", tuttavia, aveva paura (e anche a noi sembrava ancora acerbo), per accedere a percorsi progettuali volti alla totale autonomizzazione.

Abbiamo quindi inizialmente provato a proporgli una Borsa Lavoro osservativa tramite UONPIA presso una tipografia, andata male per problemi intercorsi col datore di lavoro, mai del tutto chiariti. Abbiamo quindi voluto ritentare tramite una postazione più protetta tramite il CELAV presso un birrifico, ma dopo un mese, B. non ha retto e ha chiesto di poter abbandonare. E' stato un momento difficile per tutti: lui era comprensibilmente demoralizzato

e deluso da se stesso; noi preoccupati per il suo futuro. Abbiamo cercato allora di capire con lui quale potesse essere la direzione giusta e gli abbiamo proposto di provare a sperimentarsi direttamente sul mercato del lavoro con qualcosa di poco “impegnativo” che gli permettesse di sentirsi “grande” e autonomo, senza le regole e le “costrizioni” di un posto di lavoro più strutturato. B. ha quindi iniziato a lavorare come *rider* e ci è apparso subito come rinato. Ha affrontato infatti la nuova esperienza con un entusiasmo e un impegno insperati.

Intanto si avvicinava la data della fine del progetto (dopo un cospicuo numero di proroghe e due anni di accoglienza). Lo abbiamo quindi segnalato per una soluzione abitativa protetta di seconda accoglienza che però aveva un posto libero qualche mese prima della data di fine progetto e, all’ultimo momento, B. non se l’è sentita di lasciare “*la sua casa*” prima del tempo. Contemporaneamente in lui, iniziavamo però a intravedere una luce nuova, una sicurezza in se stesso e una maturità che probabilmente gli derivavano dall’attività lavorativa e probabilmente anche dal prezioso e costante lavoro congiunto dell’equipe di UONPIA con quella di Stella, nel difficile compito della costruzione della fiducia in sé stesso.

B. inizia a parlarci di un progetto di vita in appartamento con amici; è un po’ spaventato ma al contempo vuole disperatamente farcela, vuole essere “*come tutti gli altri che sono usciti dal Centro...*”. Noi, nonostante le perplessità, abbiamo deciso di sostenerlo, supportandolo nella ricerca dell’appartamento e, nel contempo, nella ricerca di una soluzione lavorativa più stabile, tramite un’agenzia interinale.

Il 30 ottobre 2020, B. è uscito dal progetto con un contratto a tempo determinato presso una ditta di pulizie, andando a vivere in un appartamento con 2 amici (ex ospiti del Centro Stella) in zona Navigli. Ci è venuto a trovare ultimamente e abbiamo visto un giovane uomo maturo, responsabile, felice della sua nuova vita indipendente, si intravedeva solo l’ombra del ragazzino fragile e insicuro che avevamo conosciuto due anni prima.

Ci fa piacere condividere la lettera che B. ha lasciato per l’equipe il giorno della dimissione e una lettera per la coordinatrice nei giorni della pandemia quando si trovava a casa in smart work.

(vedi allegati)



LAURA Quando tunne?

È MOLTO difficile dire addio a una tale
famiglia che ho creato, ma la vita è un
viaggio quindi continuerò senza la mia
adorabile famiglia. Tuttavia sono molto grato
e apprezzato per la buona ospitalità e l'amore
che mi avete dimostrato e non lo dimenticherete
mai. Anche se a volte ~~litighiamo~~ litighiamo e non ~~lo~~ siamo
d'accordo ma a volte condividiamo le risate insieme
questo ci rende un essere umano....

TRE BICCHIERI DI VINO

(a cura di Cristina Bettini – assistente sociale)

Mi hanno fatto lasciare le tre confezioni di Tavernello sulla scrivania del direttore del centro, forse pensano che io sia un ubriacone, ma si sbagliano di grosso. Mi piace bere un bicchiere di vino dopo i pasti e prima di dormire, mi concilia il sonno che ormai rincorro da anni.

In questo centro di accoglienza per rifugiati sono il nonno, tutti gli altri ospiti potrebbero essere i miei figli, compresi gli educatori, se non addirittura quasi nipoti.

Sono arrivato qui un po' per caso, ormai vivevo da due anni in strada, condividevo un marciapiede vicino a un supermercato con un altro sudamericano e ci davamo i cambi notturni per vegliare sulle nostre poche cose.

Poi l'insistenza della Croce Rossa mi ha portato in un ufficio e qualcuno mi ha fatto compilare dei moduli per poter essere accolto in un progetto per rifugiati.

Ho 56 anni e vengo da San Salvador, rimpiango la mia vita e il mio benessere ma Dio mi ha insegnato che tutto può succedere. Dimenticavo di dirvi che sono molto credente e la fede mi ha salvato da un omicidio che volevo commettere. Ma andiamo con ordine.

A 17 anni, come tanti ragazzi forti e speranzosi, entrai nell'esercito di El Salvador, poco dopo feci una selezione per un corpo speciale di attacco. Per sette anni combattei nelle foreste tra il Salvador e il Guatemala. Era una vita infernale, nascosti nelle foreste ad attendere il nemico che poi tanto nemico non era, erano altri salvadoregni che si ribellavano al regime.

Un giorno mentre ci riposavamo in un piccolo villaggio, incontrai una donna, mi innamorai subito di lei, della sua dolcezza e del suo coraggio di vivere in una zona di guerra. Anni dopo diventò la mamma dei miei tre figli.

Servii il mio paese come militare a contratto per 7 anni, poi decisi che era arrivato il momento di chiudere questo capitolo della mia vita e chiesi e ottenni il congedo dall'esercito.

Il governo salvadoregno mi liquidò con un quarto di milione di dollari per il servizio reso negli anni passati allo stato.

Che farsene di quei soldi? Depositarli in banca significava perderli, portarli in una banca panamense sarebbe stato possibile ma il viaggio mi spaventava con tutti quei soldi. Così decisi di investirli e aprii quattro panifici nella capitale. Andai sulle montagne e chiesi in sposa la fanciulla della quale mi ero innamorato anni prima.

Intanto gli affari andavano bene, da quattro panifici arrivai a undici, ma la mafia locale non mi dava tregua. Avevamo pattuito che per ciascun negozio dovevo pagare il "pizzo" di cinquecento dollari e così fu.

Intanto la famiglia cresceva, nacquero tre figli dall'unione con quella donna, due maschi e una femmina. Pagai per loro le scuole migliori che avessimo in città, i soldi non mi mancavano, vivevamo in una bella casa coloniale alla periferia di San Salvador, due veicoli, autista e vacanze ai Caraibi ogni anno.

Io avevo il mio bel da fare nel gestire i panifici, ma mi piaceva, volevo che i clienti uscissero dal negozio soddisfatti del prodotto acquistato.

Un giorno mentre andavo al lavoro venni sequestrato e condotto bendato da un capo mafia che mi disse che per ogni negozio dovevo consegnare loro mille dollari, mi opposi spiegando che erano veramente troppi e non sarei stato in grado di pagare. Mi lasciarono andare e tornai a casa pensieroso e preoccupato per il mio futuro.

Il mese seguente vennero a riscuotere il denaro, non riuscii a consegnare la somma pattuita, cercai di aggiungere qualche migliaio di dollari ma sapevo bene che non sarebbe finita lì.

Pochi giorni dopo mio figlio maggiore venne assassinato, ucciso in mezzo alla strada da un killer. Il dolore e la rabbia presero il sopravvento e ingaggiai un investigatore privato affinché scoprisse l'identità del killer per poi ucciderlo.

Quando però iniziai a riflettere che non potevo rispondere alla violenza con la violenza, decisi che l'unico modo per uscire da quella situazione estremamente grave e pericolosa per la mia famiglia era scappare dal Salvador.

Raccolsi tutti i soldi che avevo, preparammo le valigie e fuggimmo in Guatemala in macchina, sapevo bene come attraversare il confine, quei luoghi erano stati per anni la mia casa.

In Guatemala la vita era difficile, trovare un lavoro era impossibile e allora decidemmo di lasciare l'America e di andare in Italia dove mia moglie aveva una cugina che abitava vicino a Milano.

Atterrammo all'aeroporto e ci venne a prendere la cugina di mia moglie la quale ci ospitò per qualche tempo. Cercai disperatamente un lavoro, ma chi avrebbe investito su un uomo di oltre cinquanta anni? Dopo qualche mese la cugina ci disse che non poteva più ospitarci, mia moglie era molto arrabbiata con me per quanto successo e mio figlio anche, non riusciva a trovare lavoro e soffriva per il tenore di vita non più agiato. I soldi finirono presto. Mia moglie restò con la cugina e mi cacciò di casa, iniziò così la mia seconda odissea.

Il giorno di Natale ricevetti una chiamata dalla polizia ferroviaria, mio figlio si era suicidato buttandosi sotto un treno. Andai immediatamente alla camera mortuaria per il riconoscimento del cadavere e vidi un segno nel costato, riconobbi la mano della mafia salvadoregna. Mio figlio era stato accoltellato. La polizia chiuse l'indagine dichiarando l'incidente come un suicidio.

Intanto mia figlia si legava sempre di più a un giovane marocchino e andarono a convivere. Poco dopo nacque un bambino, ma la vita per lei non era facile, il compagno, geloso e sospettoso non le permetteva di uscire e cercava in tutti i modi di convertirla all'islam. Andai a parlare con quest'uomo per cercare di riappacificare il clima che si era venuto a creare, ma trovai tanta chiusura nei miei confronti. Gli dissi che mia figlia era libera di scegliere la propria religione, che obbligarla a una conversione e, soprattutto, usare violenza fisica non erano comportamenti tollerati. Qualcosa migliorò nel loro rapporto, ma sono sempre in pensiero per lei, l'unica figlia vivente rimasta.

Io oramai sopravvivo, mi invento la vita di giorno in giorno, dormo dove posso, mangio quello che trovo, e bevo tre bicchieri di Tavernello al giorno.