

Promozione dell'integrazione degli stranieri e prevenzione contro la
discriminazione e il razzismo

PROGRAMMA DI INTEGRAZIONE DEL CANTONE TICINO 2022 – 2023

PIC 2bis



**Dipartimento della sanità e
della socialità**

Sezione del sostegno sociale
Unità interdipartimentale per
l'integrazione
Viale Officina 6
6501 Bellinzona
dss-urar.integrazione@ti.ch
091 814 54 21

Dipartimento delle istituzioni

Segreteria generale
Servizio per l'integrazione
degli stranieri
Via Ghiringhelli 6
6501 Bellinzona
di-sis@ti.ch
091 814 32 00

**Dipartimento dell'educazione,
della cultura e dello sport**

Divisione della formazione
professionale
Ufficio della formazione continua
e dell'innovazione
Via Vergiò 18
6932 Breganzona
decs-ufci@ti.ch
091 815 31 00

(v. 30.05.2021)

Sommario

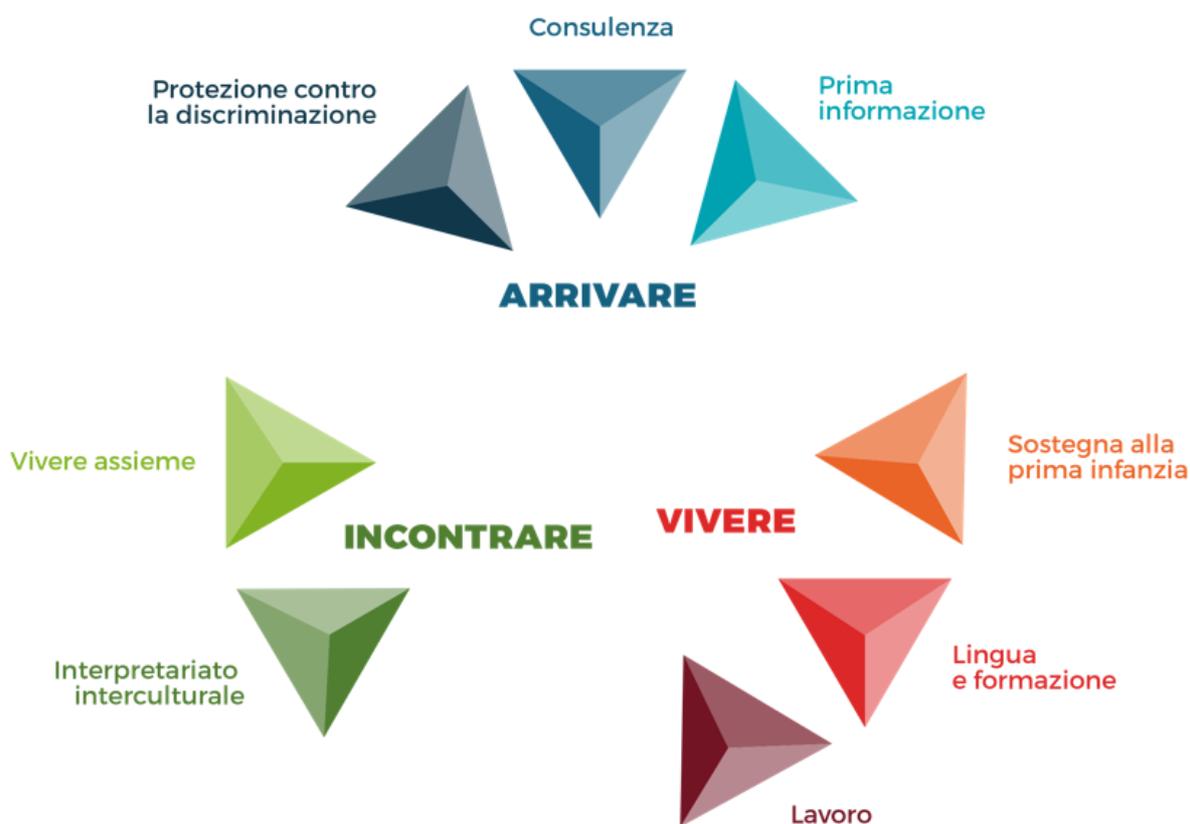
1. Contesto	3
1.1 Adeguamento delle basi legali a livello cantonale in materia d'integrazione	4
1.2 Quadro organizzativo della promozione specifica dell'integrazione e rafforzamento di coordinamento/condivisione tra unità amministrative e partenariati con gli attori di settore	4
1.3 Suddivisione dei compiti tra la promozione specifica dell'integrazione e le strutture ordinarie	5
1.4 Gruppi target coinvolti nelle misure d'integrazione	5
1.5 Agenda Integrazione Svizzera	5
2. Aggiornamento e sviluppo dei settori di promozione	5
2.1 Prima informazione e fabbisogno in termini di promozione dell'integrazione	5
2.2. Consulenza	8
2.3 Protezione contro la discriminazione	8
2.4 Lingua	9
2.5 Potenziale in ambito formativo e occupazionale	10
2.6 Sostegno alla prima infanzia	12
2.7 Interpretariato e mediazione interculturali	13
2.8 Vivere assieme.....	13
3. Abbreviazioni	15
4. Allegati	17

1. Contesto

A partire dal 2014 la Confederazione e i Governi cantonali hanno attribuito, attraverso i PIC, un'importanza cruciale alla politica d'integrazione degli stranieri e di prevenzione del razzismo.

Per il Canton Ticino la politica d'integrazione è promossa e coordinata dal Servizio per l'integrazione degli stranieri (SIS), con il supporto della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) e dal 2017 dalla Divisione della formazione professionale (DFP).

Sulla traccia del PIC 2, in un contesto di continuità, concordato tra Confederazione e i Cantoni, è stata confermata integralmente la stessa struttura per il PIC 2bis. I 3 pilastri sono rimasti immutati come pure gli 8 ambiti di promozione che si sviluppano in 12 obiettivi strategici.



A partire dal 2018 (PIC 2), il Governo ha promosso un'innovativa gestione delle misure d'integrazione con la creazione dell'Unità interdepartimentale per l'integrazione (UII) composta da tre Dipartimenti (DI, DSS e DECS), che di fatto ha anticipato gli obiettivi dell'Agenda integrazione svizzera (AIS), promossa dalla Confederazione e i Cantoni. L'UII è stata inoltre incaricata di allestire e redigere il PIC 2bis.

Per dimostrare se e come sono cambiate le condizioni generali per la promozione specifica dell'integrazione nel Cantone, rispetto alla presentazione del programma per il PIC 2 nel 2017 e per l'AIS nel 2019, occorre prendere in considerazione i seguenti aspetti.

1.1 Adeguamento delle basi legali a livello cantonale in materia d'integrazione

Con l'entrata in vigore della Legge sulle commesse pubbliche (LCPubb) e relativo Regolamento di applicazione nel 2020, si è reso necessario allineare il quadro legislativo con le nuove normative cantonali in materia di commesse pubbliche, in particolare distinguere i progetti che rientrano sotto la definizione di commessa pubblica da quelli che possono essere sussidiati. Il 22.02.2021, il Parlamento ha così approvato il nuovo articolo 8a, che regolerà il finanziamento di tutti i progetti di integrazione che non rientrano sotto la definizione della LCPubb.

A partire del 2022, l'UII effettuerà la revisione del Regolamento cantonale sulle competenze e procedure per l'utilizzo dell'importo assegnato dalla Confederazione al Cantone per l'integrazione delle persone ammesse provvisoriamente e dei rifugiati riconosciuti e, di conseguenza, anche del gruppo di lavoro interdipartimentale strategico contenuto nel documento che, di fatto, non risponde più agli obiettivi per cui era nato. Per questo motivo è in atto una valutazione sulla sua pertinenza e sugli eventuali ambiti di azione. Attualmente è la SdSS con l'UII che valutano l'allocazione delle risorse

1.2 Quadro organizzativo della promozione specifica dell'integrazione e rafforzamento di coordinamento/condivisione tra unità amministrative e partenariati con gli attori di settore

La Sezione del sostegno sociale (SdSS) ha realizzato nel corso del 2020 una strategia cantonale d'inserimento e integrazione che si basa sui principi d'integrazione socio-professionale indicati dall' AIS. Delinea e definisce l'impianto per promuovere l'integrazione delle persone AP/R, nonché le relative collaborazioni con enti esterni che promuovono le misure previste. I prossimi passi riguardano la professionalizzazione delle figure di riferimento che operano all'interno degli enti contrattualizzati, al fine di garantire una presa a carico più mirata e focalizzata sugli obiettivi di integrazione.

Nel merito, la strategia prevede che per ogni persona sia realizzato un progetto d'integrazione (target AP/R) o d'inserimento individuale (target extra LAsi), basato sull'analisi del potenziale della persona. La realizzazione dei progetti d'integrazione è stata demandata a partner esterni che hanno sottoscritto un accordo di collaborazione con la SdSS. La strategia prevede la modulistica da utilizzare per la rendicontazione dei percorsi, la sottoscrizione di contratti, così come gli incentivi d'integrazione e il rimborso dei costi a cui ogni partecipante ha diritto. È inoltre in fase di allestimento la strategia d'integrazione sociale destinata al target non inseribile nel mercato del lavoro primario o nella formazione.

L'esistenza dell'UII ha anche permesso di gettare le basi per una collaborazione nel campo della prima infanzia tra i servizi interessati e i centri di socializzazione sul territorio.

La creazione di un Gruppo interdipartimentale nell'ambito della promozione delle competenze di base e della formazione degli adulti permette di chinarsi sui progetti e valuta l'attribuzione dei sussidi. La stessa collaborazione dovrà essere ulteriormente affinata per capire ancora meglio la distribuzione più concertata dei sussidi.

La Commissione cantonale per l'integrazione degli stranieri (CIS) è stata ripensata e ridimensionata per renderla più snella e operativa. Ha promosso e accompagnato un importante studio condotto dalla SUPSI sullo stato dell'integrazione nella scuola e nella formazione in Ticino a tutti i livelli.

Nel corso del 2020 è giunta a compimento anche la riorganizzazione dell'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR), accorpando sotto lo stesso ufficio anche gli operatori socio amministrativi dedicati alla gestione dei dossier dei rifugiati, precedentemente dipendenti dall'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI); questi ultimi sono stati fisicamente trasferiti presso l'URAR, completando così il processo di raggruppamento delle unità e di allineamento delle procedure.

Alla luce dell'avvio della Strategia d'inserimento e d'integrazione della SdSS, così come dei percorsi d'integrazione nati per rispondere agli obiettivi AIS, il Regolamento dovrà essere rivisto e sottoposto al Consiglio di Stato per ratifica.

1.3 Suddivisione dei compiti tra la promozione specifica dell'integrazione e le strutture ordinarie

L'assetto attuale non presenta variazioni sostanziali rispetto al passato. Va rilevato unicamente che il DECS ha previsto, a partire dal 2021, la presa a carico cantonale dell'integralità dei costi legati alle prestazioni dei docenti di lingua e integrazione, attivi nelle scuole elementari. Nel passato era richiesta una partecipazione finanziaria cospicua ai Comuni, e questo poteva rappresentare talvolta un ostacolo all'attivazione di questi docenti.

Sono proseguiti gli incontri individuali con le autorità municipali di tutto il Cantone tendente a raggiungere 3 obiettivi, e meglio: la presentazione del PIC/AIS e le aeree di sviluppo che coinvolgono maggiormente i Comuni (prima informazione, consulenza e vivere assieme); la designazione di una persona di riferimento per l'integrazione dei migranti (delegato comunale); l'inoltro di progetti ritenuti prioritari per il Comune in accordo con il SIS/UII. L'Unità dovrà proseguire in futuro, delineando all'interno dell'UII tematiche sociali, di integrazione e di natura formativa, che possano essere portate all'attenzione dei Comuni. Sono state estese le collaborazioni con aziende e organizzazioni per rafforzare l'inserimento professionale degli stranieri, in particolare nell'ambito dell'asilo.

1.4 Gruppi target coinvolti nelle misure d'integrazione

Oltre alle persone già beneficiarie di prestazioni d'integrazione previste dal PIC 1 e PIC 2, il Cantone ha deciso di consentire anche ai titolari di permessi N di beneficiare di alcune misure presenti nella strategia d'integrazione cantonale come ad esempio i corsi di lingua italiana.

1.5 Agenda Integrazione Svizzera

La gestione continuativa dei casi e il passaggio di informazioni tra gli enti responsabili dell'accompagnamento individuale sono stati implementati attraverso la formalizzazione del processo e della documentazione da trasmettere. Questo aspetto è stato esplicitato anche nell'accordo di collaborazione tra Cantone e Croce Rossa Svizzera, Sezione del Sottoceneri (CRSS), e tra Cantone e Soccorso Operario Svizzero (SOS).

Attualmente la rilevazione dei dati ai fini statistici e di rendicontazione è fatta manualmente. Per facilitare la raccolta dati e è in fase di implementazione la nuova banca dati Tutoris condivisa (CRSS/SOS/DFP/SdSS). Il Piano individuale d'integrazione (PIINT) è stato rivisto e adottato sistematicamente da entrambi i partner principali del Cantone. Ogni persona a partire dai 16 anni dispone di un PIINT.

A partire dal secondo semestre 2021 il PIINT sarà digitalizzato e inserito nella banca dati Tutoris e condivisa tra Cantone e i partner contrattuali, a cui sono demandati i compiti di accompagnamento sociale e integrazione. Inoltre, è in fase di realizzazione anche la Strategia d'integrazione sociale che è parte integrante della Strategia d'integrazione socio-professionale, ma riferita al percorso d'integrazione sociale.

2. Aggiornamento e sviluppo dei settori di promozione

2.1 Prima informazione e fabbisogno in termini di promozione dell'integrazione

La Prima informazione realizzata nel PIC 2 ha confermato la necessità di migliorare le offerte proposte nella maggioranza dei Comuni, associando informazioni individuali presso gli sportelli amministrativi a quelle collettive nell'ambito di momenti d'accoglienza per tutti i nuovi arrivati, nonché la promozione di progetti volti a integrare gli stranieri.

Il Centro di consulenza e informazione (CCI) presso il SIS è stato contattato, per motivi di distanza geografica, principalmente tramite richieste telefoniche. Per ampliare il contatto di prossimità con lo

straniero, le associazioni, le Comunità e gli enti interessati, è emersa la necessità di dislocare in due sedi territoriali degli sportelli (Locarno e Lugano) per rispondere ai loro bisogni e alle relative problematiche.

La mediazione interculturale mantiene un'importanza centrale quale sostegno alle SO, in particolare nei Comuni presso i quali è ancora poco sviluppata.

Un'attenzione particolare e una priorità accertata è stata concentrata a favore delle persone ammesse provvisoriamente (permesso F) e rifugiati (permesso F o B), con momenti collettivi e individuali in diversi momenti del loro percorso nell'ambito della procedura di asilo.

Il SIS ha decentralizzato la prima informazione con l'obiettivo di accogliere la maggior parte dei nuovi arrivati presso gli Uffici controllo abitanti dei Comuni. Nel complesso i risultati della valutazione sono positivi: le principali Città del Cantone (Bellinzona, Locarno, Lugano, Mendrisio e Chiasso) e oltre il 50% dei Comuni stanno svolgendo questo compito e considerano molto utili gli strumenti messi a disposizione dal servizio cantonale. Anche le comunità straniere più rappresentative svolgono un ruolo importante quali partner PIC, poiché organizzano dei momenti importanti di prima informazione con l'ausilio del materiale messo a disposizione dal SIS.

Dal 2019, in ambito AIS, il coordinamento cantonale in materia di rifugiati, il coordinamento in materia di asilo e i servizi sociali regionali hanno elaborato, in collaborazione con il SIS, un «assetto per la prima informazione» a livello cantonale. L'assetto definisce le competenze, i contenuti delle informazioni nonché la forma della trasmissione delle informazioni.

La Prima informazione continuerà principalmente a basarsi sull'azione dei Comuni, che rimangono i partner privilegiati in materia. Questa azione si concretizzerà su due livelli: l'informazione individuale allo sportello amministrativo e l'informazione collettiva, nell'ambito di eventi promossi di prima accoglienza. Il SIS continuerà a garantire regolarmente e in maniera proattiva una consulenza ai Comuni e concluderà gli incontri bilaterali, iniziati nel 2018, con tutte le autorità locali.

In ambito AIS la manifestazione di prima informazione negli alloggi collettivi si svolge a piccoli gruppi sotto forma di due moduli «Lavoro» e «Formazione». Nei due moduli intervengono anche responsabili dell'Ufficio della formazione, rispettivamente del Servizio pubblico di collocamento. Le manifestazioni vengono aperte anche agli AP/R nonché ai rifugiati reinsediati che non soggiornano (più) negli alloggi collettivi.

Il SIS prevede di offrire informazioni in formato digitale in modo da raggiungere gruppi target specifici e introdurre offerte a bassa soglia nei Comuni più grandi («sportello informativo»). S'intende inoltre coinvolgere maggiormente nelle attività di informazione la rete di persone-chiave delle comunità straniere.

Al fine di migliorare la prima informazione a livello comunale, il SIS intende introdurre, d'intesa con l'Associazione dei Comuni, dei corsi di perfezionamento per i collaboratori degli Uffici controllo abitanti. Per l'impostazione dei corsi specifici, il SIS intende incrementare la collaborazione con l'Istituto cantonale della formazione continua (IFC).

Si intende inoltre concepire una nuova pubblicazione "Benvenuti in Ticino" che comprende un insieme di informazioni pratiche (con riferimenti e rinvii a servizi pubblici, associazioni e enti che operano nell'ambito della migrazione), su numerosi ambiti della vita quotidiana. Il documento sarebbe inoltre tradotto inizialmente in 5 lingue.

In ambito AIS, le sfide specifiche permangono nell'attuazione della valutazione delle risorse individuali. Il servizio cantonale specializzato in materia di integrazione prevede di centralizzare tale valutazione insieme a quella del potenziale. Nel 2022 sarà indetto un apposito bando di concorso.

La CRSS ha rivisto la modalità di accoglienza dei nuovi ospiti, ideando un "Welcome Day" individuale e uno di gruppo, dove vengono illustrati diritti e doveri degli ospiti, come pure il piano di integrazione e la durata della permanenza nei centri. I colloqui individuali hanno luogo il giorno dell'arrivo della persona nei centri, e il secondo al più tardi entro un mese. CRSS ha realizzato anche dei nuovi flyer informativi dove sono indicate le tappe principali dell'accoglienza in Ticino, in modo da offrire un

quadro generale sulle strutture e gli enti che intervengono nel processo d'integrazione e accoglienza, e nel contempo contestualizzare su un asse temporale la durata delle singole tappe. CRSS ha inoltre pubblicato un flyer informativo destinato agli ospiti, contenente i contatti delle persone di riferimento che lavorano nei centri e le rispettive funzioni.

Nel corso del 2021 sono stati ideati da CRSS una serie di nuovi atelier (per es. cucito, scrittura, cucina). Attraverso questi momenti di incontro, che si aggiungono ai moduli d'integrazione già esistenti, gli ospiti praticano la lingua e familiarizzano con i diversi contesti della vita quotidiana, ottenendo informazioni utili per orientarsi sul territorio e per conoscere meglio le realtà locali e la rete.

Nel 2020 ha avuto luogo un incontro virtuale indetto dalla SdSS con tutti i Comuni, per presentare la strategia d'inserimento e integrazione. All'incontro hanno partecipato tutti i componenti dell'UII. La SdSS in futuro intende proporre regolarmente degli incontri di riflessione legati ai settori di sua competenza, in collaborazione con il SIS e l'Ufficio della formazione continua e dell'innovazione (UFCI). Le tematiche saranno concordate di volta in volta.

Da un punto di vista operativo, al fine di garantire la gestione continuativa dei casi, SOS incontra regolarmente i Comuni per il passaggio gestionale dei dossier F rif+7 e B rif+5. A questi incontri partecipa talvolta anche un componente dell'UII. Gli incontri sono puntuali per tutti i casi vulnerabili, a condizione che il Comune disponga di un Servizio sociale. In caso contrario il passaggio di informazioni avviene per iscritto, attraverso l'invio di documenti e altre informazioni rilevanti per la persona. Questi scambi sono il risultato di un processo discusso e definito con i Comuni.

Anche il Delegato per l'integrazione degli stranieri incontra i Comuni e in tali circostanze si affianca anche l'UII, in presenza di massa critica importante di residenti afferenti all'asilo, oppure coinvolti e impegnati in progetti d'integrazione importanti. Negli incontri della SdSS con i Comuni, viene illustrata la modalità di coinvolgimento degli enti locali nella promozione dei progetti d'integrazione e la possibilità di ricevere dei finanziamenti da parte dell' AIS.

La SdSS dal 2021 partecipa al progetto promosso dalla Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (COSAS), in collaborazione con l'UFCI (legato al programma cantonale per la promozione delle competenze di base) e dalla Federazione della Svizzera tedesca di educazione per adulti denominata "Weiterbuildingsoffensive", che mira a promuovere progetti d'integrazione attraverso il coinvolgimento dei Comuni. In Ticino, oltre al Cantone, vi partecipano anche i comuni di Chiasso e Lugano.

Il portale online della DASF è in fase di rinnovamento, facilitando l'accesso alle informazioni principali e offrendo una miglior comunicazione sia verso i partner coinvolti sia nei confronti della popolazione. Entro la fine del 2021 verranno apportate tutte le modifiche previste.

Inoltre, la SdSS ha già messo a disposizione una piattaforma online accessibile tramite una credenziale e destinata:

- ai partner che su mandato cantonale sono stati coinvolti nella gestione delle persone AP/R (ovvero CRSS e SOS);
- agli organizzatori contrattualizzati di misure di integrazione per gli AP/R;
- alle scuole di lingua italiana accreditate;
- ai Comuni.

Grazie a questa piattaforma, la SdSS è in grado di pubblicare tutta la documentazione necessaria per la gestione operativa dei progetti di integrazione, mettendola a disposizione in maniera facile, immediata e aggiornata. È inoltre previsto un coinvolgimento maggiore dei Comuni più popolosi affinché sviluppino, nell'ambito del PIC, una pagina internet che fornisca in varie lingue indicazioni di Prima informazione.

2.2. Consulenza

La consulenza riveste un'importanza fondamentale e accresciuta nell'ambito dei flussi migratori ed è trasversale praticamente a quasi tutte le misure del PIC, per rispondere ad esigenze individuali, collettive e istituzionali. Da oltre 20 anni l'informazione e la consulenza sono obiettivi prioritari nell'attività specifica d'integrazione degli stranieri in Ticino, grazie anche al coinvolgimento diretto e attivo delle strutture ordinarie quale l'istruzione, la formazione e la sanità.

Dal 1 gennaio 2014 è attivo il CCI, subordinato al SIS, presso il quale sono centralizzate le attività di consulenza e di prima informazione. Per consulenze specifiche o che necessitano di particolari conoscenze o competenze, orienta le persone verso le strutture comunali o cantonali con le quali il CCI ha rafforzato la collaborazione. Per ampliare il contatto di prossimità con lo straniero, le associazioni, le Comunità e gli enti interessati, è emersa la necessità di dislocare in due sedi territoriali (Locarno e Lugano) degli sportelli per rispondere ai loro bisogni e alle relative problematiche.

I mediatori interculturali, formati e accompagnati per realizzare degli incontri con le Comunità linguistiche e rispettive etnie, svolgono un ruolo determinante e irrinunciabile. L'incremento di queste figure risponde a un bisogno crescente e rafforza un concetto di prossimità sempre più importante.

Gli orientamenti attuati fino ad oggi continueranno anche in futuro, poiché i risultati in questo ambito sono visibili unicamente a lungo termine e non si esauriscono se si considera che i beneficiari principali sono le persone attinenti al settore dell'asilo, le strutture ordinarie e la popolazione in senso lato.

In ambito AIS ha avuto luogo una sistematizzazione dei colloqui con gli AP/R fin dalla loro entrata nei centri. Precedentemente gli AP/R una volta ricevute le prime informazioni e in caso di bisogno potevano rivolgersi poi spontaneamente agli sportelli durante gli orari di apertura. Questo cambiamento verrà aggiustato nel corso del 2021, in particolar modo nei centri collettivi, attraverso un rinforzo dei ranghi grazie all'assunzione di nuovo personale formato nell'ambito del coaching e con esperienza nell'ambito dell'integrazione. Si è passati dalla modalità operativa reattiva, a quella pro-attiva. Gli effetti e i riscontri sono stati particolarmente positivi.

La presa a carico è rassicurante per la singola persona, che si sente più accompagnata e in qualsiasi momento del suo percorso sa di avere delle figure di riferimento chiare alle quali rivolgersi, a dipendenza delle necessità. Per il Cantone questa struttura ha consentito un monitoraggio più efficace dei percorsi d'integrazione e delle relative misure.

La valutazione del potenziale permette di promuovere dei percorsi d'integrazione adeguati per ogni persona e fin dai primi momenti dopo l'attribuzione al Cantone.

Non è però uno strumento univoco e universale; questo aspetto deve essere affrontato in modo da garantire, per quanto possibile, un'omogeneità nelle valutazioni.

2.3 Protezione contro la discriminazione

Dal 2015 è operativo Il Centro ascolto razzismo discriminazione (CARDIS) che si occupa di monitorare i possibili episodi di discriminazione e registrare i nuovi casi raccolti in un'apposita banca dati (DoSyRa). CARDIS svolge un'attività di ascolto, informazione e orientamento oltre a partecipare a momenti di informazione. La prevenzione, la sensibilizzazione e la presa a carico di vittime e autori restano i migliori strumenti per contrastare la discriminazione e il razzismo.

Questa misura è rimasta prioritaria nel PIC 2 e abbinata a un nutrito programma dell'annuale Settimana contro il razzismo (SCR), concepita e realizzata in collaborazione con numerose associazioni, comunità e città. È confermata l'azione costante e qualificata del settore scolastico, della cultura e dei media. Le esperienze acquisite dal centro di competenza cantonale CARDIS in materia di discriminazione e razzismo hanno evidenziato e confermato i limiti esistenti per un'azione più concreta e strutturata in ambito di informazione, consulenza e prevenzione.

Si prevede pertanto il prosieguo delle misure in atto, con alcune novità.

Un'attenzione particolare sarà data al coinvolgimento delle persone che abitualmente non partecipano alle attività della SCR, mentre si constata che le persone interessate sono già convinte dell'importanza di questa misura principe per l'integrazione delle persone.

Si intende promuovere e estendere la realizzazione di progetti durante tutto l'anno. Questa importante tematica deve essere costante e non isolata nel tempo, e coinvolgere tutte le strutture ordinarie.

Le attività legate attualmente al Centro di consulenza CARDIS saranno oggetto, per la prima volta, di un bando di "Concorso su invito", nel rispetto della LCPubb per il periodo 2022 – 2023 e di una ridefinizione delle prestazioni per tener conto dell'evoluzione del fenomeno della discriminazione:

- le attività di ascolto e di consulenza gratuita e confidenziale saranno resi più accessibili;
- l'individuazione dell'odio online e lo sviluppo di contromisure saranno svolte in collaborazione con le strategie implementate dalla Commissione federale contro il razzismo (CFR);
- le sinergie con la CFR riguarderanno anche l'accompagnamento giuridico con compiti di conciliazione per dirimere le vertenze;
- i momenti di sensibilizzazione rivolti a scuole, funzionari, aziende, società sportive saranno rilanciati;
- la rendicontazione dei casi di discriminazione nel sistema federale DoSyRa sarà affiancata da una strategia di valorizzazione delle attività svolte dal Centro.

A fine 2023 è prevista una valutazione interna delle attività svolte dall'ente che si aggiudicherà il concorso.

2.4 Lingua

I corsi di lingua italiana L2 destinati al pubblico adulto restano il cuore della formazione in lingua italiana per alloglotti. La gestione dei corsi, per allinearsi con le richieste del Cantone e della Confederazione, è in costante e continua evoluzione. L'adeguamento agli standard definiti porta da una parte un costante progresso nella modalità di svolgimento dei corsi, il quale implica quale conseguenza la poca stabilità nelle misure a seguito dei repentini cambiamenti.

Il 2020 è stato l'ultimo anno in cui il "Catalogo dei corsi L2" era definito in base alle offerte formative proposte dagli enti. Dal 2021 la tipologia, la durata e la frequenza dei corsi sono definiti dall'UII. Gli enti di formazione si allineano ai nuovi standard definiti e si occupano di erogare i corsi previsti a catalogo. La qualità dei corsi L2, secondo quanto previsto dal progetto della DFP, verrà gestita dal Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), strumento creato appositamente per lo sviluppo della qualità dei corsi.

Le esperienze svolte in questi anni di gestione dei corsi di lingua L2, hanno evidenziato che le persone con un passato migratorio in linea di massima necessitano di tempi di apprendimento più lunghi.

Sono in corso delle riflessioni su possibili nuove modalità di erogazione di corsi di lingua L2, che sono partite da una valutazione dell'efficacia del progetto ITAPP (Apprendimento precoce della lingua italiana). Le situazioni d'aula non sempre rappresentano la modalità di apprendimento più adeguata per il target AP/R. L'esperienza fatta con ITAPP e successivamente quella del progetto MISO (Misura inserimento socio-orientativo), ci fa pensare che un apprendimento d'aula, per essere efficace, andrebbe affiancato da momenti di attività lavorative.

Gli enti autorizzati ad erogare la formazione ai docenti sono due: ECAP e Scuola Club Migros, i quali hanno un proprio calendario dei corsi fide.

Nel 2020/2021, in relazione alle limitazioni adottate per contenere la diffusione del virus, il programma dei corsi proposti dalla Scuola Club Migros e da ECAP ha potuto realizzarsi solo parzialmente, riscontrando ritardi e interruzioni rispetto al piano previsto.

Il Canton Ticino, a sostegno della diffusione e della promozione della formazione attraverso il metodo fide, accompagnerà e sosterrà due enti di formazione accreditati allo svolgimento dei corsi di lingua italiana L2, verso l'ottenimento del Label fide.

La CRSS è il primo ente ad aver avviato la richiesta per portare in certificazione il corso di livello A1 e A2. In ottobre 2021 si svolgerà la prima visita da parte di un'esperta "fide", che darà il via all'iter di "labelizzazione".

Il secondo ente che si è attivato con lo scopo di ottenere il label "fide" è l'ITS, incaricato di coordinare le misure d'intervento rivolte ad aiutare i giovani nella transizione dalla scuola dell'obbligo alla formazione post-obbligatoria per l'integrazione nella vita professionale e sociale. Il programma della durata di un anno scolastico prevede l'insegnamento di varie materie, tra le quali è compreso l'insegnamento della lingua italiana; questo programma è idoneo a sostenere i ragazzi nella preparazione utile a intraprendere una formazione professionale.

Il terzo ente interessato all'ottenimento del label "fide" per i propri corsi L2 è la Scuola ILI, che sta progressivamente consolidando l'utilizzo del metodo "fide" e recentemente ha ottenuto il certificato quale ente di valutazione delle competenze linguistiche. Entro la fine del 2021, attraverso una raccolta di informazioni direttamente presso il Segretariato fide, la Scuole ILI sarà in grado di prendere una decisione in merito.

2.5 Potenziale in ambito formativo e occupazionale

Negli ultimi anni è stata predisposta una piattaforma orientata ad agevolare i rapporti contrattuali e di reinserimento nel mondo del lavoro formalizzando delle collaborazioni con gli ambienti sindacali, le autorità comunali, enti istituzionali, la Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino (Cc-Ti), che annoverano tra i loro collaboratori una percentuale significativa di dipendenti di origine straniera o con percorso migratorio. Si sono incontrati i dirigenti di varie ditte e illustrato loro il progetto di reinserimento professionale, volto a contrastare l'emarginazione dal mondo del lavoro.

Sono stati coinvolti i servizi comunali e cantonali utili allo scopo. Attraverso i servizi sociali dei diversi Comuni è stato possibile individuare i casi più stridenti di precarietà e di disagio sociale.

Bisogna comunque tenere sempre presente che i fattori che determinano l'accesso al mondo del lavoro sono molteplici e determinanti, e meglio:

- fattori esterni legati all'offerta e alla domanda;
- fattori individuali relativi alla formazione, competenze ed esperienze, predisposizione al lavoro, salute e stabilità, flessibilità e mobilità, ecc.

Vi sono inoltre persone che soffrono di discriminazioni a causa delle basse competenze che limitano l'accesso al mercato del lavoro: in questi casi sono necessari interventi di sostegno e formativi solidi da promuovere presso la SO.

Il 25 gennaio 2020 è stata inaugurata la Città dei Mestieri della svizzera italiana (CDMSI), servizio della DFP, il cui scopo è di accogliere, informare e orientare persone nelle scelte professionali e formative, con una consulenza gratuita di specialisti o tramite eventi, conferenze e laboratori. È inoltre attivo un centro di documentazione fornito di risorse multimediali e cartacee, accessibile liberamente. Le OML (Associazioni di categoria e enti di formazioni sindacali) sono coinvolti nell'organizzare eventi settoriali per promuovere i vari apprendistati. Per aprire a nuove professioni o settori professionali le organizzazioni di categoria sono state coinvolte al fine di aderire al progetto e anche per costruire il profilo professionale. L'ultimo esempio in ordine di tempo è l'elaborazione del profilo professionale per il settore dell'edilizia, dove stiamo lavorando in stretta collaborazione con la Società Impresari costruttori, Sezione Ticino (SSIC).

Pre-apprendistato di integrazione

Per quanto concerne il progetto di Pre-apprendistato (PAI) l'importante risultato raggiunto è stato quello di aver dato una struttura ed un'organizzazione allo sviluppo e al consolidamento dello stesso sul territorio cantonale.

Il programma si è sviluppato secondo le modalità previste, con un'articolazione in tre modelli:

- modello con forte integrazione tra formazione e pratica nel medesimo luogo, ma con sbocchi professionali anche verso altre possibili aree professionali (impresa sociale Sostare);
- modello con forte integrazione tra pre-apprendistato e collocamento diretto in apprendistato (Clinica Luganese);
- modelli dei pre-apprendistati organizzati su tre luoghi di formazione direttamente dal Cantone, con il coinvolgimento delle organizzazioni del mondo del lavoro (formazione interaziendale), dei centri di formazione professionale e delle imprese (logistica, meccanica, metalcostruzione, natura).

Ciò ha significato:

- coinvolgimento delle scuole professionali (CPT, CPV, ITS, SSSAT) per l'insegnamento della matematica, informatica e cultura generale favorendo l'inserimento e l'integrazione dei giovani in un contesto formativo cantonale;
- rafforzamento della collaborazione dei partner di rete (INLAV, CRTI, ITS) nella segnalazione dei candidati e nell'attivazione delle procedure di selezione dei partecipanti, stretta collaborazione nell'accompagnamento dei candidati durante tutto il percorso PAI;
- collaborazione con le Organizzazioni del mondo del lavoro (OML) e con le aziende che hanno messo a disposizione posti di pre-apprendistato;
- sviluppo e consolidamento della cooperazione interdipartimentale, con l'attività dell'UII che si occupa in modo coordinato dell'implementazione dell' AIS;
- inserimento di una persona con la responsabilità di seguire tutto il processo di implementazione dei PAI, dalla fase di selezione e colloquio con gli aspiranti partecipanti e quella di accompagnamento e valutazione degli esiti (contatti con Enti, scuole e imprese). Rappresenta il "pivot" di riferimento per tutti i partner del programma.

In generale tutti/e i/le ragazzi/e che hanno partecipato al percorso hanno potuto migliorare le proprie competenze linguistiche (Certificazione Fide) e le loro competenze scolastiche di base, nonché le loro competenze sociali e personali (inclusa la capacità di muoversi nel contesto socio-economico locale). Infine hanno acquisito delle competenze iniziali nella professione scelta attraverso la pratica in azienda (che si è svolta nell'arco dei sei mesi finali di pre-apprendistato), in alternanza alla formazione. Finora 2/3 dei partecipanti al PAI hanno potuto proseguire la loro formazione in apprendistato, soprattutto biennale, ottenendo buoni risultati e, sin qui, senza alcun abbandono. Inoltre, a giugno 2021 alcuni di loro proseguiranno la formazione per ottenere l'AFC.

Tutte le misure verranno mantenute, senza alcuna rinuncia, ma potrebbero subire delle modifiche per adattarsi all'ampliamento del pubblico di riferimento. Infatti il PAI Plus si rivolge, oltre che a persone in possesso dello statuto di Rifugiato riconosciuto (Permesso F/B) e a persone ammesse provvisoriamente (Permesso F), anche a persone provenienti dall'UE/AELS o Stati terzi (Permessi B/C) che desiderano integrarsi nel mondo del lavoro e seguire una formazione professionale.

Inoltre è nostra intenzione valutare la possibilità e, eventualmente, allargare i settori professionali di riferimento.

Infine ci pare necessario continuare a garantire la flessibilità nell'implementazione del programma, in modo da assicurare che gli obiettivi quadro del programma nazionale possano essere efficacemente raggiunti nei contesti locali, tenendo conto delle dinamiche dei mercati regionali del lavoro e del lavoro che viene parallelamente svolto dalle strutture ordinarie della formazione professionale.

Altre misure

Nel corso del 2020 la SdSS ha sviluppato diverse misure per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro primario, sia direttamente, sia attraverso degli intermediari (enti contrattualizzati). In tal senso è stato ideato lo "Stage lungo" nel mercato primario, grazie all'accordo trovato con la Sezione del lavoro (SdL) e la Sezione della popolazione (SP). È nata inoltre anche una collaborazione con la società Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi SA (FART) che permette l'inserimento di persone in attività di utilità pubblica, ma molto vicina al mercato reale del lavoro; questo consente un riallineamento delle competenze per l'inserimento professionale, oltre alla possibilità di svolgere in

corso d'opera anche degli stage esterni. L'ampliamento del progetto è stato purtroppo limitato dalle misure adottate a causa del Covid-19: questo rappresenta un obiettivo per gli anni futuri.

A causa del Covid19 nel corso del 2020 un gruppo di ragazzi, pronto per l'inserimento nell'apprendistato, ha faticato a trovare una soluzione lavorativa nel mercato del lavoro primario. Per ovviare momentaneamente a questa carenza, e non perdere il contatto con loro, è nata la misura sperimentale MISO, che comprende 2 giorni settimanali di recupero delle competenze di base (italiano, matematica, informatica), tramite lezioni in classe, e nei restanti 3 giorni lavorativi l'acquisizione di competenze professionali, suddivise in diversi settori economici.

Allo scopo di promuovere ulteriormente l'integrazione degli AP/R nel mondo del lavoro, a fine febbraio 2020 il Cantone ha aderito alla manifestazione di interesse di Co-finanziamento promosso dalla Confederazione. A causa della pandemia però l'adesione è stata ritirata.

Come già indicato, SdSS e DFP partecipano al gruppo di lavoro promosso dalla COSAS e dalla Federazione della Svizzera tedesca di educazione per adulti denominata "Weiterbildungsoffensive" volta a promuovere progetti specifici per ampliare le competenze di base, soprattutto per favorire l'integrazione delle persone afferenti al settore dell'asilo. Sulla scorta di quanto sta emergendo nel Gruppo, la SdSS, in collaborazione con UFCI, sta lavorando a livello cantonale alla mappatura dei bisogni con i comuni di Chiasso e Lugano, per poi promuovere dei progetti sperimentali.

La SdSS partecipa inoltre a un gruppo interdipartimentale, dove siedono anche i colleghi della DFP e della Sezione del lavoro (SdL), denominato "mercato del lavoro" in cui vengono trattati i temi legati all'integrazione nel mondo del lavoro di persone afferenti al fenomeno migratorio. In questo senso gli AP/R sono quindi inclusi nell'agenda dell'organo cantonale di coordinamento delle strategie che influenzano il mercato del lavoro.

2.6 Sostegno alla prima infanzia

Il Cantone Ticino ha messo in atto da oltre 15 anni una politica d'integrazione prescolastica lungimirante e all'avanguardia nel contesto federale. La Legge cantonale per le famiglie permette di sussidiare in maniera significativa le attività di sostegno alle famiglie, quali nidi, centri di socializzazione (preasili), famiglie diurne, progetti di formazione dei genitori e di prevenzione.

Sul territorio sono attualmente operativi 66 nidi autorizzati con una disponibilità di 1'942 posti offerti. Ritenuto come un posto venga utilizzato mediamente da poco meno di due bambini, possiamo stimare che ca. 3'600 bambini utilizzano un nido d'infanzia.

Entrambi i programmi hanno permesso di consolidare le azioni intraprese, per le quali il sostegno federale risulta imprescindibile. Si segnala il consolidamento di progetti di inclusione della prima infanzia e di sostegno alla genitorialità improntate a una visione del bambino fondata sul rispetto della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia, sulla valorizzazione delle competenze genitoriali in un'ottica co-costruttiva e non giudicante, di sviluppo del bambino e di rinforzo delle pari opportunità. In generale si sono potuti rafforzare i servizi che offrono un'ottima qualità pedagogica e che, uniti anche a approcci di socializzazione, hanno promosso un'effettiva inclusione. Seppure a piccoli passi l'estensione dei progetti sta procedendo, p.es. con l'apertura di una sede Il Tragitto a Locarno e di estensione delle attività al Tragitto di Lugano e al centro Baobab di Bellinzona.

Sostanzialmente tutte le misure vengono confermate, senza alcuna rinuncia. Nel limite del possibile si cercherà di potenziare il lavoro di messa in rete attraverso il sostegno alla Piattaforma Ticino Infanzia con un mandato alla SUPSI, ciò consentirà di migliorare la formazione degli operatori coinvolti e di migliorare lo scambio di buone pratiche tra i vari partner. Un progetto in tal senso è in corso di definizione. D'altro canto, si cercherà di sviluppare nuovi centri, in particolare un centro di socializzazione interculturale con il Comune di Chiasso (al momento la sede del centro richiede dei lavori di miglioria per essere abilitata all'esercizio).

Per i prossimi anni si intende potenziare il lavoro di rete e la formazione degli operatori e riuscire a creare nuovi centri, in collaborazione con i Comuni. Un progetto attualmente allo studio è il progetto

“Una famiglia per una famiglia”, che consentirebbe di affiancare a delle famiglie vulnerabili delle famiglie risorsa in un’ottica di rinforzo reciproco. È un progetto innovativo, che trae origine da un progetto sviluppatosi con successo all’estero. Una proposta potrebbe essere di sostenere un certo numero di affiancamenti per famiglie vulnerabili (tra 10-20) con passato migratorio.

Il 2020 ha permesso di istituire 15 corsi per mamme con accudimento per bambini. Attraverso delle visite in loco si è cercato di individuare punti di forza e criticità, sia nei modelli di presa in affido dei bambini 0-4 anni, sia nell’attività svolta. Le prime indicazioni mostrano come il ricorso a personale formato (Operatore socioassistenziale infanzia) consente di offrire una migliore qualità. In esame sono anche la qualità degli spazi. L’UFaG sta elaborando di dare un mandato a una pedagoga esperta in interculturalità per un esame più approfondito delle varie proposte, in modo da evidenziare criticità e proposte di miglioramento (una sorta di linea guida per i corsi per bambini).

Nel 2021, in seno all’UFaG, è prevista l’assunzione di una figura dedicata a questo settore: un ispettore socioeducativo che si occuperà della valutazione dei progetti e dell’implementazione delle misure in ambito della prima infanzia legato ai centri di socializzazione, tra cui quelli a valenza interculturale.

L’UFaG verifica attualmente che le attività di socializzazione o i corsi di avvicinamento linguistico in italiano non siano già corrisposti nell’ambito dei corsi di lingua, al fine di evitare doppioni. L’UFaG partecipa inoltre al finanziamento dei progetti che riguardano la prima infanzia, facendo capo alla Legge per le famiglie, sino a un massimo del 75% dei costi, in combinazione con i sussidi PIC, AIS e UFaG. Questo sistema ha permesso la nascita e lo sviluppo di diversi progetti: nel 2020, è stato creato un nuovo centro a Locarno, Il Tragitto (Incontriamoci), in collaborazione con il Comune che ha messo a disposizione gli spazi per la sede, nonché riconosciuto il progetto dell’associazione DaRe a Bellinzona. Al momento non è ancora stato possibile dedicare una risorsa specifica al settore, ma il compito è stato assunto da un’ispettrice socioeducativa UFaG e dal capo Ufficio. Il progetto di un centro comunale a Chiasso ha subito dei ritardi a causa della pandemia.

2.7 Interpretariato e mediazione interculturali

Il riferimento di questa misura è l’Agenzia Derman di interpretariato e di mediazione interculturale. Si rivolge agli operatori e ai migranti che hanno difficoltà di comunicazione linguistica e di comprensione interculturale nell’ambito del loro accesso ai servizi sociali, scolastici e medico-sanitari.

L’attività di Derman si è sempre sviluppata con dinamismo e professionalità, mantenendo una costante progressione annuale del numero di ore d’interpretariato, malgrado il temuto aumento del costo della prestazione a partire dal 2019.

Il periodo pandemico legato al Covid-19 non ha avuto delle ripercussioni sulle richieste d’intervento.

La diversificazione dei partner ha consolidato la necessità e la consapevolezza, presso le SO e attori privati, di attribuire dei crediti specifici per queste prestazioni. Questo settore di attività non è estraneo a una potenziale concorrenza, ragione per cui la formazione degli interpreti riveste un’importanza cruciale. La mediazione interculturale ha subito un’evoluzione passando da progetti e interventi di Prima informazione generale (nell’ambito di comunità affini), a progetti su tematiche specifiche, in particolare quello di “Famiglia e integrazione” in cui vengono sviluppati e discussi ambiti legati alla genitorialità, all’educazione, alla salute, alle relazioni di genere e ai diritti fondamentali.

Si prevede il prosieguo delle misure in atto, senza alcuna rinuncia o nuove misure.

2.8 Vivere assieme

Da molti anni le associazioni, le Comunità di stranieri, i gruppi spontanei e i Comuni organizzano attività regolari di socializzazione, sensibilizzazione e conoscenza reciproca. Durante queste manifestazioni (incontri, conferenze, esposizioni per rappresentare usi, costumi e gastronomia di vari altri paesi, rassegne cinematografiche, ecc.), la popolazione ticinese ha sempre dimostrato il proprio interesse nel condividere con lo straniero le varie attività proposte.

Oltre una ventina di Comuni sono particolarmente attivi nel proporre progetti in questo ambito, quali la Festa dei Vicini, Festival di narrazione, attività sportive, rassegne cinematografiche, ecc., i cui scopi principali sono di promuovere le pari opportunità, favorire la partecipazione alla vita sociale e migliorare la qualità di vita. Un'attenzione particolare è rivolta a iniziative che coinvolgono le famiglie immigrate con i loro bambini (prima infanzia).

La promozione della misura "Vivere assieme" si distingue da tutte le altre poiché fonda le sue radici sul volontariato strutturato (associazioni, fondazioni), o spontaneo (aiuto mirato individuale per singoli bisogni, attività amministrative, accompagnamenti, traduzioni, ecc..).

L'avvento di un numero importante di persone in ambito di asilo e di rifugiati, unitamente all'apertura di un nuovo Centro federale per il loro alloggio, incrementano in maniera significativa uno slancio della società civile per favorire l'accompagnamento all'accoglienza e alla condivisione nella realtà locale. Questo approccio fa emergere la necessità di rafforzare l'inclusione delle persone provenienti dal settore dell'asilo e dei rifugiati.

Le limitazioni sanitarie COVID-19 hanno limitato massicciamente il numero di progetti negli ultimi due anni, con ripercussioni importanti per i beneficiari finali già vulnerabili per le loro condizioni personali, evidenziando inoltre la precarietà finanziaria di diverse associazioni, anche particolarmente attive.

Nell'ambito del PIC 2bis è previsto un rafforzamento dell'accompagnamento sociale, nell'ambito di una collaborazione più marcata con le associazioni già attive in questo settore, e di sostenere maggiormente il settore del volontariato.

Si prevede il prosieguo delle misure in atto, senza alcuna rinuncia o nuove misure.

3. Abbreviazioni

AFC	Attestato federale di capacità
AIS	Agenda integrazione Svizzera
AP/R	Ammessi provvisori e rifugiati
CARDIS	Centro ascolto razzismo e discriminazione
CCI	Centro di consulenza e di informazione
Cc-Ti	Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino
CDMSI	Città dei mestieri della Svizzera italiana
CIS	Commissione cantonale per l'integrazione degli stranieri
COSAS	Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale
CPT	Centro professionale tecnico
CPV	Centro professionale del verde
CRSS	Croce Rossa Svizzera Sezione Sottoceneri
CRTI	Croce Rossa Ticino
DASF	Divisione dell'azione sociale e delle famiglie
DECS	Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport
DFE	Dipartimento delle finanze e dell'economia
DFP	Divisione della formazione professionale
DI	Dipartimento delle istituzioni
DoSyRa	Sistema di documentazione del razzismo
DSS	Dipartimento della sanità e della socialità
IFC	Istituto della formazione continua
FART	Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi SA
Fide	Programma per la promozione delle competenze linguistiche in Svizzera (Français, Italiano, Deutsch)
SOS In-Lav	Servizio Integrazione Lavoro di SOS
ITS	Istituto della transizione e del sostegno
ITAPP	Apprendimento precoce della lingua italiana
LAsi	Legge federale sull'asilo
LCPubb	Legge sulle commesse pubbliche
LStrl	Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione
L2	Lingua seconda

MISO	Misura Inserimento Socio-Orientativo
OML	Organizzazione mondiale del lavoro
OSA	Operatore socioassistenziale
PAI	Pre-apprendistato d'integrazione
PIC	Programma di integrazione cantonale
PIC 1	Programma di integrazione cantonale 2014-2017
PIC 2	Programma di integrazione cantonale 2018-2021
PIC 2bis	Programma di integrazione cantonale 2022-2023
PIINT	Progetto individuale d'integrazione
PTI	Pretirocinio d'integrazione
SdL	Sezione del lavoro
SdSS	Sezione del sostegno sociale
SEM	Segreteria di stato della migrazione
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SIC	Società Impresari costruttori, Sezione Ticino
SIS	Servizio per l'integrazione degli stranieri
SO	Strutture ordinarie
SOS	Soccorso operaio svizzero
SP	Sezione della popolazione
SSSAT	Scuola specializzata superiore alberghiera e turismo
SUPSI	Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
UFaG	Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani
UFCI	Ufficio della formazione continua e dell'innovazione
UII	Unità interdipartimentale per l'integrazione
URAR	Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati
USSI	Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento

4. Allegati

- Griglia degli obiettivi
- Piano di finanziamento