



Indebitamento eccessivo

Resoconto 2014-2018



Repubblica e Cantone
Ticino

gruppo operativo

Sommario

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Introduzione | 2 |
| 2 | Resoconto mandati e spese..... | 3 |
| 3 | Resoconto delle attività 2014-2018 | 4 |
| 3.1 | Coordinamento | 4 |
| 3.2 | Prevenzione..... | 5 |
| 3.3 | Formazione | 6 |
| 3.4 | Intervento | 7 |
| 4 | Destinatari raggiunti | 8 |
| 5 | Punti di forza e criticità | 9 |
| 6 | Raccomandazioni | 10 |
| 7 | Allegati | |
| | Allegato 1: Tabella controlling mandati | |
| | Allegato 2: Tabella completa delle attività e delle misure con stima dei destinatari raggiunti | |
| | Allegato 3: Resoconti annuali (2014-2015-2016-2017-2018) | |
| | Allegato 4: Resoconto attività di sensibilizzazione | |

1 Introduzione

Il Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo 2014-2017 (successivamente prolungato fino al 2018) *Il franco in tasca* è nato in risposta alla problematica del rischio di indebitamento eccessivo che colpisce una larga fetta della popolazione ticinese (circa il 7,5%, secondo i dati statistici SILC 2013 (Statistics on Income and Living Conditions)). Il Cantone, avvalendosi di un Gruppo strategico interdipartimentale, si è impegnato nella creazione e coordinamento di una rete di partner già attivi sul territorio per affrontare il problema da più angolazioni: coordinando iniziative specifiche e creando risorse o misure volte a promuovere le azioni dei partner, supportando la prevenzione, la formazione e l'intervento.

I Dipartimenti coinvolti nel coordinamento del piano sono stati: il Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), il Dipartimento delle istituzioni (DI), il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS) e il Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE).

In particolar modo, i rappresentanti coinvolti direttamente nel Gruppo strategico interdipartimentale durante i 5 anni di progetto sono stati:

- Roberto Sandrinelli, Capo staff della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DSS)
- Francesco Catenazzi, Capo staff della Divisione della giustizia, in seguito sostituito da Andrea Carri, Capo degli Uffici del settore delle esecuzioni del Sottoceneri (DI)
- Raffaele Regazzoni, Capo staff della Divisione della scuola (DECS)
- Lino Ramelli, Direttore della Divisione delle contribuzioni in seguito sostituito da Anna Maestrini, vice direttrice della Divisione delle contribuzioni (DFE)
- Giorgio Stanga, Capo Ufficio fondi Swisslos e Sport-toto (DECS)
- Sara Grignola Mammoli, Collaboratrice scientifica della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie e coordinatrice operativa del Piano (DSS)

Il coordinamento operativo del Piano è stato gestito da Roberto Sandrinelli e Sara Grignola Mammoli (DSS) e da quattro operatori esterni della Consultati SA di Taverne (Marcello Martinoni, Chiara Bramani, Alice Jacot-Descombes e Leticia Fukuma).

Il presente documento vuole offrire uno sguardo globale sul progetto, sui suoi risultati e sulle prospettive che emergono dopo 5 anni di fase pilota.

2 Resoconto mandati e spese

Per il Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo è stato stanziato un credito quadro complessivo di fr. 950'000. Al termine della fase pilota, il budget effettivamente speso corrisponde a fr. 695'154, ovvero circa al 73% del credito quadro complessivo.

Una parte considerevole del budget è stata investita nell'area del coordinamento, più precisamente il 69%. Misure quali la direzione lavori, l'allestimento e la gestione del sito web ufficiale del Piano e la messa in rete dei molteplici partner attivi sul territorio hanno generato una spesa di fr. 481'885.

Il 18% del budget complessivo, corrispondente a fr. 127'514, è stato invece investito nella formazione. In quest'area sono state attivate diverse misure, tra cui formazioni orientate a un ampio ventaglio di figure professionali e corsi di gestione del budget per famiglie e singoli.

Infine, l'area della prevenzione ha generato un investimento di fr. 85'755, pari al 12% circa del budget complessivo. Oltre al cosiddetto *fondo sensibilizzazione*, tramite il quale sono stati erogati circa fr. 15'500 in contributi per attività di sensibilizzazione in ambito scolastico, le misure di prevenzione hanno reso possibile la creazione di materiale informativo e preventivo di diverso tipo (opuscoli, video, giochi di società).

I dati di dettaglio relativi ai mandati e alle spese effettive sono presentati nell'allegato "Tabella controlling".

3 Resoconto delle attività 2014-2018

Se in fase di progettazione il Piano prevedeva 22 progetti, nelle aree coordinamento, prevenzione, formazione e intervento, alla fine dei 5 anni si è arrivati ad un numero globale di 33 misure che sono state man mano integrate per rispondere ai bisogni che si sono presentati in itinere (cfr. allegato "Tabella completa delle misure").

| COORDINAMENTO (12 Misure) | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Prevenzione (11 Misure) | Formazione (6 Misure) | Intervento (4 Misure) |

Il Piano si è basato sul lavoro sinergico dei partner attivi sul territorio. La rete, che si è allargata durante i 5 anni arrivando a coinvolgere attivamente 22 partner – oltre a collaborazioni puntuali ulteriori – si è rafforzata favorendo il dialogo e lo scambio e promuovendo l'ottimizzazione delle attività dei diversi enti, istituzioni e organizzazioni.

Un elenco esaustivo dei partner è presente alla pagina del sito web del franco in tasca: <https://www.ilfrancointasca.ch/partner>

Di seguito un resoconto globale di quanto svolto dal 2014 nelle aree coordinamento, prevenzione, formazione e intervento, mettendo in luce aspetti positivi, criticità e potenziali. Per i dettagli è possibile consultare i resoconti annuali.

3.1 Coordinamento

L'area del coordinamento si è occupata in modo sistemico della rete dei partner, della comunicazione e del monitoraggio di tutto il Piano, con attività che hanno spaziato su più fronti. Un grosso investimento è stato l'impegno nel creare e rafforzare una rete di partner.

Il lavoro di rete rappresenta uno dei successi del Piano. In particolare, il Piano ha favorito il dialogo tra i partner (e tra i Dipartimenti dell'Amministrazione Cantonale), lo scambio di competenze e di conoscenze, la creazione di sinergie, nonché l'ottenimento di una mappatura di quanto esiste sul territorio. Come anche indicato nella valutazione esterna, *"il Piano ha creato i presupposti per far incontrare, dialogare e collaborare associazioni, istituzioni ed enti molto differenti tra loro, ma tutti in qualche modo attivi in tema di indebitamento"*. Questo aspetto è stato particolarmente apprezzato dagli attori coinvolti e ha posto le basi per un approccio sistemico più strutturato al problema dell'indebitamento eccessivo.

Altro aspetto interessante è dato dall'eterogeneità degli ambiti toccati e delle misure intraprese, che hanno cercato di rispondere al problema del sovraindebitamento su più fronti e a 360 gradi, affrontando il tema dalla prevenzione fino all'intervento, potenziando le competenze di tutti gli attori sul campo.

Dal punto di vista del coordinamento, oltre alle azioni di rete, si è intervenuto per favorire la sensibilizzazione e la comunicazione. Oltre a strumenti destinati a chi è attivo sul tema

dell'indebitamento eccessivo, è stata anche raggiunta la popolazione nel suo insieme. In tal senso è stata creata la versione italiana del sito www.budgetberatung.ch, nonché creato un sito internet del Piano (www.ilfrancointasca.ch) inizialmente rivolto principalmente agli operatori del settore, poi rinnovato potenziando l'approccio rivolto alla popolazione.

È stato inoltre creato un profilo Facebook per favorire la comunicazione sui *social*. Questi canali hanno attirato l'attenzione principalmente dei partner di progetto e di persone attive professionalmente nel settore e quindi non ha permesso di avere un riscontro in termini di numeri (circa 200 contatti). Questo è presumibilmente dovuto al fatto che il problema "soldi" venga condiviso con difficoltà sui *social*, normalmente dedicati a temi più leggeri e mondani.

La strategia di comunicazione del Piano è partita dalla creazione del *naming*, passando poi dalla creazione dei supporti specifici di comunicazione (sito web, social, volantini, flyer specifici, eventi, comunicati stampa, ecc.). La stampa ha reagito in modo più o meno sollecito, anche in base a quanto la tematica veniva avvertita come prioritaria. Dal 2014, anche a seguito dei 9 comunicati stampa emanati dal Piano, sono apparsi circa 60 articoli sulla stampa cartacea, 14 su web e 14 in radio /tv.

A giugno 2018 è stata lanciata una fase di sensibilizzazione potenziata, a consolidamento di quanto svolto negli anni precedenti, per sensibilizzare al tema e per far conoscere la rete di partner attivi sul territorio. Le attività hanno spaziato su diversi canali di comunicazione per raggiungere i differenti destinatari, basate su un tema comunicativo creato appositamente e sull'uso di storie di vita per favorire l'identificazione. Tra le varie azioni si annoverano la pubblicazione di banner online (siti di notizie e FFS), di articoli e inserzioni in riviste specializzate, spot radiofonici, Google AdWords, stampa di volantini diretti a target specifici, affissioni su alcune linee di bus, creazione di un video virale, attività organizzate dai partner del Piano. Il sito web è stato inoltre rivisitato nei contenuti e nella grafica.

Nonostante sia difficile misurare gli effetti della campagna sui destinatari, l'impegno ha ottenuto alcuni risultati misurabili:

- l'aumento degli accessi al sito internet del Piano (circa 1'600 visite nei primi 5 mesi dell'anno, circa 13'300 nei 5 mesi successivi, ovvero quasi 8 volte di più);
- l'aumento del numero di accessi al sito www.budgetconsigli.ch;
- incremento dell'interesse da parte di possibili utenti registrato da parte di alcuni partner, tra cui il numero verde di Caritas Ticino (v. allegato "Resoconto della fase di sensibilizzazione 2018").

Tra le misure non previste inizialmente dal Piano è possibile citare quale esempio il piano intercomunale del Mendrisiotto, nell'ambito del quale sono state organizzate diverse attività di sensibilizzazione, formazione e intervento. In seguito al successo riscontrato, nel 2019 il Comune di Mendrisio ha portato avanti autonomamente alcune iniziative.

3.2 Prevenzione

Il franco in tasca ha puntato molto sulla prevenzione, con un particolare accento sui giovani e sul mondo scolastico. Attraverso le diverse misure, è stata promossa la creazione di materiali informativi e formativi, ad esempio la progettazione e stampa dell'opuscolo della Città di

Lugano “Zero, cento, mille – dieci consigli per gestire il budget di casa”, adattato anche al contesto del Mendrisiotto, la traduzione e stampa del gioco Ciao Cash – prodotto in 2’000 copie sui 5 anni –, la creazione di video virali, l’ideazione e stampa di un diario per tenere i conti (Kakebo), il sito www.salariogiovanile.ch.

Nelle scuole i partner hanno realizzato formazioni coinvolgendo in 5 anni oltre 5’000 studenti di vari livelli scolastici (15 classi della scuola d’infanzia, 60 classi di scuola elementare, 100 classi di scuola media, 24 classi di scuola professionale, 14 interventi in licei e 2 interventi in scuole speciali).

Anche i moduli sviluppati da ACSI per le attività con gli educatori e i giovani di Midada e Macondo sono stati ampiamente riutilizzati in nuovi ambiti a partire dal 2016, in particolare con studenti del semestre di motivazione, per gli operatori e utenti del CARL – OSC Mendrisio e SOS Ticino.

Il coinvolgimento dei docenti attraverso attività di interscambio con specialisti ha coinvolto una cinquantina di docenti. Molti altri docenti sono stati attivi durante le attività di sensibilizzazione nelle classi e in altre occasioni, come per esempio incontri con direttori di sede, docenti DFP di mediazione e corsi di formazione continua.

3.3 Formazione

Un altro pilastro del Piano cantonale è stato l’investimento in attività di formazione, per potenziare le competenze sia degli operatori del settore, e quindi a cascata offrire servizi migliori ai destinatari finali, sia raggiungendo direttamente anche la popolazione interessata.

Da una parte sono stati sviluppati dei materiali di supporto alla formazione, come il manuale operatore della SUPSI, dall’altra sono stati offerti corsi di formazione rivolti a diversi destinatari: operatori del settore, tutor volontari, settore bancario, responsabili delle risorse umane, privati interessati a migliorare le proprie competenze finanziarie.

Se alcune misure possono ancora vedere sviluppato appieno il proprio potenziale (ad esempio il manuale operatore), sono diverse le singole iniziative che hanno ottenuto un ampio successo. Tra queste, per esempio, i dieci corsi sulla gestione del budget familiare proposti dall’Associazione Dialogare Incontri. Oltre 250 sono stati i partecipanti in tutte le zone del Cantone e, stando alle valutazioni raccolte, hanno apprezzato l’offerta. Si può immaginare che in futuro esista nuovamente un potenziale interesse.

Agli operatori del settore sono stati invece destinati un corso nel 2014 e uno nel 2015 organizzato dalla SUPSI, che hanno raggiunto 29 partecipanti in totale, coprendo apparentemente il fabbisogno formativo.

Si è anche potenziato il volontariato nella figura dei tutor di Caritas Ticino: i tutor formati da Caritas nell’arco del progetto sono stati 41, per un totale di tre corsi. Questi tutor hanno seguito 25 situazioni e si auspica che possano nei prossimi anni mettere pienamente a frutto le competenze acquisite.

Il mondo aziendale è stato invece coinvolto interpellando i responsabili delle risorse umane nell’ambito di 3 seminari di sensibilizzazione alla tematica dell’indebitamento eccessivo tra il 2017 e il 2018.

3.4 Intervento

L'ambito dell'intervento è quello che ha registrato una maggior difficoltà nella sua implementazione. In particolare, il numero di casi identificati e seguiti è stato inferiore alle aspettative. Il numero di casi segnalati dall'Ufficio esazioni e condoni e l'Ufficio esecuzione e fallimenti è stato esiguo. Si rileva talvolta una mancata corrispondenza tra le caratteristiche dell'utenza di tali uffici e le possibilità di azione dei tutor. Le situazioni seguite dai tutor di Caritas Ticino sono state 25 e rappresentano il 10% circa dei casi di indebitamento che si sono annunciati al Servizio Sociale dell'associazione (250 in tutto le persone che hanno contattato Caritas per problemi di sovraindebitamento). Il numero verde "Consulenza Debiti" attivato da Caritas nel 2016, pur registrando un costante lieve aumento delle richieste dal suo esordio, fino a metà 2018 non aveva ancora ottenuto un grande successo, con un numero di chiamate che non superava in media la quindicina mensile. Negli ultimi mesi del 2018 si è però registrato un aumento di richieste di aiuto, in coincidenza anche con la campagna di sensibilizzazione destinata a tutta la popolazione.

Le riflessioni emerse durante gli incontri e da parte degli operatori possono delineare alcune piste di lavoro per migliorare la dimensione "intervento". La valutazione esterna indicava quale raccomandazione di riflettere ai motivi per cui si constata una un numero ridotto di richieste di aiuto, approfondendo il fatto che: "(...) molto probabilmente la forte implicazione emotiva dello stato di indebitato e dei sensi di colpa e di vergogna che ostacolano la disponibilità ad essere presi in carico. La motivazione degli individui ad essere seguiti per uscire dallo stato di indebitamento e qualcosa su cui lavorare che non può essere data per scontata."

Le attività svolte confermano comunque l'importanza della presa in carico e della necessità di assicurare la capillarità e della messa in rete dei servizi operanti sul territorio, in un'ottica di continuità anche per il futuro.

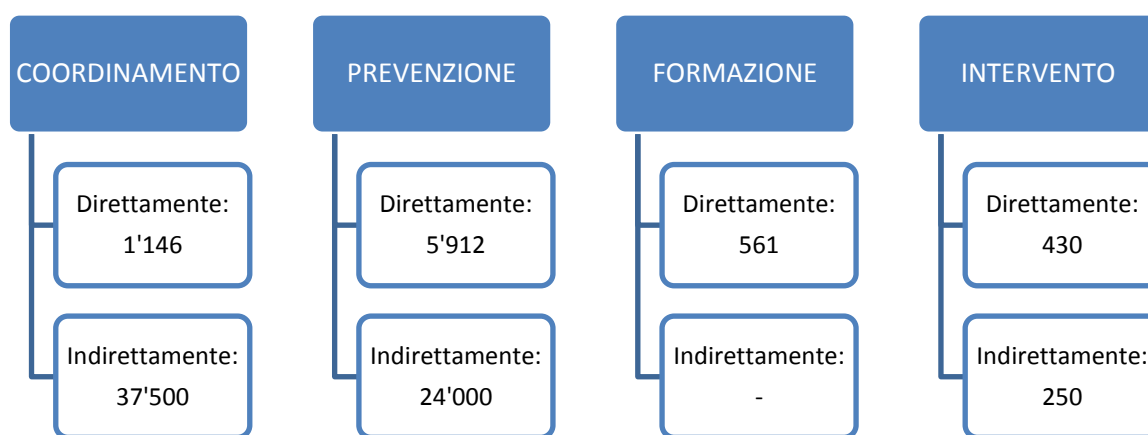
Nel 2018 si sono inoltre poste le basi per l'implementazione di un progetto di disindebitamento per famiglie con minori e persone in assistenza che accumulano debiti legati al pagamento della cassa malati. Sono stati coinvolti: SOS Debiti, Caritas TI, ACSI e il gruppo operativo. La fase sperimentale del progetto non è stata implementata per considerazioni di opportunità politica e il progetto è stato abbandonato.

Tra le considerazioni delineate dalla valutazione esterna e dai partner emerge che i dispositivi messi in atto (collaborazione con uffici pubblici e accompagnamento da parte dei tutor), presupponendo la volontà della persona sovraindebitata di farsi aiutare, non potevano raggiungere tutte le persone potenzialmente nel bisogno. Appare quindi importante lavorare sulla dimensione "culturale" del fenomeno (v. sensibilizzazione) sottolineando il principio per cui chiunque possa avere un problema di sovraindebitamento, e che in questi casi sia possibile chiedere aiuto senza vergognarsene. D'altra parte appare necessario riflettere a forme di accompagnamento e aiuto differenziate, in grado di intercettare i bisogni. Non sempre è possibile accompagnare la persona al disindebitamento completo, ma sicuramente è possibile arginare il fenomeno ed evitare un peggioramento della situazione. Si è sempre in tempo per limitare i danni dovuti a una spirale di sovraindebitamento e a una bassa competenza nella gestione finanziaria.

4 Destinatari raggiunti

Il franco in tasca attraverso le sue misure ha coinvolto e raggiunto direttamente circa 8'000 persone con azioni di formazione, informazione, intervento e con il lavoro di rete. Indirettamente (attraverso i media, la comunicazione web, i supporti informativi) le persone raggiunte sono state oltre 60'000.

Di seguito la sintesi della stima di destinatari raggiunti direttamente e indirettamente, suddivisi per ambito.



Sebbene questi numeri siano solo una stima indicativa e in molti casi l'obiettivo non fosse numerico bensì qualitativo, sulla base delle stime elaborate dal gruppo operativo in collaborazione con l'ente valutatore (IUFFP) il Piano sembra aver raggiunto un buon grado di capillarità. Inoltre, le valutazioni condotte dall'ente valutatore mostrano che nei casi in cui l'efficacia e il gradimento degli interventi sono stati misurati, anche il risultato qualitativo appare essere alto.

Nell'allegato 2 è possibile visualizzare la tabella completa delle attività e delle misure con la stima dei destinatari raggiunti direttamente e indirettamente.

5 Punti di forza e criticità

Di seguito vengono presentati i punti di forza e le criticità emersi durante i cinque anni di conduzione del Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo Il franco in tasca.

| Punti di forza | Criticità |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Rafforzamento della rete di partner sul territorio favorendo il dialogo e lo scambio. 2. Rete di partner eterogenea (ambito associativo, universitario, privato, bancario...). 3. Potenziamiento delle competenze della rete di partner e degli operatori del settore. 4. Ampio respiro del Piano, con approccio a 360 gradi del problema dell'indebitamento. 5. Elevato numero di destinatari raggiunti (soprattutto nell'ambito della prevenzione). 6. Supporti di comunicazione (sito, volantini, materiale di comunicazione,...) di qualità (con un discreto riscontro a livello mediatico) e che possono essere usati in futuro. Molte risorse prodotte, fruibili in futuro (ad es. manuale SUPSI, video, opuscolo "Zero, cento, mille", ...). 7. Numero di interventi nelle scuole elevato: oltre 5'000 studenti di vari livelli scolastici (15 classi della scuola d'infanzia, 60 classi di scuola elementare, 100 classi di scuola media, 24 classi di scuola professionale, 14 interventi in licei e 2 interventi in scuole speciali). 8. Le misure dell'area prevenzione hanno ottenuto un buon riscontro raggiungendo livelli di soddisfazione piuttosto elevati. Le azioni di prevenzione orientate alle fasce vulnerabili o agli operatori che intervengono su questa popolazione si sono rilevati efficaci. 9. Le misure di formazione si sono dimostrate particolarmente efficaci riportando elevati livelli di soddisfazione e utilità percepita. 10. La formazione dei cittadini sulla gestione delle spese personali ha favorito un incremento significativo delle conoscenze e del senso di efficacia nella gestione del denaro. 11. Le risorse trasmesse e il rafforzamento di competenze a operatori sociali, tutor volontari, responsabili risorse umane che si trovano a interagire con cittadini e lavoratori in stato o a rischio di indebitamento eccessivo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alla conclusione della fase pilota, la rete rischia di perdere la sua forza di coesione. 2. Grande investimento nella creazione di alcune risorse che non sono state pienamente sfruttate (per es. manuale operatore della SUPSI). 3. Alcuni siti internet – incluso parte dei contenuti del sito ufficiale del Piano pilota – rischiano di essere desueti, o non sufficientemente aggiornati a causa di una mancanza di responsabilizzazione o attribuzione chiara di competenza. 4. Coinvolgimento ancora limitato di scuole superiori e professionali che raccolgono fasce di giovani in una fase delicata rispetto alla gestione del denaro. 5. Nell'ambito intervento, la principale criticità riguarda il numero ridotto di casi identificati e seguiti. La collaborazione con l'Ufficio esazioni e condoni e l'Ufficio esecuzione e fallimenti non ha portato al risultato sperato. Il numero di casi segnalati da tali uffici è stato esiguo e si rilevava una mancata corrispondenza tra le caratteristiche dell'utenza di tali uffici e le possibilità di azione dei tutor. 6. Sul piano istituzionale restano da consolidare maggiormente le linee di azione condivise e sinergiche (per esempio tra servizi sociali, autorità fiscale e di esecuzione e fallimenti). 7. Lo sforzo sulla percezione sociale del fenomeno quale elemento di vergogna è iniziato, ma il suo impatto non può essere immediato e richiede ancora impegno e costanza. 8. La rete di istituzioni che potrebbero essere coinvolte in una riflessione sulla presa a a carico, l'accompagnamento o il miglioramento delle procedure è più ampia di quanto sia stato possibile fare nella fase pilota (v. ARP, Comuni, ...). |

6 Raccomandazioni

Vengono di seguito presentate le raccomandazioni, in linea con la valutazione esterna del Piano.

| Ambito | Raccomandazioni |
|----------------------|--|
| Coordinamento | <ul style="list-style-type: none"> - Continuare a potenziare l'identità della rete, favorendo la costruzione di una visione condivisa del problema a cui ancorare le diverse azioni. - Dare continuità al Piano assicurando un coordinamento. - Continuare a usare i supporti di comunicazione sviluppati (sito, volantini, video, ecc.) per poter ottimizzare l'investimento del Piano e dare una continuità a un messaggio che il pubblico possa iniziare a riconoscere. - Continuare a mettere a frutto le risorse prodotte durante il Piano, sia di sensibilizzazione che didattiche. |
| Prevenzione | <ul style="list-style-type: none"> - Le azioni di prevenzione verrebbero rinforzate se venissero ulteriormente sviluppate in modo collaborativo tra i partner della rete e in sinergia con altre azioni, quali quelle legate alla formazione e all'intervento. - Rinforzare l'offerta di formazione docenti in quanto è proprio agendo sui docenti che si può pensare di mettere a sistema tematiche come la gestione del budget o più in generale l'educazione finanziaria. Le basi per questo tipo di formazione sono state poste nell'ambito del Piano, si raccomanda di portarle avanti. - Coordinare gli interventi nelle scuole con gli uffici competenti in modo da comprendere gli effettivi margini di azione. - Continuare a offrire agli insegnanti la lista delle risorse utili per inserire la tematica dell'educazione finanziaria nel loro insegnamento regolare. - Coinvolgere maggiormente le scuole professionali e superiori. |
| Formazione | <ul style="list-style-type: none"> - Dare continuità alle formazioni che hanno avuto grande successo durante il Piano, come ad esempio gli interventi rivolti ai cittadini ed alle risorse umane - Adoperare modelli di formazione simili a quelli utilizzati, per promuovere nuove azioni formative sul tema. - Continuare a coinvolgere i cittadini nelle attività di formazione e prevenzione ponendo l'accento sulla gestione del denaro più che sull'indebitamento. - Sviluppare iniziative simili di formazione ampliando il target di riferimento e includendo le fasce più vulnerabili. Combinare tali attività con misure orientate alla consulenza individuale, ad esempio tramite l'operato dei tutor. - Per quanto riguarda la formazione degli operatori sociali, sembrerebbe che il bacino di utenza sia coperto. Quindi, pur non replicando il corso come tale, sarebbe utile approfondire le possibili esigenze in termini di formazione continua per gli operatori sociali. Gli operatori sociali sono spesso confrontati a utenti con problemi di indebitamento eccessivo che presentano alti gradi di vulnerabilità sociale, scarsa consapevolezza della loro situazione e bassa motivazione ad uscire dalla condizione di indebitamento. - Valutare l'inserimento nella formazione di base degli operatori sociali ed educatori del tema delle competenze finanziarie e della gestione del budget. |

| | |
|-------------------|--|
| Intervento | <ul style="list-style-type: none"> - Le linee di intervento richiedono di essere diversificate e in parte ripensate. L'azione dei tutor funziona su una parte della popolazione e può essere mantenuta. Occorre potenziare la collaborazione anche con istituzioni diverse da Caritas e che pertanto operano in modo differente. Differenziando l'identità degli enti coinvolti si potrebbe ampliare il bacino delle persone interessate. - Occorre affrontare il problema di quella fascia di popolazione in stato di indebitamento che non presenta alcuna motivazione a uscirne e che rimanda a una cultura dell'indebitamento e dell'assistenzialismo. - L'intervento necessita inoltre di essere maggiormente coordinato con le altre misure di sensibilizzazione e formazione. Tali misure dovrebbero essere l'occasione per creare degli agganci con la persone in stato di indebitamento. Si tratta di immaginare un dispositivo sinergico e una comunicazione efficace tra gli enti della rete. - Rivalutare il ruolo dei tutor che presentano importanti risorse per una consulenza individuale da integrare in varie altre attività di formazione (per esempio quali accompagnatori degli incontri sulla gestione del budget) o prevenzione (per esempio a supporto dei giovani a rischio). |
|-------------------|--|

7 Allegati

1. Tabella controlling mandati
2. Tabella completa delle attività e delle misure con stima dei destinatari raggiunti
3. Resoconti annuali (2014-2015-2016-2017-2018)
4. Resoconto attività di sensibilizzazione

Allegato 1: Tabella controlling mandati

| Spesa al 31.12.18, per area a misura | | Anno | | | | | Totale complessiv |
|--------------------------------------|--|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-------------------|
| Area/Misura | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | |
| PREVENZIONE | | | 20'023 | 42'351 | 1'420 | 21'962 | 85'755 |
| ▫ P.1.1 | | | | 12'500 | | | 12'500 |
| | Opuscolo Lugano | | | 12'500 | | | 12'500 |
| ▫ P.1.2 | | | 1'130 | 7'260 | | 4'770 | 13'160 |
| | Promozione gioco Cash | | 1'130 | 7'260 | | 4'770 | 13'160 |
| ▫ P.2.1 | | | 6'000 | 6'000 | | | 12'000 |
| | Video (virali) promozionali | | 6'000 | 6'000 | | | 12'000 |
| ▫ P.2.2 | | | 1'690 | | | | 1'690 |
| | Scuola SCC | | 1'690 | | | | 1'690 |
| ▫ P.3.1 | | | 3'120 | 770 | 1'420 | 10'209 | 15'519 |
| | Fondo sensibilizzazione | | 3'120 | 770 | 1'420 | 10'209 | 15'519 |
| ▫ P.3.3 | | | 8'082 | | | 6'984 | 15'066 |
| | Uso del denaro - giovani Midada-Macondo | | 8'082 | | | 6'984 | 15'066 |
| ▫ P.3.2 | | | | 5'051 | | | 5'051 |
| | Interscambio | | | 5'051 | | | 5'051 |
| ▫ P.3.4 | | | | 6'270 | | | 6'270 |
| | Laboratori SOS | | | 6'270 | | | 6'270 |
| ▫ P.4.1 | | | | 4'500 | | | 4'500 |
| | Intercomunale Mendrisiotto | | | 4'500 | | | 4'500 |
| FORMAZIONE | | 15'000 | 25'885 | 41'524 | 11'501 | 33'603 | 127'514 |
| ▫ F.1.1 | | 15'000 | | 5'000 | | | 20'000 |
| | Manuale SUPSI | 15'000 | | 5'000 | | | 20'000 |
| ▫ F.1.2 | | | 10'930 | | | | 10'930 |
| | Formazione SUPSI | | 10'930 | | | | 10'930 |
| ▫ F.1.3 | | | | 12'000 | | 4'500 | 16'500 |
| | Tutors caritas | | | 12'000 | | 4'500 | 16'500 |
| ▫ F.2.1 | | | 14'955 | 21'124 | | 24'103 | 60'182 |
| | Promozione corsi budget familiare | | 14'955 | 21'124 | | 24'103 | 60'182 |
| ▫ F.3.1 | | | | 3'400 | 6'501 | | 9'901 |
| | Formazione responsabili risorse umane | | | 3'400 | 6'501 | | 9'901 |
| ▫ F.1.4 | | | | | 5'000 | 5'000 | 10'000 |
| | Formazione settore bancario | | | | 5'000 | 5'000 | 10'000 |
| COORDINAMENTO | | 46'146 | 105'082 | 74'732 | 81'967 | 173'958 | 481'885 |
| ▫ C.0.1 | | 30'000 | 44'060 | 43'114 | 27'525 | 143'510 | 288'209 |
| | Direzione lavori | 30'000 | 44'060 | 43'114 | 27'525 | 143'510 | 288'209 |
| ▫ C.1.1 | | | 4'344 | 6'436 | 4'779 | 890 | 16'449 |
| | Giornata cantonale e eventi IFT | | 4'344 | 6'436 | 4'779 | 890 | 16'449 |
| ▫ C.1.2.A | | | 19'958 | 11'975 | 27'943 | 27'758 | 87'634 |
| | Sito WEB Il franco in tasca | | 19'958 | 11'975 | 27'943 | 27'758 | 87'634 |
| ▫ C.1.2.B | | | 15'000 | 2'347 | | 1'800 | 19'147 |
| | Traduzione e messa online Budgetberatung | | 15'000 | 2'347 | | 1'800 | 19'147 |
| ▫ C.1.3 | | 16'146 | | | | | 16'146 |
| | Strategia comunicazione | 16'146 | | | | | 16'146 |
| ▫ C.2.2.A | | | 21'720 | 10'860 | 21'720 | | 54'300 |
| | Valutazione esterna | | 21'720 | 10'860 | 21'720 | | 54'300 |
| Totale complessivo | | 61'146 | 150'990 | 158'607 | 94'888 | 229'523 | 695'154 |

Allegato 2

Tabella completa delle attività e delle misure con stima dei destinatari raggiunti

| PROGETTI PRIMO LIVELLO | N. | PROGETTI SECONDO LIVELLO | Persone raggiunte direttamente | Persone raggiunte indirettamente |
|---|----|--|--------------------------------|----------------------------------|
| C1 Messa in rete e comunicazione | 1 | C.0.1 Direzione lavori | 225 | |
| | 2 | C.1.1 Incontro annuale | 390 | |
| | 3 | C.1.2.A Sito internet Budgetberatung | | 7500 |
| | 4 | C.1.2 .B. Sito internet del Piano | | 19000 |
| | 5 | C.1.3 Strategia comunicazione | 235 | 2000 |
| | 6 | C.1.4 Intercomunale Mendrisiotto | 150 | |
| C2 Coordinazione, pilotaggio e valutazione dei progetti | 7 | C.2.1 A Coordinazione atti parlamentari | 96 | |
| | 8 | C.2.1 B Monitoraggio media | | 8800 |
| | 9 | C.2.1 C Accesso gratuito info UEF | | |
| C3 Monitoraggio della situazione e del contesto | 10 | C.2.2 Valutazione esterna | | |
| | 11 | C.3.1.Sondaggio SCC Scuola Commercio | 50 | |
| P1 Elaborazione di materiale di prevenzione | 12 | C.3.2. Aggiornamento annuale indicatori statistici | | 200 |
| | 13 | P.1.1 Materiale informativo | | 10000 |
| P 2 Azioni/campagne di sensibilizzazione | 14 | P.1.2 Gioco Cash | 1500 | 6000 |
| | 15 | P.2.1 Video (virali) promozionali | 25 | 8000 |
| P3 Prevenzione scuole | 16 | P.2.2 SCC: progetto prevenzione giovani | 22 | |
| | 17 | P.3.1 Fondo di sensibilizzazione scuole | 3900 | |
| | 18 | P.3.2 Interscambio docenti e specialisti | 180 | |
| | 19 | P.3.3 Midada e Macondo - Progetto Giovani | 135 | |
| | 20 | P.3.4 Ri-Spirmio Laboratori SOS | 150 | |
| F1 Formazione operatori sociali e tutor | 21 | P.3.5 APP BancaStato Fincance Mission Heroes | | |
| | 22 | F.1.1 Manuale operatore | 200 | |
| | 23 | F.1.2 Formazione operatori (modello SUPSI) | 29 | |
| | 24 | F.1.3 Formazione Tutor (modello Caritas) | 41 | |
| | 25 | F.1.4 Formazione Settore Bancario | 60 | |
| F2 Formazione base budget familiare | 26 | F.1.5 Formazione responsabili risorse umane | 41 | |
| I1 Accompagnamento delle situazioni critiche | 27 | F.2.1 Promozione corsi budget familiare | 190 | |
| | 28 | I.1.1 Accompagnamento esazione condoni | 25 | 250 |
| | 29 | I.1.2 Accompagnamento UEF | | |
| I2 Supporto esperti | 30 | I.1.3 Numero verde Caritas 0800 20 30 30 | 400 | |
| | 31 | I.2.1 Rete esperti | 5 | |
| | | | 8049 | 61750 |

Allegato 3: Resoconti annuali

- **2014**
- **2015**
- **2016**
- **2017**
- **2018**



Allegato 4: Resoconto attività di sensibilizzazione