



Indebitamento eccessivo

Resoconto 2016



Repubblica e Cantone
Ticino

Sommario

1	Introduzione	2
2	Resoconto mandati e spese	3
3	Resoconto progetti.....	4
3.1	Coordinamento	4
C.0.1	Direzione lavori.....	4
C.1.1	Incontro annuale.....	5
C.1.2.A	Sito internet Budgetberatung	5
C.1.2.B	Sito internet del Piano.....	5
C.1.3	Strategia comunicazione	6
C.3.3	Piano Intercomunale del Mendrisiotto 2015/2016.....	7
C.2.1.A	Coordinazione atti parlamentari	8
C.2.1.B	Monitoraggio media	8
C.2.1.C	Accesso gratuito info UEF.....	8
C.2.2	Valutazione esterna	8
C.3.1.	Sondaggio SCC Scuola Commercio.....	9
C.3.2.	Aggiornamento annuale indicatori statistici	9
3.2	Prevenzione.....	10
P.1.1	Materiale informativo.....	10
P.1.2	Gioco Cash	10
P.2.1	Video (virali) promozionali.....	11
P.2.2	Scuole superiori: progetto prevenzione giovani.....	11
P.3.1	Fondo di sensibilizzazione scuole	11
P.3.2	Interscambio docenti e specialisti.....	12
P.3.3	Progetto Giovani.....	12
P.3.4	RI-Sparmio Laboratori SOS.....	13
P.3.5	APP Banca Stato – Finance Mission Heroes (NUOVA MISURA)	13
3.3	Formazione.....	13
F.1.1	Manuale operatore	13
F.1.2	Formazione operatori (modello SUPSI).....	14
F.1.3	Formazione Tutor (modello Caritas).....	14
F.1.4	Formazione settore bancario	15
F.1.5	Formazione responsabili risorse umane (NUOVA MISURA).....	15
F.2.1	Promozione corsi budget familiare	15
3.4	Intervento.....	16
I.1.1 e I.1.2	Accompagnamento esazione condoni e Accompagnamento UEF	16
I.1.3	Numero verde “Consulenza Debiti” 0800 20 30 30 (NUOVA MISURA)	17
I.2.1	Rete esperti.....	17
4	Allegati.....	18
Allegato 1:	Risoluzione governativa no 5415.....	19
Allegato 2:	Tabella controlling mandati.....	21
Allegato 3:	Tabella completa delle attività e delle misure.....	22
Allegato 4:	Bilancio di valutazione provvisorio.....	23

1 Introduzione

Il Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo 2014-2017, in seguito denominato "Il franco in tasca" è iniziato ufficialmente nell'estate 2014. Nel 2016 è proseguito portando avanti le attività intraprese negli anni precedenti e introducendo 3 ulteriori nuove misure secondo i bisogni e le opportunità identificati in itinere. Nella proposta di progetto iniziale erano previste 22 misure, alle quali sono state aggiunte 3 nuove misure nel 2014, e 3 nel 2015. A fine 2016 si è arrivati dunque a un totale di 31 misure negli ambiti coordinamento, prevenzione, formazione e intervento.

Il Piano è coordinato dal Gruppo strategico interdipartimentale composto da rappresentanti del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS), Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS), Dipartimento delle Istituzioni (DI) e Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE), mentre l'attuazione dello stesso è gestita dal Gruppo operativo.

Il Gruppo strategico interdipartimentale è formato, come nel 2015, da:

- Roberto Sandrinelli, Capo staff della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DSS)
- Andrea Carri, Capo degli Uffici del settore delle esecuzioni del Sottoceneri (DI)
- Raffaele Regazzoni, Capo staff della Divisione della scuola (DECS)
- 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, coordinatrice operativa del Piano (DSS)

Il Gruppo operativo è formato da Sara Grignola Mammoli (DSS) e da tre operatori esterni della Consultati SA di Taverne: Marcello Martinoni, Chiara Bramani e Alice Guglielmetti che da settembre 2016 si è integrata nel Gruppo operativo per sostituire Chiara Bramani per il periodo del congedo maternità.

Il Piano si basa sul lavoro sinergico di partner attivi sul territorio. Tale rete nel 2016 si è ulteriormente allargata per favorire scambi e sinergie.

Relativamente alla gestione del Piano, in considerazione della minore spesa sostenuta e per ottimizzare e consolidare i risultati ottenuti, nel corso del 2016 si è giunti alla decisione di **prolungare il piano di ulteriori 18 mesi** rispetto a quanto preventivato, arrivando quindi al nuovo termine di dicembre 2018.

2 Resoconto mandati e spese

I mandati approvati dal Consiglio di Stato nel corso del 2016 rappresentano una spesa totale di CHF 158'606.95. Nel 2016 sono stati decisi 8 nuovi mandati/contributi per misure. Nel 2016 la spesa effettiva risulta in linea con l'andamento degli anni precedenti.

Tra il 2014 e il 2016 sono stati complessivamente spesi 370'743.15 CHF, il 39% del credito quadro complessivo.

Se si considerano le somme impegnate (quindi già decise con risoluzioni) l'importo impegnato è di CHF 494'737, pari al 52% del credito quadro complessivo.

Sulla base di queste indicazioni il Consiglio di Stato ha deciso lo scorso 7 dicembre di prolungare il Piano sino a dicembre 2018 (vedi allegato 1: Risoluzione Governativa).

I dati di dettaglio relativi ai mandati e alle spese effettive sono presentati nell'allegato 2: Tabella controlling.

3 Resoconto progetti

Durante il 2016 sono proseguite le attività intraprese negli anni precedenti, e sono stati avviati ulteriori tre progetti di secondo livello, portando il numero complessivo di misure a 31.

Di seguito viene presentato per ogni progetto un breve resoconto di quanto svolto durante il 2016. I progetti sono divisi per area: Coordinamento, Prevenzione, Formazione, Intervento.

COORDINAMENTO (12 Misure)		
Prevenzione (9 Misure)	Formazione (6 Misure)	Intervento (4 Misure)

3.1 Coordinamento

C.0.1 Direzione lavori

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Gruppo operativo e Gruppo strategico interdipartimentale.

Nel 2016 il Gruppo operativo ha svolto attività di supporto ai partner nella realizzazione delle misure, favorendo la messa in rete e osservando costantemente l'andamento del Piano. Il Gruppo operativo ha inoltre collaborato e interagito con l'ente di valutazione esterno.

Le riunioni tra il Gruppo operativo e il Gruppo strategico per un aggiornamento e confronto sulle attività del piano si sono svolte il 3 maggio e l'8 settembre. Il Gruppo strategico ha inoltre partecipato a diversi momenti ed eventi durante l'anno tra cui gli incontri con tutti i partner del piano che si sono svolti il 4 marzo (sul tema della comunicazione) e l'11 novembre.

Durante l'anno sono stati svolti incontri puntuali con i partner per coordinare le attività e offrire supporto ove necessario.

C.1.1 Incontro annuale

Stato avanzamento: misura annuale, svolta per il 2016.

Responsabili: Gruppo operativo e Gruppo strategico interdipartimentale.

L'incontro annuale si è svolto l'11 novembre ed è stato riservato ai partner del piano che si sono incontrati a Bellinzona per un pomeriggio di scambio e di riflessione strategica su quanto raggiunto e su quanto sviluppare in futuro per favorire la prevenzione dell'indebitamento eccessivo. Durante l'incontro ciascun partner ha avuto modo di condividere i propri risultati. Sono poi stati costituiti 4 gruppi di lavoro tematici all'interno dei quali è stato fatto un esercizio di riflessione sui passi futuri da intraprendere.

C.1.2.A Sito internet Budgetberatung

Stato avanzamento: misura in corso, sito fruibile.

Responsabili: ACSI.

Il sito in italiano www.budgetconsigli.ch, online dal primo luglio 2015, viene costantemente aggiornato integrando le traduzioni dei nuovi documenti che appaiono su www.budgetberatung.ch e le modifiche nelle altre versioni linguistiche. Purtroppo non è ancora stato possibile accedere ai dati di accesso del sito con il dettaglio per la pagina in italiano.

Riferimento: www.budgetconsigli.ch

C.1.2.B Sito internet del Piano

Stato avanzamento: misura in corso, sito fruibile e in costante aggiornamento.

Responsabili: Direzione lavori / Servizio Meraviglioso.

Il sito internet del Piano, finalizzato nel 2015, viene costantemente aggiornato, sia per quanto riguarda le pagine delle misure specifiche, sia con novità, nuovi materiali disponibili, rassegna stampa, notizie ed eventi puntuali.

Nel 2016 il sito ha registrato circa 4'200 visite e 6'300 pagine visitate. Tra le sottopagine più visitate si possono elencare quelle delle misure, dell'attualità, dei consigli e delle risorse.

Dal 2016 un sistema di auto invio permette di pubblicare direttamente le novità del sito sulla pagina FaceBook e Twitter de Il franco in tasca.

Riferimento: www.ilfrancointasca.ch / www.facebook.com/ilfrancointasca

C.1.3 Strategia comunicazione

Stato avanzamento: misura avviata.

Responsabili: Direzione operativa.

Come indicato nella misura precedente, nel 2016 si è provveduto a mantenere aggiornato il sito web e a divulgare le informazioni attraverso i social network.

E' continuata la divulgazione del volantino informativo del Piano con allegato il modulo di richiesta di sostegno relativo alla misura di accompagnamento da parte dei tutor di Caritas.

In occasione di nuove iniziative il Gruppo operativo e i partner hanno provveduto a promuovere le attività attraverso comunicati stampa. La rassegna stampa è accessibile dal sito del Piano, alla relativa sezione.

Durante il primo semestre dell'anno accademico 2015-2016 erano stati coinvolti gli studenti del primo anno del corso di arti visive della SUPSI per proporre delle idee di campagne di sensibilizzazione sulle tematiche del Piano. I risultati sono stati condivisi con i partner come spunto per nuove idee e iniziative. Un gruppo di studenti del terzo anno, nell'ambito di un workshop di una settimana, ha invece lavorato alla realizzazione di 4 brevi video (vedi anche la misura "Video Virali Promozionali") di sensibilizzazione, basati su target differenti: neo-divorziati, neo-pensionati, neo-disoccupati e neo-lavoratori. Si prevede di divulgare i video nel 2017. Il Gruppo operativo si è inoltre incontrato a più riprese con un gruppo di docenti del corso di arti visive per elaborare un brief creativo del Piano.

Nel corso dell'anno sono stati coinvolti i partner per una riflessione puntuale sulla strategia di comunicazione del piano, in particolare il 4 marzo e l'11 novembre sono stati promossi momenti di riflessione con tutti i partner in cui sono emerse nuove idee e si è consolidato il principio, anche in una logica di continuità e sostenibilità, di una comunicazione più attiva delle tematiche relative al Piano da parte di tutti i partner. Nel corso del 2016 è stata inoltre sottoposta al Gruppo strategico un'offerta da parte di un consulente esterno per azioni di promozione e comunicazione del Piano attraverso diversi canali (stampa, pubblicazioni, radio, promozione online...). La decisione relativa all'offerta è stata posticipata al 2017, per poter verificare e rimodellare le tempistiche e le modalità nell'ottica di una possibilità di prolungamento del Piano.

C 3.3 Piano Intercomunale del Mendrisiotto 2015/2016

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Ufficio antenna sociale, Mendrisio.

Integrato nel Piano come nuova misura nel 2015, il Piano Intercomunale del Mendrisiotto 2015/2016 è un'iniziativa congiunta dei Comuni di Chiasso, Mendrisio e Stabio. La misura, che ha come obiettivo di sensibilizzare, stimolando la riflessione e la responsabilizzazione per tutte le fasce di età e di reddito sul tema dell'uso e della gestione del denaro, nel 2016 ha realizzato le seguenti attività:

Serate pubbliche:

- 7 aprile 2016, *50 sfumature di debito. La seduzione che non ti aspetti*, Canavèe Mendrisio
- 29 aprile 2016, *Giocare d'azzardo conviene?*, Centro Giovani Mendrisio
- 19 maggio 2016, *L'educazione al denaro, una competenza da trasmettere*, Scuola Media Stabio

Interventi nelle Scuole:

- Attività di sensibilizzazione nelle scuole elementari con Pro Juventute
- Attività di sensibilizzazione nelle scuole medie interessate con ACSI

Attività di animazione Centro Giovani:

- Cinema x Me: produzione di due video sul tema del denaro

Corsi:

- 3 ore sul Diritto di locazione, rivolto alla popolazione - Associazione Svizzera Inquilini
- 8 ore (4 moduli) sulla Gestione del budget familiare, PerCorso Genitori
- 8 ore (4 moduli) sulla Gestione del budget per giovani 18/25 anni - PerCorso Genitori
- 9 ore (3 moduli) con gli operatori sociali dei Comuni - PerCorso Genitori

Collaborazioni:

- Caritas Ticino per Buono di consulenza gratuita Caritas per persone indebitate
- ACSI: Buono per la consulenza gratuita sulla Cassa Malati
- Città di Lugano: supporto nella revisione dell'opuscolo informativo sull'indebitamento eccessivo, e diffusione presso i cittadini del mendrisiotto
- RSI: collaborazione della Scuola Elementare di Rancate e del Centro Giovani per la trasmissione di Falò "*Giovani Consumatori*" (2 giugno 2016)

Il Piano intercomunale prosegue anche nel 2017 coinvolgendo il Servizio Operatori di prossimità e lo SPAMM Spazio Ri-uso della Clinica Psichiatrica Cantonale. Il progetto prevede anche la realizzazione di installazioni artistiche da collocare sul territorio.

C.2.1.A Coordinazione atti parlamentari

Stato avanzamento: misura avviata.

Responsabili: Gruppo strategico interdipartimentale.

Nel 2016 non sono stati sottoposti atti parlamentari all'attenzione del gruppo strategico.

C.2.1.B Monitoraggio media

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Gruppo strategico interdipartimentale, Gruppo operativo.

Il monitoraggio sull'uscita di articoli, pubblicazioni o apparizioni nei media basato su segnalazioni da parte dei partner e monitoraggio diretto da parte del Gruppo operativo è proseguito anche nel 2016. La rassegna stampa così raccolta viene costantemente caricata ed è fruibile tramite il sito del Piano, alla sezione "Rassegna stampa".

Riferimento: www.ilfrancointasca.ch/rassegna-stampa

C.2.1.C Accesso gratuito info UEF

Stato avanzamento: misura conclusa.

Responsabili: Gruppo strategico interdipartimentale.

Da ottobre 2014 è dato accesso gratuito alle informazioni dell'Ufficio Esecuzione e Fallimenti a tutti i servizi sociali comunali e di settore (es. Proinfirmiss, Ingrado, ecc).

C.2.2 Valutazione esterna

Stato avanzamento: misura in corso

Responsabili: Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale.

Nel corso del 2016 è stata completata l'attività di accompagnamento delle misure selezionate e si è avviato il processo di valutazione atto a delineare un bilancio finale degli esiti del Piano e a definire raccomandazioni per le fasi successive.

Nel corso del 2016 la valutazione si è concentrata sulle seguenti misure:

1. Video virali promozionali (seconda edizione)
2. Diffusione del Gioco Ciao Cash
3. Seminari SOS-Ticino
4. Corsi budget familiare (edizioni 2016)
5. Formazione tutor
6. Intervento tutor

La maggior parte delle attività è stata valutata positivamente. Gli aspetti critici riguardano in particolare le misure di intervento che hanno conosciuto difficoltà nella fase di avvio e presenta ancora margini di miglioramento. Si riscontra tuttavia come i casi attualmente assistiti dai tutor, seppur pochi, presentino miglioramenti sia rispetto alla situazione di indebitamento (es. alcuni casi raggiungono in breve tempo obiettivi di contenimento dei debiti, altri di parziale risanamento) che al grado di vulnerabilità personale (es. in alcuni casi si assiste ad una ripresa degli studi). La valutazione sull'impatto dell'intervento dei tutor è tuttora in corso.

Un primo resoconto di bilancio complessivo sul piano è stato presentato nel corso dell'incontro con il gruppo esperti tenutosi in data 04.10.2016. Secondo il giudizio delle valutatrici buona parte delle misure meritano di essere portate avanti, pur a fronte di alcuni miglioramenti necessari. Si allega lo schema sintetico "Bilancio di valutazione provvisorio" presentato nel corso dell'incontro (v. allegato 4).

C.3.1. Sondaggio SCC Scuola Commercio

Stato avanzamento: misura conclusa.

Responsabili: Scuola Cantonale di Commercio.

Attività conclusa con materiale e documenti di base a disposizione degli interessati per futuri utilizzi all'interno delle scuole superiori. Non sono emerse iniziative di questo tipo in altre scuole superiori, ma la possibilità di sviluppare una simile attività è stata promossa presso scuole superiori e scuole professionali.

C.3.2. Aggiornamento annuale indicatori statistici

Stato avanzamento: misura avviata.

Responsabili: Ufficio cantonale di statistica USTAT.

Nel 2016 l'USTAT ha pubblicato un approfondimento dal titolo "*Indebitamento: tra forme di credito e arretrati di pagamento – L'ora della statistica pubblica*", scritto da Eric Stephani. La pubblicazione, che valorizza i dati dell'Indagine sui redditi e sulle condizioni di vita (SILC) elaborati dall'Ufficio federale di statistica, mette in luce quante persone sono indebitate in Svizzera e in Ticino. Il tema dell'indebitamento privato è affrontato nell'articolo partendo dalla definizione statistica di debito. Grazie ai dati statistici è possibile scoprire non solo le tipologie di debito più frequenti, ma anche la percezione delle persone indebitate, fino a verificare se e come varia il comportamento in funzione dello statuto sul mercato del lavoro oppure delle condizioni economiche. La pubblicazione ha riscosso una buona risposta mediatica con diversi articoli di giornale e la partecipazione alla trasmissione "la Consulenza" a Rete 1, insieme a Caritas Ticino.

3.2 Prevenzione

P.1.1 Materiale informativo

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Città di Lugano.

Nel 2016 si è conclusa la produzione e la stampa dell'opuscolo informativo prodotto dalla Città di Lugano, con una collaborazione esterna da parte del gruppo operativo e di rappresentanti di altri Comuni per la popolazione, sul tema del rischio indebitamento eccessivo e sui metodi per prevenirlo. L'opuscolo, dal titolo "Zero, cento, mille - dieci consigli per gestire il budget di casa", si rivolge a tutti, in particolare ai giovani e alle famiglie e propone informazioni generali sul fenomeno del sovraindebitamento, ma soprattutto una serie di consigli pratici per prevenire situazioni spiacevoli. La pubblicazione è stata presentata con una conferenza stampa che si è tenuta il 24 ottobre. Nel 2016 sono stati distribuiti circa 5'000 opuscoli presso uffici pubblici, enti e associazioni luganesi e del mendrisiotto e inviati alle scuole che ne hanno fatto richiesta, a vari servizi quali le casse cantonali di assicurazione contro la disoccupazione, gli uffici dell'aiuto e della protezione - settore famiglie e minorenni, la divisione sostegno e la Divisione Azione Sociale.

P.1.2 Gioco Cash

Stato avanzamento: misura conclusa / gioco in distribuzione.

Responsabili: Associazione PerCorso Genitori.

Diverse presentazioni hanno avuto luogo: 25 febbraio (Assistenti sociali e operatori di prossimità di Comuni del Mendrisiotto - il Centro giovani di Mendrisio), 15 marzo (mediatori delle scuole professionali organizzata dal Gruppo Operativo - Bellinzona).

Il 19 maggio sono stati consegnati 4 esemplari del gioco con spiegazioni al CPC di Bellinzona. Per la trasmissione Falò andata in onda il 2 giugno, è stata intervistata Monica Garbani. Di seguito lo specchietto relativo alla distribuzione del gioco :

Riassunto distribuzione gioco CiaoCash 2016				
Q.tà	Tipo destinatario	Da PerCorso Genitori	Da CERDD	Da GO
79	Privati	9		70
49	Educ., docenti, formatori, ecc.	49		
4	Sme Mendrisio		1	3
4	Sme Massagno		4	
1	Sme Riva S. Vitale		1	
137		58	6	73

Delle 1000 copie del gioco prodotte inizialmente, ne sono state distribuite, a dicembre 2016, oltre 700.

P.2.1 Video (virali) promozionali

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: SUPSI.

Gli 11 video prodotti nel 2014 dagli studenti del corso di laurea di Comunicazione Visiva della SUPSI continuano ad essere utilizzati come materiale didattico dagli altri partner in occasione di formazioni o momenti di sensibilizzazione. A febbraio 2016, durante un workshop di una settimana, un nuovo gruppo di studenti del terzo anno del corso di laurea ha realizzato ulteriori quattro brevi video di sensibilizzazione rivolti a target specifici, ovvero neo-divorziati, neo-pensionati, neo-disoccupati e neo-lavoratori. I video vanno ad accrescere le risorse esistenti e verranno divulgati e promossi nel 2017.

P.2.2 Scuole superiori: progetto prevenzione giovani

Stato avanzamento: misura conclusa.

Responsabili: Scuola Cantonale di Commercio.

Attività conclusa già nel 2014 e che ha coinvolto 17 studenti e studentesse della Scuola cantonale di commercio. Esiste da parte del gruppo operativo disponibilità per riproporre l'attività in accompagnamento a docenti interessati delle scuole superiori.

P.3.1 Fondo di sensibilizzazione scuole

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Gruppo operativo.

Nel corso del 2016 è stato sviluppato un nuovo supporto informativo/divulgativo per le scuole, che raccoglie la lista dei materiali didattici e riferimenti utili e la sintesi delle offerte formative e di sensibilizzazione in Ticino. Il documento è stato divulgato anche in collaborazione con il CERDD.

Nella seguente tabella viene presentato il dettaglio del numero di attività legate al tema indebitamento svolte nel 2016 dagli enti che figurano nel volantino informativo:

Organizzazione	Scuole	Numero di classi / studenti
SOS Debiti	1 scuola professionale (Centro professionale del verde a Mezzana)	4 studenti supportati e lezioni in 2 classi del centro professionale del verde a Mezzana
ACSI	4 scuole medie, 1 scuola di commercio, 1 centro giovanile, 1 preformazione professionale	24 classi, per un totale di circa 550 studenti raggiunti

Organizzazione	Scuole	Numero di classi / studenti
GAT-P	Medie, professionali, superiori	10 interventi, con 184 persone, di cui 99 studenti
PerCorso Genitori	Medie, superiori, genitori e docenti	Nessun intervento richiesto dalle scuole, ma contatti e interventi relativi al gioco Ciao Cash
Pro Juventute	Infanzia ed elementari	Interventi in 5 scuole elementari, una scuola speciale e una scuola d'infanzia per un totale di 17 classi

Si riscontra che non tutte le scuole hanno fatto richiesta del rimborso del 50% messo a disposizione dal Piano cantonale.

P.3.2 Interscambio docenti e specialisti

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Associazione PerCorso Genitori - 2015 e Gruppo operativo dal 2016

Dal 2016 la gestione della misura è passata direttamente al Gruppo operativo che si è attivato per organizzare un secondo incontro di interscambio tra docenti e specialisti previsto per il 2017 in collaborazione con il Centro di Risorse Didattiche e Digitali (in seguito CERRD). L'incontro vuole favorire lo scambio tra specialisti dell'educazione alla gestione del denaro e docenti, stimolando lo sviluppo e l'utilizzo di strumenti e/o progetti utili per la sensibilizzazione e la prevenzione. Verranno invitati docenti di elementari, medie, superiori, professionali, e docenti in formazione.

Si sono inoltre poste le basi per l'allestimento, insieme al CERRD, di un angolo tematico presso la biblioteca di Bellinzona. L'angolo sarà dedicato all'indebitamento eccessivo e vi si troveranno esposti tutti i materiali didattici (dalla documentazione per i docenti ai giochi, passando per i video promozionali).

P.3.3 Progetto Giovani

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: ACSI e Fondazione il Gabbiano.

L'attività svolta nel 2015 da parte di ACSI con gli utenti e gli operatori dei progetti Midada e Macondo è stata spunto per ulteriori attività che si svolte in autonomia e con il supporto degli educatori in seguito agli interventi.

Nel corso del 2015 il Semestre di Motivazione della Divisione formazione professionale ha coinvolto ACSI per degli interventi con i propri allievi, che si sono concretizzati nel 2016 con un incontro a Locarno e uno presso la Scuola di Commercio di Lugano.



P.3.4 RI-Sparmio Laboratori SOS

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: SOS Ticino e Associazione Dialogare Incontri.

L'associazione Dialogare-Incontri è stata incaricata di effettuare degli interventi informativi (di sensibilizzazione) negli atelier occupazionali di SOS-Ticino. I 4 interventi, della durata di 2 ore e mezza ciascuno, sono stati gestiti dall'avv. Tanja Uboldi Ermani e dalla coordinatrice Lorenza Hofmann. Un intervento è stato tenuto a Bellinzona il 28 gennaio presso l'atelier RI-Taglio e vi hanno partecipato 10 donne tra i 20 e i 55 anni. Gli altri 3 incontri sono stati fatti a Rivera, uno presso l'atelier RI-Sostegno il 18 febbraio (partecipazione di 4 donne e 5 uomini tra i 25 e i 55 anni), uno presso l'atelier RI-Cicletta il 25 febbraio 2016 (partecipazione di 14 uomini tra i 30 e i 55 anni) e uno presso l'atelier Ri-Creativo il 10 marzo 2016 (partecipazione di 5 donne tra i 25 e i 59 anni). In tutto hanno quindi partecipato 38 utenti.

Inoltre, durante il 2016 SOS Ticino, attraverso l'atelier Ri-Taglio di Bellinzona, ha prodotto una serie di gadget del franco in tasca che sono stati distribuiti ai partner che ne hanno fatto richiesta.

P.3.5 APP Banca Stato – Finance Mission Heroes (NUOVA MISURA)

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Banca Stato

In maggio è stata lanciata la APP *Finance Mission Heroes* promossa da BancaStato e dalle altre 23 Banche Cantionali. La APP è stata integrata come nuova misura del Piano e mira a sensibilizzare i giovani a gestire il denaro in modo responsabile e a promuoverne in modo sostenibile la cultura finanziaria. La APP è stata presentata e promossa con un comunicato stampa e durante gli incontri con docenti e responsabili scolastici e inclusa tra le risorse del Piano cantonale per le scuole e i giovani.

3.3 Formazione

F.1.1 Manuale operatore

Stato avanzamento: misura conclusa / manuale disponibile.

Responsabili: SUPSI.

Nel 2016 è stato finalizzato e messo online il manuale operatori prodotto dalla SUPSI. Il manuale è accessibile dalla relativa pagina del sito del Piano ed è inteso a supporto degli operatori nelle procedure di indebitamento eccessivo. Il manuale presenta una parte teorica nonché moduli ad uso degli operatori, partendo da casi concreti.

Vengono inoltre illustrate le basi legali e le procedure e le modalità operative per affrontare con successo il risanamento in caso di indebitamento eccessivo. Il manuale comprende inoltre lettere tipo, check-list e tabelle applicabili ai singoli casi. Gli utenti possono scaricare la versione completa del manuale o consultare le numerose sottosezioni singolarmente.

Da ottobre 2016 si sono registrate circa 170 visite per il manuale come risorsa, con 53 download del pdf principale e 43 del pacchetto completo. Per assicurare un ampio utilizzo del manuale si prevedono per il 2017 attività di promozione mirate e di stimolare l'uso nel quadro della didattica presso la SUPSI.

F.1.2 Formazione operatori (modello SUPSI)

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: SUPSI.

Il corso SUPSI "Indebitamento eccessivo: strumenti e modalità di intervento" rivolto agli operatori, non è stato rilanciato nel 2016 poiché l'ultimo corso non aveva raggiunto il numero di iscritti necessari, probabilmente perché i destinatari erano stati già raggiunti con i corsi precedenti. Il tema viene comunque trattato, anche se brevemente, nell'ambito di un modulo del secondo anno per studenti di lavoro sociale (docente Prof. Spartaco Greppi) dal nome "Politiche e interventi in ambito familiare". La responsabile della misura intende proporre di re-introdurre il tema nell'ambito di un corso del terzo anno per assistenti sociali a partire da settembre 2017.

F.1.3 Formazione Tutor (modello Caritas)

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: CARITAS TICINO.

I 17 tutor volontari formati da Caritas nel corso del 2014 per accompagnare persone con una situazione di indebitamento, laddove esistano le premesse di un risanamento, oppure aiutarle a prevenire l'insorgenza di un indebitamento maggiore, sono in azione dal 2015. Dei 17 tutor, 10 hanno seguito dei casi (complessivamente 13 casi) anche se altri sono stati contattati, ma purtroppo il contatto non ha portato all'avvio di un accompagnamento. Un secondo corso è stato realizzato dal 27 ottobre al 15 dicembre 2016 registrando 12 partecipanti. Nel 2016 le attività di accompagnamento hanno cominciato a svilupparsi maggiormente. L'attivazione della misura "numero verde" ha probabilmente contribuito a incrementare la conoscenza del servizio (v. I.1.2).

F.1.4 Formazione settore bancario

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Centro di Studi Bancari.

Nel 2016 non sono stati organizzati nuovi corsi o eventi legati alla misura, ma il Centro Studi Bancari prevede di organizzare nuove attività per l'autunno del 2017.

F.1.5 Formazione responsabili risorse umane (NUOVA MISURA)

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Associazione Dialogare - Incontri

Nel corso del 2016 l'associazione Dialogare – Incontri ha organizzato i seminari che si terranno poi nel 2017. Lo scopo di questi seminari è quello di accrescere e aggiornare le competenze dei/delle responsabili delle Risorse Umane sul fenomeno dell'indebitamento eccessivo e di fornire suggerimenti su come affrontare a livello amministrativo e gestionale dei casi concreti. I seminari sono della durata di un unico incontro di 4 ore e l'associazione Dialogare – Incontri si prefigge di raggiungere 30 persone/aziende. Gli eventi, che si terranno ad inizio 2017, sono stati promossi tramite invii di e-mail dirette ad un campione di 80 aziende (amministrazioni pubbliche, parapubbliche, istituzioni di utilità pubblica, piccole e medie imprese).

F.2.1 Promozione corsi budget familiare

Stato avanzamento: misura in corso.

Responsabili: Associazione Dialogare – Incontri.

Il corso "Il mio budget", rivolto alla popolazione e alle categorie vulnerabili, offre una formazione in gruppo, gratuita, proposta in 6 località (sugli anni 2015-2017) allo scopo di comprendere il sistema sociale svizzero e imparare a gestire in modo appropriato il budget personale o familiare. Il corso, di 12 ore complessive, è strutturato su 4 incontri con lezioni frontali e interattive, teoriche e pratiche. Si svolge il sabato mattina, per agevolare la partecipazione delle persone professionalmente attive e/o con responsabilità familiari. Ai partecipanti è dato in omaggio il libretto di formazione FSEA dove è attestata la frequenza del corso.

Nel 2016 sono stati realizzati 3 corsi regionali:

- Bellinzona: sabato 20 e 27 febbraio, 5 e 12 marzo 2016; 26 partecipanti al primo incontro; 12 donne e 14 uomini; 13 persone di nazionalità svizzera e 7 di altre nazionalità di cui 6 doppia nazionalità; 13 single e 12 in coppia. La maggior parte dei rispondenti non ha figli; la maggior parte delle persone è impiegata come "lavoratrice salariata" o ha indicato "Altro". Vedi report su

<http://www.dialogare.ch/it/corsi/il-mio-budget/report-di-valutazione>. Da aprile non è più stata effettuata la valutazione IUFFP, Dialogare ha comunque utilizzato gli stessi questionari per rilevare i dati e la soddisfazione.

- Biasca: sabato 10, 17, 24 settembre e 1° ottobre 2016; 21 partecipanti; 17 donne e 4 uomini; 14 svizzeri, 1 altra nazionalità, 1 doppia nazionalità; 5 senza risposta; 8 salariati, 2 indipendenti, 2 casalinghe, 3 disoccupati; 4 altro (non definito).
- Massagno: sabato 8, 15, 22 ottobre e 12 novembre 2016; 25 partecipanti; 21 donne e 4 uomini; 13 svizzeri, 7 altra nazionalità, 8 doppia nazionalità; 11 salariati, 4 indipendenti, 4 casalinghe, 4 disoccupati, 2 altro.

E' in programma per gennaio / febbraio 2017 un ulteriore corso a Bellinzona ed è stato chiesto il sostegno per realizzare due nuovi corsi: uno a Biasca nel mese di maggio e uno a Cadempino nel mese di ottobre-novembre 2017.

3.4 Intervento

Le misure intervento hanno cominciato a prendere piede e continuano a funzionare in maniera sinergica tra loro, anche se necessitano ancora di tempo per consolidarsi. Le attività svolte confermano l'importanza della presa a carico e della messa in rete dei servizi operanti sul territorio.

Per poter dare continuità a quanto realizzato in questi anni è fondamentale assicurare operatività alla dimensione di intervento, sull'esempio di quanto si realizza anche in altri cantoni (cfr. ad esempio le esperienze di sportelli di consulenza nella gestione del budget in Svizzera tedesca e romanda, v. esempio dell'associazione schuldenberatung Schweiz, Detttes Conseils Suisse).

I.1.1 e I.1.2 Accompagnamento esazione condoni e Accompagnamento UEF

Stato avanzamento: misure avviate.

Responsabili: UC – UEF e Caritas.

Per entrambe le misure si conferma l'importanza di essere attivi sul terreno nel modo più capillare possibile, tuttavia per rendere ulteriormente incisiva tale operatività va considerato il potenziamento della formazione interna delle unità amministrative coinvolte.

Rispetto alla concessione di condoni va sottolineato che le leggi a livello federale restringono sempre di più il margine di azione di chi interviene.

I.1.3 Numero verde “Consulenza Debiti” 0800 20 30 30 (NUOVA MISURA)

Stato avanzamento: misura avviata.

Responsabili: Caritas Ticino.

Da luglio 2016 Caritas Ticino ha attivato il numero verde “Consulenza Debiti” che offre una consulenza telefonica per avere un primo livello di informazioni concernente i servizi presenti sul territorio, le procedure possibili, o semplici consigli per capire la propria situazione debitoria e poi poter decidere come procedere.

Nel 2016 il numero ha registrato una settantina di richieste. La casistica “ascoltata” include pure degli indipendenti che non sono in grado di gestire la questione amministrativa: in particolare artigiani e ristoratori. Questa dimensione di debito aziendale che in realtà rappresenta a tutti gli effetti un debito privato potrebbe far oggetto di misure di intervento particolari da parte dei partner.

I.2.1 Rete esperti

Stato avanzamento: misura in progettazione.

Responsabili: Gruppo operativo.

La Rete esperti rappresenta l’emanazione operativa del Piano. Ad oggi non è costituita poiché manca un chiaro ambito di azione. La costituzione di tale gremio, infatti, dovrebbe appoggiare gli operatori attivi (siano essi nel settore pubblico o privato) attraverso un lavoro di rete. Un gruppo di questa natura rappresenta uno dei possibili sviluppi in grado di dare continuità alle attività promosse dal piano pilota per valorizzare le competenze esistenti.

4 Allegati

1. Risoluzione Governativa
2. Tabella Controlling Mandati
3. Tabella completa delle attività e delle misure
4. Bilancio di valutazione provvisorio

Allegato 1: Risoluzione governativa no 5415

numero			Bellinzona
5415	cl	0	7 dicembre 2016
Repubblica e Cantone Ticino Consiglio di Stato Piazza Governatori Casella postale 2170 6501 Bellinzona telefono +41 91 814 43 20 fax +41 91 814 44 35 e-mail can-sc@ti.ch			Repubblica e Cantone Ticino

Il Consiglio di Stato

Richiamata la nota a protocollo "Progetto di piano cantonale di prevenzione all'indebitamento eccessivo" n. 89/2013 del 3 settembre 2013, con la quale è stato istituito un gruppo di lavoro interdipartimentale incaricato di preparare un rapporto all'attenzione del Consiglio di Stato che indichi l'organizzazione, i contenuti e le azioni concrete di misure di prevenzione, formazione e consulenza e un preventivo dei costi stimati per l'implementazione del *Piano cantonale per la prevenzione dell'indebitamento eccessivo*;

richiamata la risoluzione governativa n. 2167 del 6 maggio 2014, con la quale veniva approvato il Piano cantonale e definito il periodo per la sua implementazione, dal maggio 2014 a settembre 2017;

preso atto dei rapporti annuali allestiti dal gruppo di lavoro interdipartimentale;

considerato che la fase di avvio di alcune misure ha necessitato di un tempo maggiore del previsto e che le stesse sono a regime solo dal 2016;

preso atto che il fondo accordato per la realizzazione del Piano è stato solo parzialmente utilizzato e che vi è una disponibilità finanziaria residua;

vista la necessità di disporre di un tempo ulteriore per la realizzazione di tutte le misure previste dal Piano;

visto il preavviso positivo del "Gruppo di lavoro interdipartimentale per la prevenzione all'indebitamento eccessivo" e dei dipartimenti coinvolti per l'esecuzione del Piano;

su proposta del Dipartimento della sanità e della socialità,

risolve:

1. La durata del *Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo 2014 – 2017* è prolungata fino al 31 dicembre 2018.
2. Per l'implementazione delle misure previste dal Piano durante il periodo di prolungato indicato, non è richiesto alcun credito supplementare.
3. Per il coordinamento della realizzazione delle misure previste, è confermata l'istituzione del "Gruppo di lavoro interdipartimentale per la prevenzione all'indebitamento eccessivo", composto da:

- Roberto Sandrinelli (coordinatore del Gruppo di lavoro), Aggiunto di Direzione e Capo staff della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DSS);
- Anna Maestrini, Vicedirettrice della Divisione delle contribuzioni (DFE);
- Andrea Carri, Ufficiale dell'Ufficio esecuzioni di Lugano (DI);
- Raffaele Regazzoni, Capo staff della Divisione della scuola (DECS);
- Giorgio Stanga, Capo Ufficio fondi Swisslos e Sport-toto;
- Sara Grignoli Mammoli, coordinatrice operativa del Piano.

Il gruppo di lavoro è incaricato di allestire un rapporto annuale all'attenzione del Consiglio di Stato sullo stato di avanzamento delle misure del Piano, da presentare entro il 31 marzo di ogni anno.

4. Qualora la valutazione generale del progetto risultasse valida ed efficace con l'indicazione di consolidare il Piano o alcune delle sue misure, dal 2019 sarà necessario prevedere l'iscrizione dei necessari crediti nei conti di gestione corrente a carico del Cantone. In quest'ambito occorrerà in particolare tener conto delle ricadute positive relative al recupero delle imposte cantonali o di altri crediti a favore dello Stato.

5. Comunicazione a:

- Coordinatore e ai membri del "Gruppo di lavoro interdipartimentale per la prevenzione all'indebitamento eccessivo".

6. Copia a:

- Controllo cantonale delle finanze (ccf@ti.ch);
- Sezione delle finanze (dfe-sf@ti.ch);
- Sezione amministrativa (decs-sa@ti.ch);
- Direzione del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (decs-dir@ti.ch);
- Direzione del Dipartimento della sanità e della socialità (dss-dir@ti.ch);
- Direzione del dipartimento delle istituzioni (di-dir@ti.ch);
- Direzione del Dipartimento delle finanze e dell'economia (dfe-dir@ti.ch).

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:

 Paolo Beltraminelli

Il Cancelliere:

 Arnaldo Coduri



Allegato 2: Tabella controlling mandati

Numero	No GCPUBB	NO RisGov	Data RisGov	Contratto	Ambito	N misura	Titolo	Mandatario	Importo totale	Importo speso	Periodo	2016	
1	1674	3981	02/09/2014	OK	Coordinamento	C.0.1	Direzione lavori	Consultati SA, Taverne	30.000	30.000	2014		
2	171	604	06/05/2015	OK	Coordinamento	C.0.1	Direzione lavori	Consultati SA, Taverne	114.523	87.174	2015-17	43.114,00	
3	1793	3982	02/09/2014	OK	Coordinamento	C.1.3	Strategia comunicazione	Ander Group SA, BSW, Manno	16.146	16.146	2014-2015		
4	1675	3980	02/09/2014	OK	Formazione	F.1.1	Manuale formazione	Supsi - Dipartimento scienze aziendali e sociali	20.000	20.000	2014-2016	5.000	
5	2427	5361	26/11/2014	OK	Prevenzione	P.2.1	Video (virali) promozionali	SUPSI - Dipartimento Ambiente costruzioni e design	6.000	6.000	2014		
6	3514	3199	12/07/2016	OK	Prevenzione	P.2.1	Video (virali) promozionali	SUPSI - Dipartimento Ambiente costruzioni e design	6.000	6.000	2016	6000	
7	2941	5898	23/12/2014	OK	Formazione	F.2.1	Promozione corsi budget familiare	Associazione Dialogare	39.700	36.080	2014-17	21.124,20	
8	3512	3198	12/07/2016	OK	Formazione	F.3.1	Formazione responsabili risorse umane	Associazione Dialogare	10.200	3.400	2017-18	3.400,00	
9	2942	5902	23/12/2014	OK	Prevenzione	P.3.3	Uso del denaro - giovani Midada-Macondo	Associazione delle consumatrici e dei consumatori della Svizzera italiana (ACSI)	15.066	8.082	2014-17		
10	2935	5901	23/12/2014	OK	Coordinamento	C.1.2.A	Traduzione e messa online Budgetberatung	Associazione delle consumatrici e dei consumatori della Svizzera italiana (ACSI)	15.000	15.000	2014-17		
11		Ris DASF	04/07/2016	OK	Coordinamento	C.1.2.A	Aggiornamento Budgetberatung	Associazione delle consumatrici e dei consumatori della Svizzera italiana (ACSI)	4.147,20	2.347	2016-2017	2.347,00	
12	2891	5899	23/12/2014	OK	Prevenzione	P.1.2	Promozione gioco Cash	Associazione Percorso Genitori	12.000	8.391	2014-17	7.260,35	
13	2934	5900	23/12/2014	OK	Prevenzione	P.3.2	Interscambio docenti	Associazione Percorso Genitori	10.000	5.051	2014-17	5.050,55	
14	2887	5903	23/12/2014	OK	Coordinamento	C.2.2.A	Valutazione esterna	Istituto federale per la formazione professionale IUFPF	54.300	32.580	2014-17	10.860,00	
15	170	1748	06/05/2015	OK	Coordinamento	C.1.2.A	Sito WEB Il franco in tasca	Consultati SA, Taverne	59.875	31.933	2015-17	11.974,85	
16	3071	2005	11/05/2016	OK	Prevenzione	P.1.1	Opuscolo informativo	Città di Lugano	12.500	12.500	2016-2017	12.500,00	
17		Ris DASF	03/05/2016	OK	Coordinamento	P.4.1	Piano Intercomunale Mendrisio Chiasso Stabio	Città di Mendrisio	4.500	4.500	2016	4.500,00	
18	CONTRIBUTO DASF	Ris DASF	04/07/2016		Formazione	F.1.4	Annual forum e formazione tutors	Centro studi bancari Vezia	10.000	0	2016-17		
19	CONTRIBUTO DASF	Ris DASF	04/07/2016		Formazione	F.1.3	Formazione tutors	Caritas Ticino	12.000	12.000	2016-2017	12000	
20	3510	3200	12/07/2016	OK	Prevenzione	P.2.3	RiSparmio laboratori SOS	SOS Ticino/Dialogare	6.270	6.270	2016	6270	
									Subtotale importo già deciso	458.227	343.453		151.400,95
					Prevenzione	P.3.1	Fondo sensibilizzazione	Diversi		3.890	2015-17	770,00	
					Prevenzione	P.2.2	Scuola SCC	Diversi		1.690	2015-17		
MISURE SINGOLE					Coordinamento	C.1.1	Giornata cantonale	Diversi	20.000	10.780	2015-17	6.436,00	
					Formazione	F.1.2	Formazione SUPSI	Diversi		10.930	2015-17		
									Subtotale			7.206,00	
									Credito quadro complessivo	950.000	494.737	Totale spesa	158.606,95

Allegato 3: Tabella completa delle attività e delle misure

AMBITI	PROGETTI PRIMO LIVELLO	N.	PROGETTI SECONDO LIVELLO	Responsabile	Avanzamento
C COORDINAMENTO	C1 Messa in rete e comunicazione	1	C.0.1 Direzione lavori	Gruppo operativo e Gruppo strategico interdipartimentale	In corso
		2	C.1.1 Incontro annuale	Gruppo operativo e Gruppo strategico interdipartimentale	In corso
		3	C.1.2.A Sito internet Budgetberatung	ACSI	In corso, sito fruibile
		4	C.1.2. B. Sito internet del Piano	Direzione lavori / Servizio Meraviglioso	In corso, sito fruibile
		5	C.1.3 Strategia comunicazione	Direzione operativa	Avviato
		6	C.1.4 Intercomunale Mendrisioto	Ufficio antenna sociale, Mendrisio	In corso
	C2 Coordinazione, pilotaggio e valutazione dei progetti	7	C.2.1 A Coordinazione atti parlamentari	Gruppo strategico interdipartimentale	Avviato
		8	C.2.1 B Monitoraggio media	Gruppo strategico interdipartimentale e Gruppo operativo	In corso
		9	C.2.1 C Accesso gratuito info UEF	Gruppo strategico interdipartimentale	Concluso
	C3 Monitoraggio della situazione e del contesto	10	C.2.2 Valutazione esterna	Istituto Universitario Federae per la Formazione Professionale	In corso
		11	C.3.1.Sondaggio SCC Scuola Commercio	Scuola Cantonale di Commercio	Concluso
		12	C.3.2. Aggiornamento annuale indicatori statistici	Ufficio cantonale di statistica	In corso
P PREVENZIONE	P1 Elaborazione di materiale di prevenzione	13	P.1.1 Materiale informativo	Città di Lugano	In corso
		14	P.1.2 Gioco Cash	Associazione PerCorso Genitori	Concluso / gioco in distribuzione
	P 2 Azioni/campagne di sensibilizzazione	15	P.2.1 Video (virali) promozionali	SUPSI	In corso
		16	P.2.2 SCC: progetto prevenzione giovani	Scuola Cantonale di Commercio	Concluso / in attesa
	P3 Prevenzione scuole	17	P.3.1 Fondo di sensibilizzazione scuole	Gruppo operativo	In corso
		18	P.3.2 Interscambio docenti e specialisti	Gruppo operativo	In corso
		19	P.3.3 Midada e Macondo - Progetto Giovani	ACSI e Fondazione il Gabbiano	Concluso
		20	P.3.4 Ri-Spirmio Laboratori SOS	SOS Ticino e Associazione Dialogare - Incontri	In corso
		21	P.3.5 APP BancaStato Fincance Mission Heroes		In corso
F FORMAZIONE	F1 Formazione operatori sociali e tutor	22	F.1.1 Manuale operatore	SUPSI	Concluso / manuale disponibile
		23	F.1.2 Formazione operatori (modello SUPSI)	SUPSI	Concluso
		24	F.1.3 Formazione Tutor (modello Caritas)	CARITAS TICINO	In corso
		25	F.1.4 Formazione Settore Bancario	Centro di Studi Bancari	In corso
		26	F.1.5 Formazione responsabili risorse umane	Associazione Dialogare - Incontri	In corso
	F2 Formazione base budget familiare	27	F.2.1 Promozione corsi budget familiare	Associazione Dialogare - Incontri	In corso
I INTERVENTO	I1 Accompagnamento delle situazioni critiche	28	I.1.1 Accompagnamento esazione condoni	UC e CARITAS	Avviato
		29	I.1.2 Accompagnamento UEF	UEF e CARITAS	Avviato
		30	I.1.3 Numero verde Caritas 0800 20 30 30	CARITAS TICINO	Avviato
	I2 Supporto esperti	31	I.2.1 Rete esperti	Gruppo operativo	Avviato / in progettaz.

Allegato 4: Bilancio di valutazione provvisorio

Piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo «Il franco in tasca»

Bilancio di valutazione provvisorio

«Vale la pena investire ancora su questa misura?»

IUFFP
ISTITUTO UNIVERSITARIO
FEDERALE PER LA
FORMAZIONE PROFESSIONALE
L'ecceellenza svizzera
nella formazione professionale

