



## **Allegato 2: Sviluppo della qualità dei PIC**

Il presente documento riassume risultati ed esperienze, sotto il profilo dello sviluppo qualitativo, conseguiti nell'ambito dell'attuazione dei programmi d'integrazione cantonali 2014-2017 (PIC). Esso funge da base per una comprensione comune riguardo allo sviluppo della qualità e dell'efficacia delle misure di promozione dell'integrazione.

Per ciascuno degli otto ambiti di promozione dei PIC, le raccomandazioni e le buone pratiche del presente documento servono da punto di orientamento per lo sviluppo qualitativo delle misure di promozione specifica dell'integrazione. Si basano su esperienze maturate negli ultimi anni e tengono conto, nello specifico, di rapporti, valutazioni e studi commissionati dalla SEM e dai Cantoni.

Le raccomandazioni contenute in questo documento non sono da intendere come prescrizioni rigide. La Confederazione e i Cantoni le svilupperanno ulteriormente alla luce dei risultati della ricerca scientifica.

In primo luogo sono i promotori di progetto a rispondere della qualità delle loro offerte. La responsabilità incombe tuttavia anche ai servizi statali che le finanziano, i quali comunicano le proprie esigenze per quanto riguarda la qualità delle offerte e collaborano attivamente allo sviluppo qualitativo delle stesse. Per farlo si fondano su linee guida e metodologie sviluppate dalla maggior parte dei Cantoni durante il primo periodo dei PIC.

Il presente documento va inteso come un *work in progress* da aggiornare regolarmente. I delegati cantonali e comunali all'integrazione potranno comunicare alla SEM in qualsiasi momento, affinché siano integrati nell'elenco, ulteriori studi, rapporti o metodologie pertinenti riguardanti gli otto settori di promozione.

## ***Ambito di promozione Prima informazione e fabbisogno in termini di promozione dell'integrazione***

- Tutte le persone che per la prima volta giungono in Svizzera da un Paese estero, con la prospettiva di rimanervi a lungo legalmente, si sentono benvenute nel nostro Paese e vengono informate in merito ai principali aspetti della vita locale e alle offerte disponibili a sostegno della loro integrazione.
- Ai migranti con particolari bisogni in termini di integrazione sono offerte quanto prima, comunque entro un anno, idonee misure d'integrazione.

## ***Conclusioni PIC 2014-2017***

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo della prima informazione e del rilevamento del fabbisogno in termini di promozione dell'integrazione:

- assetto regionale (chi fa che cosa e per chi?) e lavoro di networking con tutti gli attori rilevanti (la prima informazione non sostituisce le offerte informative specifiche di altri servizi specializzati);
- rilevamento del fabbisogno di informazione dei nuovi arrivati, p. es. con riferimento al materiale informativo, ai canali con cui trasmettere l'informazione, alle persone di riferimento, ecc.;
- combinazione di eventi informativi individuali e collettivi, p. es. colloqui di benvenuto individuali, eventi destinati a tutti i nuovi arrivati, incontri informativi, materiale informativo in diverse lingue, internet e social media, ecc.;
- ausili concreti per i Comuni quali una piattaforma di scambio, modelli di lettere, linee guida, FAQ, elenco di indirizzi utili, ecc.;
- formazione e formazione continua dei collaboratori dell'amministrazione comunale e degli specialisti, p. es. in ordine alle competenze interculturali;
- coinvolgimento di persone chiave, p. es. rappresentanti di associazioni locali, segnatamente allo scopo di raggiungere i gruppi target difficilmente accessibili;
- sistemi di incentivazione positiva, p. es. buoni per i nuovi arrivati, omaggio di benvenuto, rimborso parziale delle spese per i corsi di lingua, ecc.

### ***Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo della prima informazione***

„Internet, Mediennutzung und Informationsbedürfnisse von Migrantinnen und Migranten“ (IPMZ, 2008)

„Evaluation Begrüßungsgespräche Kanton Luzern“ (rc-consulta und Büro BASS, 2011)

„Primo-information et protection contre les discriminations: état des lieux en vue de l'élaboration d'un concept vaudois“ (SFM, 2012)

„Etude de besoins liée à la réalisation d’une rubrique internet à l’attention des nouveaux/elles habitant-e-s de la Ville de Fribourg“ (HETS-FR, 2015)  
„Analyse des besoins des primo-arrivants : Quelles informations à transmettre aux nouveaux habitants étrangers dans le Canton de Vaud?“ (EESP, 2015)  
Informationskonzept Kanton Luzern: „Im Austausch mit Migrantinnen und Migranten: Zuständigkeiten, Angebote, Tipps für die öffentliche Verwaltung und Organisationen“ (2015)  
„Evaluation der Integrationsförderung durch persönliche Erstinformation im Kanton Zürich“ (Büro BASS, 2016)

## **Ambito di promozione Consulenza**

- I migranti sono informati e assistiti rispetto all'acquisizione di idonee competenze linguistiche, alla gestione della vita quotidiana e all'integrazione professionale e sociale.
- Le istituzioni delle strutture ordinarie e altri diretti interessati vengono informati, assistiti e dispongono di un accompagnamento nella loro azione volta a rimuovere gli impedimenti all'integrazione, nei processi di apertura transculturale e nella predisposizione di misure destinate a specifici gruppi target.
- La popolazione viene informata sulla specifica situazione degli stranieri, sugli obiettivi e i principi fondamentali della politica d'integrazione e sulle misure di promozione dell'integrazione.

## **Conclusioni PIC 2014-2017**

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo della consulenza ai migranti:

- stretta collaborazione e buon coordinamento tra i diversi servizi specializzati responsabili e tra le diverse offerte di consulenza;
- un'elevata qualità dei colloqui di consulenza permette alle parti coinvolte di giungere più rapidamente all'obiettivo. Ciò richiede consultori professionali e specialisti ben formati;
- impiego di interpreti interculturali per facilitare la comprensione reciproca;
- offerte di formazione continua per gli specialisti attivi presso i consultori;
- impiego di persone chiave, eventualmente con un background migratorio, per agevolare l'accesso alle offerte di consulenza adeguate;
- collaborazione con associazioni locali di migranti;

## **Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo della consulenza**

„Beratung von Migrantinnen und Migranten zu sexueller und reproduktiver Gesundheit: Leitfaden für Fachpersonen“ (Sexuelle Gesundheit Schweiz, 2013)

„Doppelt fremd: Demenzerkrankung in der Migration am Beispiel von Italienerinnen und Italienern“ (SRK, 2013)

„FGM in der Schweiz: Bestandesaufnahme über die Massnahmen gegen weibliche Genitalverstümmelung in der Schweiz in den Bereichen Prävention, Unterstützung und Schutz“ (Terre des Femmes, 2014)

„Prävention, Versorgung, Schutz und Intervention im Bereich der weiblichen Genitalbeschneidung (FGM/C) in der Schweiz: Empfehlungen und Best Practices“ (SKMR, 2014)

„Évaluation du projet Age et Migration“ (IUMSP, CEESAN, 2015)

„Ältere Migrantinnen und Migranten am Wohnort erreichen: Leitfaden für Verantwortliche im Alters- und Migrationsbereich“ (Pro Senectute, ZHAW, 2015)

Best Practices und Erkenntnisse aus dem TAK-Dialog Arbeiten: [www.dialog-integration.ch](http://www.dialog-integration.ch)

Best Practices und Erkenntnisse aus dem Bundesprogramm gegen Zwangsheirat: [www.gegen-zwangsheirat.ch](http://www.gegen-zwangsheirat.ch)

## ***Ambito di promozione Tutela dalla discriminazione***

- Le istituzioni delle strutture ordinarie e altri diretti interessati vengono informati e assistiti in ordine a questioni concernenti la tutela dalla discriminazione.
- Le persone discriminate a causa della loro origine o razza dispongono di una consulenza competente e di adeguato sostegno.

### ***Conclusioni PIC 2014-2017***

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo delle attività finalizzate alla tutela dalla discriminazione:

- offerta di consulenza a bassa soglia e competente, a titolo preventivo e il più presto possibile, p. es. tematizzare la tutela dalla discriminazione durante il colloquio di prima informazione e nel quadro delle misure di consulenza: siti web, flyer, newsletter, manifestazioni (p. es. settimana d'azione contro il razzismo);
- analizzare il fabbisogno, definire le priorità, collaborare con i gruppi interessati, sviluppare misure mirate;
- integrare sistematicamente il tema della tutela dalla discriminazione a tutti i livelli quale ovvia componente di tutte le formazioni interne all'amministrazione;
- linee guida per diversi gruppi target riguardanti il lavoro concreto in un contesto improntato alla molteplicità culturale.

### ***Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo della tutela dalla discriminazione***

„Wegweiser zum Schutz vor Diskriminierung in der Zentralschweiz“ (SFM, 2011)

„Aide-Mémoire Qualität in der Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz“ (FRB, 2014)

„Leitfaden Schutz vor Diskriminierung in der Verwaltung“ (Arbeitsgruppe Diskriminierungsschutzverantwortliche lateinische Schweiz, FRB, 2015)

„Rassistische Diskriminierung und Diskriminierungsschutz konkret: Ein Leitfaden für die Praxis der sozialen Arbeit“ (AvenirSocial, FRB, 2016)

„Die Bekämpfung der Diskriminierung am Arbeitsplatz lohnt sich!“ (Handlungsempfehlungen der FRB, [www.dialog-integration.ch](http://www.dialog-integration.ch))

## **Ambito di promozione Lingua e formazione**

- Con riferimento a una delle lingue ufficiali del Paese, i migranti dispongono delle conoscenze necessarie per capire e farsi capire nella quotidianità e adeguate alla loro situazione lavorativa.

### **Conclusioni PIC 2014-2017**

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo delle misure di promozione linguistica:

- analisi del fabbisogno e delle esigenze in loco allo scopo di rilevare il fabbisogno della popolazione migrante in termini di promozione linguistica;
- assetti e dispositivi di promozione linguistica coerenti e consoni al fabbisogno di promozione linguistica dei migranti adulti;
- coordinamento e stretta collaborazione con le strutture ordinarie e altri partner (p. es. datori di lavoro, associazioni di migranti);
- comunicazione trasparente delle esigenze qualitative minime nei riguardi degli organizzatori dei corsi, delle offerte di corsi e dei docenti;
- formulare esigenze per quanto riguarda l'approccio didattico, segnatamente l'orientamento verso la pratica e in funzione dei bisogni, in modo tale da consentire il trasferimento dei contenuti appresi nella vita quotidiana (marchio fide);
- regolare valutazione degli assetti e dispositivi; flessibilità e adeguamento ai nuovi bisogni e/o miglioramento dell'accessibilità del gruppo target;
- comunicazione trasparente in merito alle offerte di corsi attraverso vari canali, p. es. siti web, flyer e brochure in più lingue, persone chiave (incoraggiare il passa-parola), sistemi di incentivazione (buoni), ecc.;
- centri di triage ben interconnessi e coordinati tra loro, con prassi di attribuzione ai corsi parimenti coordinate;
- garanzia degli accessi a offerte successive, p. es. grazie a una prassi uniforme per quanto riguarda le modalità di accesso, i presupposti, la conferma di partecipazione (nello specifico, indicazione del livello linguistico conformemente al QCER);
- sostegno agli organizzatori dei corsi per lo sviluppo qualitativo delle loro offerte, p. es. grazie a manifestazioni di formazione continua e di scambio d'esperienze per una crescente professionalizzazione dei docenti, oppure in maniera puntuale nel quadro di nuovi progetti (nuovi formati dei corsi, sviluppo di materiale, ecc.).

### **Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo della promozione linguistica**

„MuKi-Deutsch: Deutschkurse für fremdsprachige Mütter mit ihren Vorschulkindern: Ein Leitfaden zum Erstellen eines Gesamtkonzepts“ (Kanton Bern, 2005)

„Sprachförderung in der Stadt Zürich: Konzept für die städtische Mitfinanzierung von Deutschkursen für fremdsprachige Erwachsene“ (Stadt Zürich, 2008)

„Rahmencurriculum für die sprachliche Förderung von Migrantinnen und Migranten“ (BFM, 2009)

„Mindestanforderungen an subventionierte Deutschkurse im Migrationsbereich“ (Kanton Bern, Stand 2009)

„Niederschwellig integriert? Eine Evaluation von Angeboten der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich“ (ZHAW, 2011)

„Zugang zu niederschwelligen Deutschkursen aus Sicht der Kursteilnehmenden: Eine Studie zur Praxis in den Kantonen St. Gallen und Luzern“ (Landert Partner, 2011)

„Rahmenkonzept Sprachförderung“ (Basel-Land, 2012)

„Rapport d'évaluation du dispositif d'apprentissage du français de la politique d'intégration des étrangers du canton de Vaud“ (IDHEAP, 2012)

„Finanzierungsmodelle für Deutschkurse im Kanton St. Gallen“ (Landert Partner, 2012)

„Konzept für die Sprachförderung von Migrantinnen und Migranten im Kanton Aargau“ (Aargau, 2014)

„Erhebung des aktuellen Stands der Qualitätssicherung und –entwicklung in der Sprachförderungspraxis“ (IFM, 2014)

„Kantonales Rahmenkonzept für Deutsch-Integrationskurse“ (Kanton Thurgau, 2014)

„fide im Kanton St. Gallen – Auswertung der Pilotprojekte“ (Kanton St-Gallen, 2015)

„Konzept für ein neues Finanzierungsmodell der Deutsch-Integrationskurse im Kanton Thurgau“ (KEK, 2015)

„Handbuch zum Qualitätskonzept fide“ (noch nicht erschienen, geplant 2017)

Materialien und Ergebnisse aus dem Projekt fide: [www.fide-info.ch](http://www.fide-info.ch)

## **Ambito di promozione *Promozione della prima infanzia***

- Le famiglie dei migranti godono di pari opportunità d'accesso alle offerte in tema di sostegno alla prima infanzia adeguate alla loro situazione familiare.

### **Conclusioni PIC 2014-2017**

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo della promozione della prima infanzia:

- interconnessione a rete degli attori nonché coordinamento orizzontale e verticale;
- interconnessione a rete degli specialisti grazie a gruppi di lavoro, formazioni e formazioni continue, incontri di scambio, ecc.
- sostegno ai genitori nel loro ruolo per aiutarli nell'adempimento dei loro compiti: programmi di visite a domicilio, potenziamento delle competenze educative dei genitori;
- sostegno ai consultori per madri e padri nel loro ruolo cruciale;
- promozione linguistica precoce nei giardini d'infanzia e asili nido, nelle famiglie diurne e nei gruppi di gioco;
- grazie a offerte di formazione continua per specialisti e a canali/piattaforme di scambio, fare in modo che le offerte in essere siano orientate ai bisogni dei bambini migranti.

### **Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo della promozione della prima infanzia**

„Frühe Förderung: Forschung, Praxis und Politik im Bereich der Frühförderung: Bestandsaufnahme und Handlungsfelder“ (EKM, 2009)

„Kinder mit Migrationshintergrund von 0 bis 6 Jahren: Wie können Eltern partizipieren?“ (EDK, 2010)

„Integrationsförderung im Frühbereich“ (ZEFF, 2011)

„Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung“ (Netzwerk Kinderbetreuung, 2012)

„Chancen und Grenzen früher (Zweit-)Spracherwerbsförderung in Kinderhütendiensten zu den subventionierten Deutschkursen in der Stadt und im Kanton Zürich“ (machbar, 2013)

„Aspekte und Bausteine qualitativ guter Integrationsarbeit in der frühen Kindheit“ (Netzwerk Kinderbetreuung, 2014)

„Leitfaden Frühe Sprachförderung von Kindern mit Migrationshintergrund“ (Sicherheitsdirektion des Kantons Basel-Landschaft, 2015)

„Analyse der zielgruppengerechten Informationsangebote und -kanäle im Bereich frühe Kindheit, Gesundheit, Erziehung und frühe Förderung“ (SRK und Büro BASS, 2015)

„Qualitätsleitfaden Sprachförderung von mehrsprachigen Kindern in Spielgruppen und Kindertageseinrichtungen“ (FHNW, 2016)

Best Practices und Erkenntnisse aus dem TAK-Dialog Aufwachsen: [www.dialog-integration.ch](http://www.dialog-integration.ch)



## **Ambito di promozione Lavoro**

- I migranti che non hanno accesso alle offerte delle strutture ordinarie dispongono di un sostegno che migliora la loro capacità di stare sul mercato del lavoro.

### **Conclusioni PIC 2014-2017**

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo delle misure nel settore della capacità di restare sul mercato del lavoro (collocabilità):

- interconnessione a rete degli attori, promozione della cooperazione interistituzionale, chiarire competenze e flussi finanziari;
- messa in atto di dispositivi coerenti e coordinati, dal triage alla formazione e alle misure riguardanti il mercato del lavoro;
- accertamento quanto più possibile sistematico dei potenziali delle persone ammesse provvisoriamente/dei rifugiati: linee guida, ausili, formazione delle persone incaricate dell'assistenza;
- coinvolgimento dei datori di lavoro e delle associazioni settoriali grazie a contatti diretti e a misure di sensibilizzazione: manifestazioni informative, flyer informativi, sistemi di incentivazione, ecc.;
- misure a sostegno delle offerte ordinarie: jobcoaching, mentorato, accertamento dei potenziali, aiuto nel riconoscimento dei diplomi, ecc.;
- sostegno da parte di persone chiave, p. es. associazioni di migranti, mentori;
- coinvolgere i genitori di giovani giunti tardivamente in Svizzera: consulenza ai genitori, informazione sul sistema educativo svizzero.

### **Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo nel settore della capacità di restare sul mercato del lavoro / collocabilità**

„Integrationsprobleme von jungen Erwachsenen“ (BHP, 2009)

„Potentiale nutzen – Pilotprojekt Nachholbildung“ (KEK, 2011)

„Kosten und Nutzen der Arbeitsmarktintegration von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen“ (BSS, 2013)

„Massnahmen zur Verbesserung der Integration von Eritreer/innen im Kanton Zürich: Bedarfsanalyse und Empfehlung von ergänzenden Massnahmen“ (AOZ, 2013)

„Enquête intercantonale sur l'intégration professionnelle des permis F“ (EVAM, 2014)

„Reintegration von arbeitslosen Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen“ (BSS, 2014)

„Erwerbsbeteiligung von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen auf dem Schweizer Arbeitsmarkt“ (KEK, 2014)

„Arbeitsmarktintegration: Die Sicht der Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommenen in der Schweiz“ (UNHCR, 2014)

„Arbeitsmarktintegration von vorläufig Aufgenommenen und anerkannten Flüchtlingen: Analyse und Handlungsempfehlungen“ (VKM, VSAA, 2014)

„Berufsbildung für spätimmigrierte Jugendliche und niedrigqualifizierte Ausländerinnen und Ausländer im Kanton Graubünden: Analyse der Situation und des Verbesserungsbedarfs“ (KEK, 2014)

„Evaluation betreffend Integration und Integrationsangebote für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen im Kanton Bern“ (BASS, 2014)

„Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen“ (Berner Fachhochschule, social design, 2016)

„Bestandsaufnahme zur Bildungsbeteiligung von spät eingereisten Jugendlichen und jungen Erwachsenen“ (BASS, 2016)

## **Ambito di promozione Interpretariato interculturale**

- I migranti e i collaboratori delle strutture ordinarie dispongono in particolari situazioni (colloqui su argomenti complessi oppure molto personali, procedure amministrative) di un sostegno in termini di mediazione al fine di ottenere servizi di qualità nel settore dell'interpretariato interculturale.

### **Conclusioni PIC 2014-2017**

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo dell'interpretariato interculturale:

- convenzioni di prestazione trasparenti con i servizi di intermediazione;
- misure di sensibilizzazione, comunicazione delle offerte tramite flyer, siti web, ecc.;
- promozione della formazione di interpreti interculturali.

### **Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo dell'interpretariato interculturale**

„Rechtliche und strukturelle Steuerung des interkulturellen Übersetzens: Diskussion von erfolgreichen Beispielen“ (Interpret, 2010)

„Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungs-potenzial“ (rc-consulta, 2010)

„Interkulturelles Übersetzen im Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von gut funktionierenden Fallbeispielen (Interpret, 2012)

„Interkulturelles Übersetzen im Sozialbereich: Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von Fallbeispielen“ (Interpret, 2012)

„Rapport d'évaluation du dispositif d'interprétariat communautaire de la Croix-Rouge genevoise“ (IDHEAP, 2013)

Nationales Kompetenzzentrum für interkulturelles Dolmetschen : [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

## ***Ambito di promozione Vivere assieme***

- I migranti prendono parte alla vita sociale del vicinato, ossia nell'ambito del Comune, del quartiere e delle organizzazioni della società civile.

### ***Conclusioni PIC 2014-2017***

Dalle esperienze maturate con il PIC 2014-2017 e dai risultati degli studi menzionati di seguito emerge che le seguenti misure possono contribuire allo sviluppo qualitativo dell'integrazione sociale:

- sostegno mirato a progetti realizzati da Comuni, quartieri, associazioni, organizzazioni di migranti, comunità religiose, ecc.;
- sensibilizzazione e informazione della popolazione straniera e locale;
- promozione di progetti di scambio e incontro, p. es. piattaforme per il dialogo interreligioso;
- sostegno al volontariato, p. es. grazie a offerte di formazione continua, manifestazioni di scambio e informazione, assistenza nello sviluppo e nella realizzazione di progetti;
- promozione della partecipazione politica dei migranti;
- potenziamento dell'interconnessione e della coesione sociale sul posto;
- sostegno a progetti a bassa soglia destinati a gruppi target difficilmente accessibili: persone chiave, ricerca di possibilità di accesso nel quadro di progetti.

### ***Studi e ausili per lo sviluppo qualitativo dell'integrazione sociale***

„Citoyenneté – Partizipation neu denken“ (EKM, 2010)

„Soziale Mischung und Quartierentwicklung: Anspruch versus Machbarkeit“ (Projets urbains, 2011)

„Quartiere im Brennpunkt: gemeinsam entwickeln, vielfältig gestalten: Erfahrungen zur Quartierentwicklung aus dem Programm Projets urbains – Gesellschaftliche Integration in Wohngebieten“ (Projets urbains, 2013)

„La participation des résidents étrangers aux élections municipales d'avril 2015 à Genève“ (SFM, 2016)

„Beitrag der Freiwilligenarbeit in Projekten im Bereich der Integrationsförderung und des interkulturellen Zusammenlebens“ (Interface, Evaluanda, 2016)