



I COMMUNITY CENTER

L'ESPERIENZA DI UNA RETE NAZIONALE DI
SPORTELLI PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE
PERSONE MIGRANTI E PIÙ VULNERABILI



REPORT 2024

INDICE

- 04** Introduzione
- 06** Il metodo dei Community Center:
narrativa, dati, esperienze sui
territori
- 06** Mappatura del territorio e dei bisogni
L'esperienza dei Community Center di
Torino, Napoli, Genova
- 07** La "forma" dei Community Center
L'esperienza dei Community Center di
Verona, Catania, Firenze, Pinerolo,
Perugia, Bologna, Torino, Napoli,
Genova
- 10** A chi si rivolgono i Community
Center?
- 13** I dispositivi dell'*outreach* e dello
sportello
L'esperienza del Community Center di
Perugia
- 14** Le tipologie di intervento
- 17** La relazione con le persone che si
rivolgono allo sportello
- 18** I Community Center come antenne
per l'emersione di tratta e
sfruttamento
L'esperienza dei Community Center di
Napoli e Catania
- 20** I focus group come risposta a
bisogni condivisi
L'esperienza dei Community Center di
Pinerolo, Torino, Perugia, Verona
- 21** I Community Center come punti
di osservazione e monitoraggio di
prassi illegittime
- 22** La connessione con gli sportelli
alle frontiere italiane del nord-Italia:
Oulx, Ventimiglia, Trieste

- 23** I servizi offerti dai Community Center:
narrativa, dati, esperienze sui territori
- 24** Area legale
L'esperienza dei Community Center di
Napoli, Milano, Genova
- 29** Area lavoro
L'esperienza del Community Center di
Roma, Firenze, Pinerolo, Bologna
- 33** Area segretariato sociale
L'esperienza dei Community Center di
Pinerolo, Roma, Verona
- 36** Area orientamento socio-sanitario
L'esperienza del Community Center di
Milano
- 39** Area abitare
L'esperienza del Community Center di
Torino
- 41** Conclusioni



Introduzione

“Non c’è emancipazione senza inclusione legale, lavorativa, sociale, abitativa”

Così l’operatore di un Community Center descrive il tortuoso percorso di un giovane proveniente dal Bangladesh che aveva vissuto una situazione di sfruttamento sul lavoro. Dopo aver conosciuto le peggiori forme di segregazione, ora, che ha finalmente ottenuto un documento, sogna un lavoro regolare e una casa in affitto in cui magari, un giorno, poter accogliere la moglie ancora nel paese di origine.

I Community Center di CSD-Diaconia Valdese, ad oggi presenti in 12 città e 10 regioni italiane dalla Sicilia al Piemonte, rappresentano degli spazi di incontro in cui gli operatori e le operatrici offrono un percorso di presa in carico dei bisogni delle persone migranti sulle questioni di natura legale, per quanto concerne il diritto di asilo e il diritto dell’immigrazione e, anche a persone italiane, in relazione all’orientamento ai servizi, al lavoro, all’accoglienza, alla casa.

Per le persone straniere, il possesso o meno di un documento o della residenza sul territorio non rappresenta un discrimine all’accompagnamento da parte degli sportelli. Anzi, i Community Center si rivolgono proprio a chi, essendo in una posizione di maggior vulnerabilità, necessita di supporto nell’accesso ai diritti.

La rete dei Community Center, nata nel 2017 con le sedi di Catania, Torino e Milano, si è gradualmente ampliata estendendosi su Bologna, Firenze, Genova, Napoli, Perugia, Pinerolo, Roma e Verona. Inoltre, nel 2025, è stato aperto il Community Center di Terni.

In alcune città, lo sportello è composto da un’equipe strutturata con operatori e operatrici che si dividono tra i principali ambiti di intervento, in altre, invece, quest’ultimo “prende la forma” di un’unica figura che offre il supporto tipico del Community Center beneficiando di una forte messa in rete con gli altri enti e servizi del territorio, al fine di lavorare in modo il più complementare possibile. Il punto di forza è la presenza di una vera e propria rete a livello nazionale che porta con sé il privilegio di un’osservazione e monitoraggio diffusi sull’accesso al diritto e ai servizi in Italia. Ciò permette di collocare quanto viene osservato su una determinata città in una cornice più ampia e di “unire i puntini” rispetto a determinate prassi e vere e proprie forme di esclusione e marginalità. I Community Center si muovono in direzione opposta rispetto a questa linea, cercando di portare alla luce illegittimità e sfruttamento attraverso la costruzione di una presa in carico che mira all’aumento di consapevolezza da parte dei/delle beneficiari/e rispetto ai propri diritti e definisce, insieme alla persona, una possibilità di emersione da situazioni di vulnerabilità, favorendo la creazione di una società più giusta per tutte e tutti.

L’obiettivo del presente report è quello di fornire una fotografia, per quanto parziale e limitata alla narrazione di alcuni dati ed esperienze, del lavoro dei Community Center e, ciò facendo, si mira a portare all’attenzione di chi legge i percorsi tortuosi a cui le persone straniere sono costrette a causa di normative e politiche sempre più stringenti, ostacolanti e discriminanti in materia di asilo e immigrazione. Si auspica, inoltre, che, attraverso la narrazione di quanto realizzato nei diversi ambiti, si comprenda come un metodo volto a potenziare l’accesso al diritto individuale abbia una rilevanza fondamentale per l’intera società.

I Community Center sono, inoltre, in stretto contatto con gli sportelli socio-legali che CSD-Diaconia Valdese gestisce in frontiera con una presenza a Oulx e Ventimiglia per quanto riguarda il confine italo-francese e, per quello italo-sloveno, a Trieste. Spesso, infatti, a rappresentare causa di decisione di un movimento secondario intra Unione Europea è il mancato accesso al diritto nelle diverse città italiane, così come la volontà di ricongiungersi a familiari e connazionali il cui supporto è fondamentale nel ridurre la solitudine che accompagna i percorsi di integrazione socio-legale, lavorativa e abitativa delle persone migranti.

La rete Community Center, dunque, si allarga dalle città fino ai confini, mettendo in connessione gli operatori e le operatrici che seguono i percorsi di chi resta, di chi si allontana, di chi torna, magari per una procedura di Dublino o per una ricerca di vita dignitosa che fatica a mettere radici.

Torino, via Nomaglio 6, 10155
tel. +39 3406638687
torinocenter@diaconiavaldese.org

Pinerolo, itinerante
tel. +39 3371427452
pinerolocenter@diaconiavaldese.org

Milano, via Lorenteggio 80, 20146
tel. +39 3355963982
milanocenter@diaconiavaldese.org

Verona, via Campo Marzio 32, 37133
tel. +39 3487798436
veronacenter@diaconiavaldese.org

Bologna, via De' Buttieri 13/B, 40125
tel. +39 3453529689
bolognacenter@diaconiavaldese.org

Genova, via Urbano Rella 3/B, 16149
via Certosa 13/D, 16159
tel. +39 3404754326
genovacenter@diaconiavaldese.org

Firenze, via Monsignor Leto Casini 11, 50137
piazza Leon Battista Alberti 1/A, 50136
tel. +39 3425596613
firenzecenter@diaconiavaldese.org

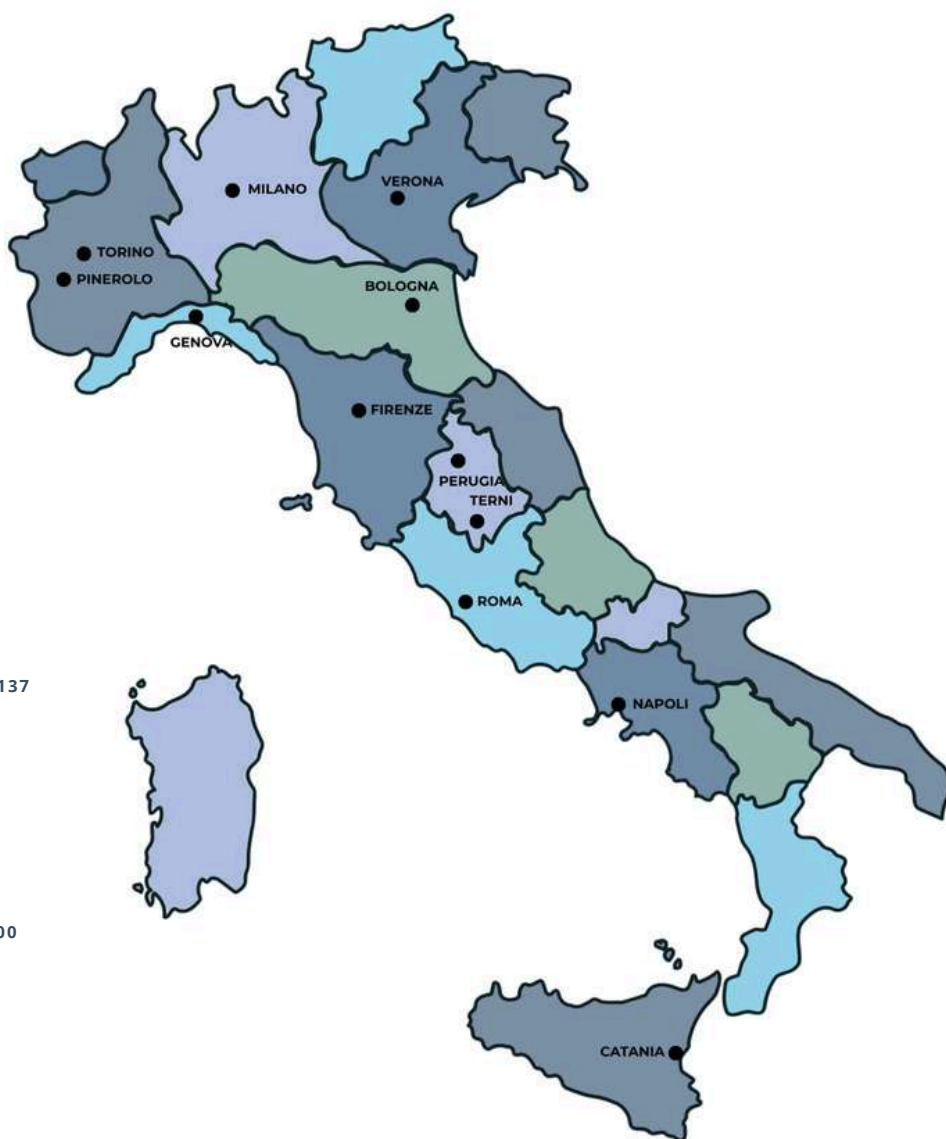
Perugia, via Macchiavelli 22, 06124
tel. +39 3488230444
perugiacenter@diaconiavaldese.org

Terni, via Francesco Rismondo 10/A, 05100
tel. +39 388 325 8734
ternicenter@diaconiavaldese.org

Roma, via Ceccano 10, 00172
via IV Novembre 107, 00187
tel. +39 3397798786
romacenter@diaconiavaldese.org

Napoli, corso Umberto I 381, 80142
tel. +39 339 802 9507
napolicenter@diaconiavaldese.org

Catania, via Naumachia 20, 95121
tel. +39 3492952370
cataniacenter@diaconiavaldese.org



Il metodo dei Community Center: narrativa, dati, esperienze sui territori

Mappatura del territorio e dei bisogni

La nascita di un Community Center in una determinata città implica un precedente lavoro di mappatura dei bisogni, degli attori pubblici e privati che lavorano su quel territorio e di una conoscenza delle maggiori "sacche di marginalità" che abitano quel determinato luogo. Spesso, gli sportelli sono stati volutamente aperti nei quartieri più periferici o, comunque, maggiormente abitati dalla popolazione più vulnerabile.

Il Community Center di **Torino**, per esempio, si trova nel quartiere Barriera di Milano, area della città dove gli elementi della frammentazione e della discontinuità caratterizzano sia il tessuto urbano sia quello sociale. Si tratta di un territorio fragile che, anche se non si trova in periferia in senso geografico, subisce da anni un processo di periferizzazione pur nella vivacità di un quartiere sempre "in movimento". La risposta istituzionale alle possibili situazioni di conflitto che si possono creare è di tipo securitario, con la presenza in determinati periodi e luoghi del quartiere, di forze di polizia e militari. Essere presenti qui come sportello che si occupa di supporto legale, abitativo, lavorativo e sociale rappresenta, invece, un tentativo di risposta alla marginalità: uno spazio per la creazione di relazioni e di costruzione condivisa di risposte ai bisogni, così come punto di riferimento per il quartiere e non solo.

Il Community Center di **Napoli** si trova in uno dei quartieri nevralgici della città, crocevia di passaggio in quanto nei pressi della stazione di Piazza Garibaldi. Viene definito informalmente quartiere "ghetto" per l'alto numero di popolazione straniera che lo abita e lo frequenta. L'attività del Community Center inizia nel 2018 grazie al lavoro di un operatore che pone le basi per un'attività di intercettazione dei principali bisogni della popolazione straniera presente sul territorio e di realizzazione di una prima mappatura delle associazioni, enti, servizi e uffici preposti al supporto di quest'ultima. Ciò viene fatto attraverso lo studio, ma soprattutto, attraverso l'incontro e la frequentazione diretta delle realtà del territorio e delle persone stesse nei luoghi maggiormente abitati. Dall'anno successivo, il numero delle persone intercettate tramite attività di "outreach" e di quelle che iniziano a rivolgersi al Community Center autonomamente tramite il passaparola, subisce un significativo aumento. Sempre di più, così, lo sportello svolge attività di supporto e orientamento a persone, per la maggior parte senza dimora, stanziate sul territorio della città metropolitana di Napoli, diventando anche un riferimento per tantissime e tantissimi provenienti dalla provincia di Foggia, dalla piana di Gioia Tauro, dal Casertano e, più in generale, dalle terre di lavoro. Il Community Center di Napoli è diventato, negli anni, riferimento anche per un alto numero di donne, sia sole che in nucleo familiare, per lo più nigeriane ma anche provenienti da Senegal, Costa d'Avorio, Bangladesh, Sri Lanka, Gambia e varie altre nazionalità, oltre che per la comunità LGBTQ+, per lo più sudamericana.

Il Community Center di **Genova** si trova nel quartiere di Sampierdarena, Municipio Centro Ovest, noto per la sua complessa composizione socio-demografica e con un'alta concentrazione di popolazione straniera. Il quartiere raggruppa 7 zone: Campasso, San Gaetano, Sampierdarena, Belvedere, San Bartolomeo, San Teodoro e Angeli.

Nonostante la vicinanza al centro cittadino, Sampierdarena, quartiere in cui si inserisce il Community Center, rimane un'area periferica con un reddito medio basso e un basso tasso di scolarizzazione; qui il lavoro informale è un fenomeno significativo che impiega molte donne e uomini, soprattutto di determinate nazionalità e in situazioni di precarietà, anche abitativa. Lo sportello si inserisce nel quartiere dando risposta alle principali richieste ad oggi presentate: il supporto legale relativo al diritto di asilo e immigrazione, l'accompagnamento alle pratiche di segretariato sociale, prima fra tutte la richiesta di iscrizione anagrafica al registro delle persone senza dimora (c.d. residenza fittizia). Si apre sempre più, inoltre, a nuovi ambiti come quello dell'inserimento lavorativo e dell'orientamento rispetto al riconoscimento dei titoli esteri. Buona è la collaborazione con i servizi sociali e sanitari territoriali e con diversi enti ed associazioni del terzo settore sul territorio.

La "forma" dei Community Center

La conoscenza del contesto, dei bisogni della città e del quartiere in cui il Community Center si inserisce è *conditio sine qua non* per l'apertura dello sportello. Quest'ultimo può essere "sportello fisso", aperto ad ospitare, all'interno dello stesso, realtà che offrono servizi complementari al fine di facilitare una presa in carico multidisciplinare oppure "sportello mobile", caratterizzato da un approccio "diffuso" che prevede che l'operatore o l'operatrice si rechi presso spazi, come mense e dormitori, già frequentati da persone che potrebbero necessitare dei servizi offerti dal Community Center.

Il Community Center di **Verona** è esempio di questa doppia "forma" che può avere lo sportello. Come "sportello mobile", l'operatore socio-legale, un giorno a settimana, si reca presso il Convento di San Bernardino che offre servizi mensa, doccia e vestiario ed è dunque frequentato per lo più da popolazione senza dimora. La presenza dell'operatore permette di osservare e monitorare la condizione di coloro che vivono in strada, constatando che molti, tra questi, sono persone migranti. Ciò è connesso all'impossibilità, *de facto e non de iure*, di accesso all'accoglienza istituzionale per le persone richiedenti asilo cosiddette "territoriali", cioè di coloro che si trovano sul territorio di Verona non perché trasferiti dal Ministero dell'Interno direttamente dai luoghi di sbarco nei centri di accoglienza istituzionale ma di quanti sono giunti tramite rotte via terra, come quella balcanica, o comunque lì decidono di manifestare la loro domanda di protezione internazionale. Questi ultimi, vedendosi negata la possibilità di essere accolti in centri di accoglienza per richiedenti asilo, provano ad accedere ai dormitori per senza dimora e, nel peggiore ma purtroppo non raro caso, si ritrovano a vivere in strada.

Come "sportello fisso", aperto all'accoglienza di svariati servizi, il Community Center di Verona, nella sua sede principale a gestione di Ronda della Carità, ospita al proprio interno, oltre all'ufficio socio-legale di CSD-Diaconia Valdese, anche quello

per l'inclusione lavorativa de Il Ponte Società Cooperativa, la scuola di italiano di CESTIM, la lavanderia, la mensa, una ciclofficina. La struttura opera, quindi, come centro multi-servizi che lavora sui percorsi di autonomia e sul facilitare la reintegrazione sociale delle persone in grave marginalità - senza dimora e cittadini stranieri di lunga permanenza o richiedenti asilo - presenti in città, con interventi strategici che mirano a rendere più efficace l'intervento sociale sul territorio. Questo spazio nasce nel 2022 con il coordinamento di One Bridge To Idomeni grazie ad un progetto che in pochi anni si è ampliato molto come si evince dai report 2023^[1] e 2024^[2], diventando, da spazio neo-nato, un vero e proprio punto di riferimento per la città.

Il Community Center di **Catania** si inserisce in due quartieri della città, San Berillo e San Cristoforo, caratterizzati da problematiche multidimensionali ma dove, da anni, le associazioni resistono con una presenza che si oppone alla visione trasformativa di queste zone storiche di Catania in aree turistiche. Sempre più, infatti, questi quartieri si costellano di B&B ed hotel che marginalizzano le povertà, costringendo alla strada e all'abusivismo la popolazione più vulnerabile e rendendo inaccessibile il libero mercato dell'affitto.

Le persone più ai margini vengono temporaneamente "cacciate" con sporadiche operazioni di polizia strumentalizzate come risposta al degrado.

Basta però entrare nello spazio di Trame di Quartiere a San Berillo per rendersi conto di quanto può essere significativo abitare in modo aperto e accogliente uno spazio nel cuore di un quartiere che rischia di essere conosciuto solo per spaccio e prostituzione. Qui, invece, chiunque può sentirsi "a casa" prendendo un caffè al tavolino della caffetteria sociale, sedendosi nel cortile su cui affaccia l'housing ristrutturato grazie al progetto "Sottosopra" o sentendosi ascoltati ai vari sportelli che, durante la settimana, offrono supporto rispetto alle problematiche di natura legale, lavorativa, sanitaria, psicologica. La bellezza dello spazio, abitato la sera da eventi musicali e culturali e allestito con mostre di fotografie e tanto altro favorisce la convivenza di persone diverse e una risposta condivisa e costruita insieme.

A San Cristoforo, invece, oltre a uno sportello negli spazi della Chiesa Valdese di via Naumachia, l'operatore del Community Center è presente presso la sede dell'associazione Penelope, ente anti tratta che incontra e accoglie vittime/potenziali vittime di tratta e sfruttamento. Offrire a queste ultime uno sportello di segretariato sociale e inclusione lavorativa, in sinergia con le operatrici e operatori esperti di questa tipologia di vulnerabilità, risulta funzionale alla costruzione di percorsi di emersione, emancipazione e autonomia.

L'esperienza del Community Center di **Firenze** risulta essere emblematica per lo spazio all'interno di cui, due giorni a settimana, viene offerto il servizio. Gli operatori e operatrici del Community Center di Firenze, infatti, sono presenti presso l'ufficio comunale del Quartiere 2 dove, al suo interno, troviamo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Punto Anagrafe.

^[1] Community Center Verona, Community Center: un anno al servizio della città, disponibile al link: <https://static1.squarespace.com/static/65f0ce401b0698748d02f595/t/65fbf34adb312c3995e13c5a/1711010667655/Copia+di+Copia+di+Volontari+CCVR.pdf>

^[2] Community Center Verona, Report Community Center Verona, disponibile al link: <https://drive.google.com/file/d/1va5pQUJ0nY-yWA40CgOn0zE5IMAATJBI/view>

Qui lavorano sull'informativa legale e orientamento rispetto a pratiche di segretariato sociale che facilitano l'accesso ai diritti quali, per esempio, iscrizioni anagrafiche per senza dimora o per l'inserimento in Casa S.P.A e Casa Indigenti, apertura di SPID per la richiesta di prestazioni sociali, bonus, fino all'orientamento sui percorsi formativi e del mercato del lavoro con percorsi di ricerca attiva.

Il Community svolge, poi, attività di sportello in una struttura abitata da diverse associazioni, denominata Ex-fila, in cui si incontrano persone straniere inviate per lo più, in una dinamica di *referral* reciproco delle casistiche in base alle competenze, dall'associazione Medici per i Diritti Umani che svolge attività di orientamento socio-sanitario attraverso attività di *outreach*, dalla Cooperativa sociale CAT con doposcuola e dallo sportello migranti.

In ultimo, fino al 2024, il servizio Community Center è stato presente con lo sportello lavoro anche presso il quartiere periferico "Le piagge" (Q5).

A **Pinerolo**, il Community Center svolge le sue attività principalmente presso gli spazi dei servizi sociali. La sinergia con questi ultimi rende possibile la condivisione di informazioni sulle casistiche e la presa in carico congiunta dei casi. Al contempo, la presenza dello sportello Community favorisce l'emersione dei bisogni e l'incontro con quella parte di popolazione che rimarrebbe, altrimenti, invisibile perché non residente sul territorio, magari in quanto irregolare o perché in condizioni di forte precarietà e fragilità. Un giorno a settimana, invece, il Community Center si sposta in Val Pellice negli spazi di Diaconia Valdese a Villa Olanda, valore aggiunto per tutte quelle persone che, magari un po' più decentrate, farebbero fatica a spostarsi

Perugia e Bologna sono esempi di Community Center che beneficiano della frequentazione degli spazi da parte delle scuole di italiano tenute da insegnanti volontari, alcuni dei quali della Chiesa Valdese o Metodista. La conoscenza delle persone che frequentano la scuola e che si avvicinano al servizio a partire da un'esigenza concreta come quella dell'apprendimento della lingua italiana, favorisce l'incontro, da parte delle operatrici del Community, con persone che altrimenti difficilmente si sarebbero avvicinate. Un ambiente come quello scolastico può facilitare, infatti, la costruzione di un legame di fiducia. Le vulnerabilità non sempre emergono con facilità ed è necessario un lungo percorso che implica che, pian piano, la persona si apra: incontrarla con regolarità nel giorno della scuola di italiano, facendole, in quell'occasione, conoscere che cosa può offrire il Community Center è il primo passo per costruire una presa in carico efficace. Grazie al confronto con i volontari e le volontarie della scuola di italiano, nel corso degli anni si sono infatti intensificati i rapporti di rete e connessione tra la scuola e il servizio dello sportello.

A **Torino** (fino a marzo 2025) e **Napoli**, un accordo nazionale di collaborazione tra Diaconia Valdese e Medici Senza Frontiere (MSF) permette la presenza negli spazi Community anche degli sportelli H.O.P.E che offrono la possibilità di accompagnamento e orientamento da parte di volontari di MSF nei servizi sanitari. Inoltre, il Community Center di Torino ospita da qualche anno anche l'associazione A Pieno Titolo che, attraverso lo sportello dedicato, offre supporto per il riconoscimento in Italia dei titoli di studio e delle competenze professionali conseguiti all'estero. Si rivolge a cittadini residenti sul territorio regionale, provenienti da Paesi Ue ed extra Ue, in possesso di titoli di studio, qualifiche e

competenze professionali acquisite nei Paesi di provenienza o in altri Paesi esteri.

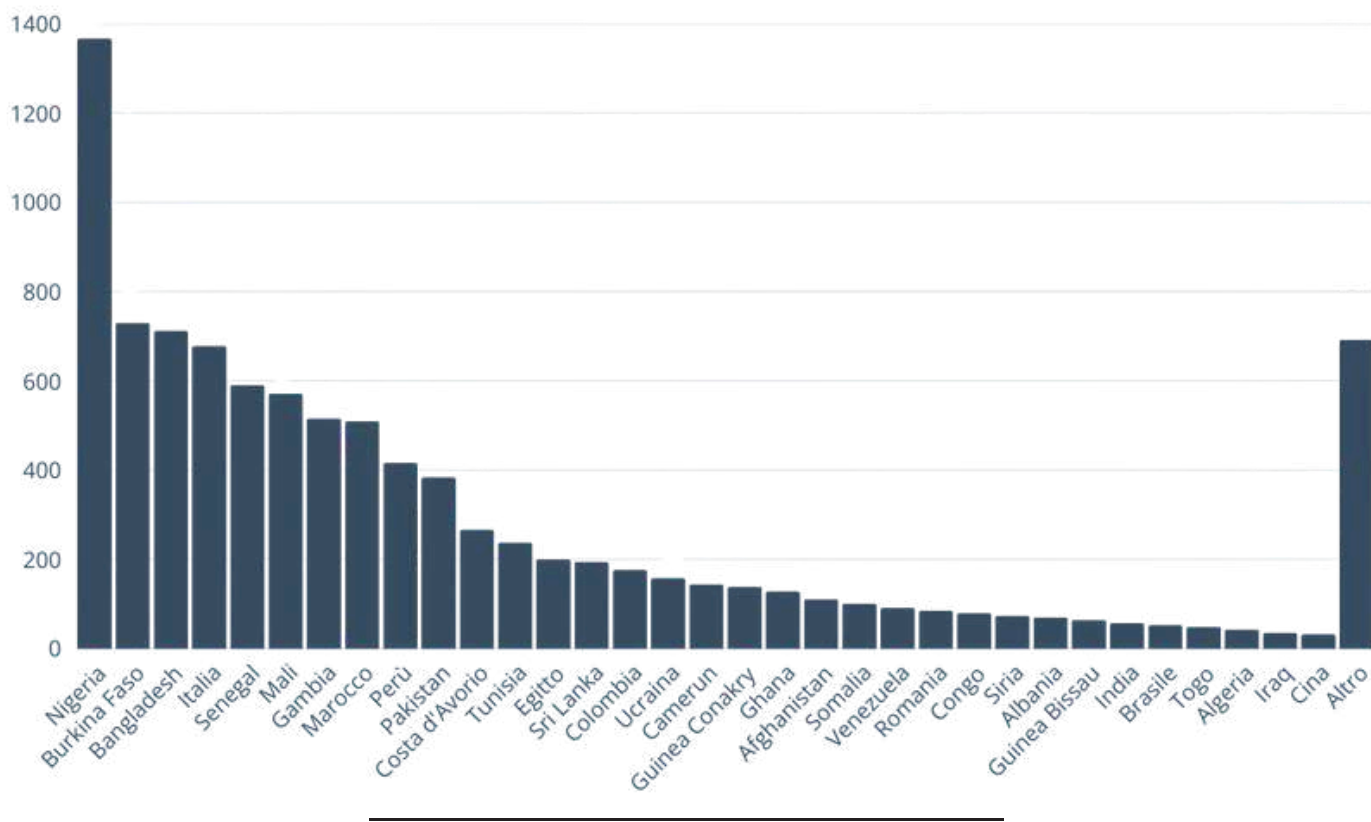
Da fine 2024 e nei primi mesi del 2025, inoltre, le operatrici dei Community Center di **Bologna e Genova** si sono formate per essere loro stesse le figure professionali che, all'interno dei servizi offerti dal Community Center, gestiscono, oltre alle ordinarie attività, anche il servizio di riconoscimento titoli, entrando a far parte della rete di sportelli che in Italia, nell'ambito del progetto Extra-Titoli si occupa, appunto, non solo di informativa e orientamento ma di vera e propria presa in carico delle casistiche^[3]

A chi si rivolgono i Community Center?

Negli ultimi due anni, il numero di persone incontrate presso i Community Center è in aumento. Le persone nuove che si rivolgono allo sportello (nuovi accessi) passano da 3.260 nel 2023 a 3.692 nel 2024 mentre i colloqui effettuati (accessi totali) crescono di più del 20% (da 7741 a 9761).

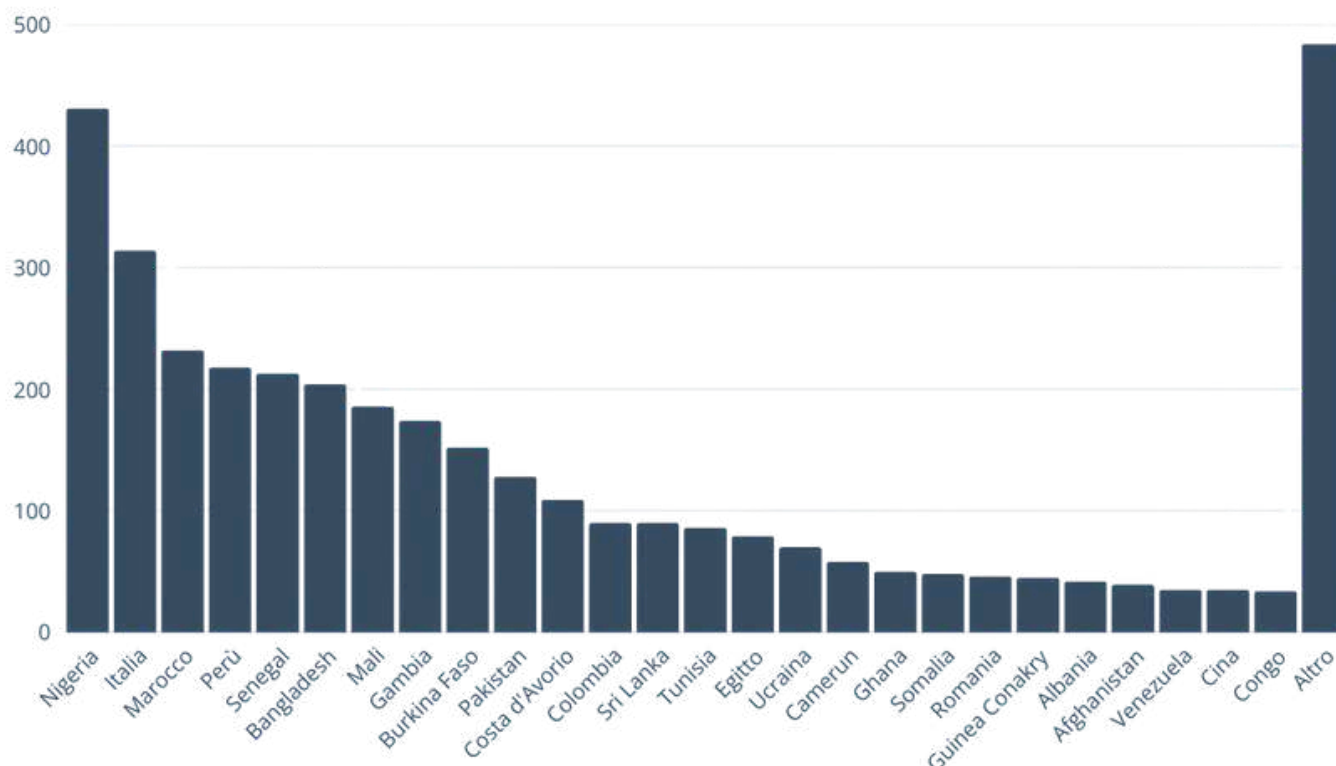
Nel 2023, le principali tre nazionalità degli accessi totali e dei nuovi accessi erano state, rispettivamente, Nigeria, Italia, Burkina Faso e Nigeria, Italia, Mali. Nel 2024, la Nigeria e l'Italia rimangono prime nei nuovi accessi mentre il Marocco diventa terza nazionalità al posto del Mali. Per quanto riguarda gli accessi totali, invece, l'Italia scala al quarto posto, preceduta da Nigeria, al primo anche nel 2023, e, a seguire, da Burkina Faso e Bangladesh, quest'ultimo invece assente tra le prime nazionalità nell'anno precedente.

Principali paesi di provenienza (accessi totali)



^[3] <https://extratitoli.org/>

Principali paesi di provenienza (nuovi accessi)



Si noti che ad incidere in maniera significativa sulla prima nazionalità, la Nigeria, sono i Community Center di Napoli e Torino. Il Community Center di Napoli, nello specifico, offre uno sportello specificamente dedicato a donne e lavora in stretta sinergia, grazie a un protocollo d'intesa, con l'ente anti tratta Dedalus, sui temi della violenza di genere e della tratta di esseri umani. Nel 2024, sono 676 gli accessi totali di donne registrati allo sportello di Napoli.

La nazionalità italiana, invece, è significativamente presente presso il Community Center di Firenze che, sui temi del lavoro e del segretariato sociale, intercetta e accompagna numerose persone italiane, soprattutto a seguito del periodo di pandemia COVID-19 che, insieme a fattori quali l'aumento del tasso di inflazione, il congelamento salariale e il caro affitti, ha inciso significativamente sul tasso di povertà e marginalizzazione anche della popolazione italiana già vulnerabile.

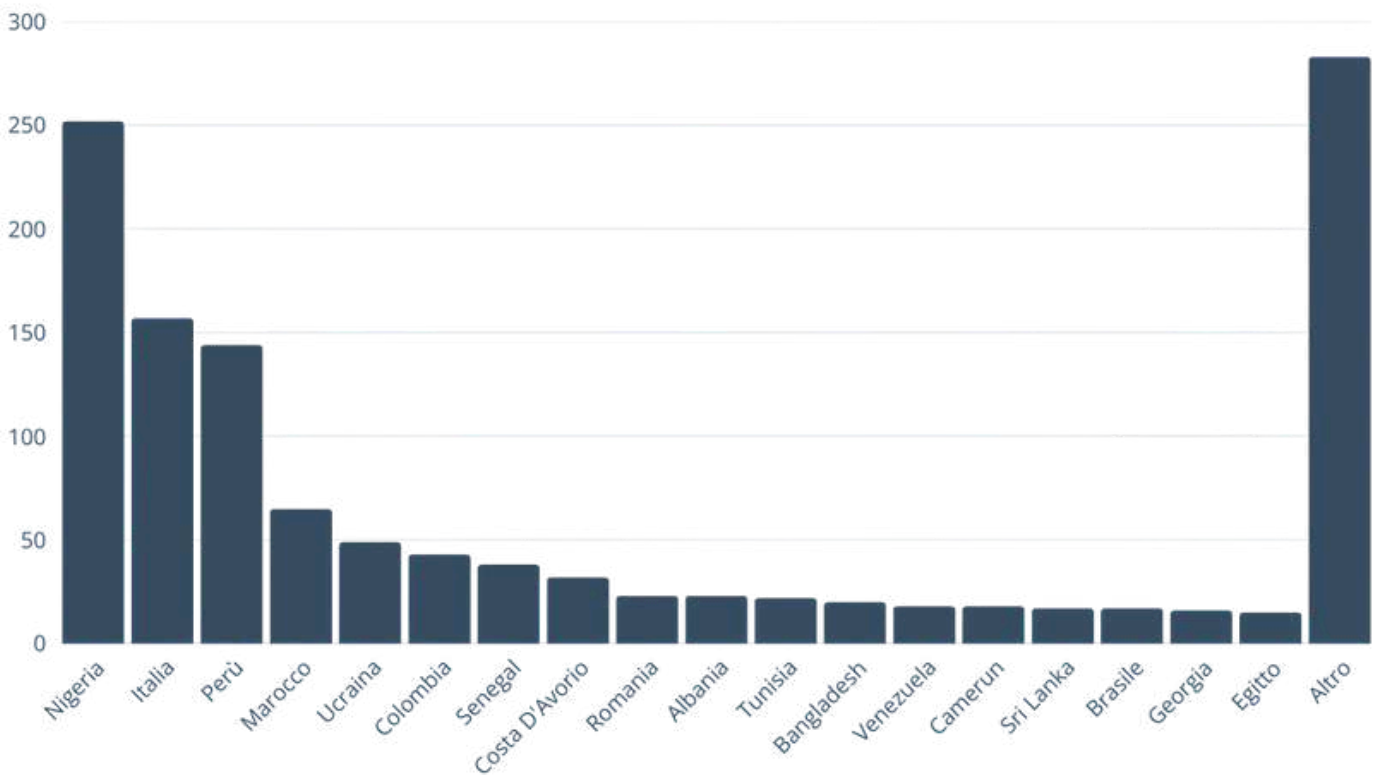
Il Bangladesh, il Pakistan e lo Sri Lanka sono nazionalità che hanno visto un decisivo aumento presso gli sportelli: le crisi in questa parte del mondo, inclusa quella climatica, e, al contempo, le "semplificazioni" del decreto flussi previste dal tristemente noto "Decreto Cutro" hanno reso le persone espatriate e entrate in Italia, anche attraverso questa tipologia di canale regolare, vittime di procedure truffaldine e, di conseguenza, facili "prede" per reti alla ricerca di manodopera irregolare.

Una volta entrati in Italia, la regolarizzazione per motivi di lavoro tramite il canale del decreto flussi è risultata, per queste persone, estremamente complessa, se non impossibile, a causa della mancanza del datore di lavoro o, comunque, di una possibilità concreta a cominciare un'attività lavorativa presso l'azienda prevista. Di conseguenza, spesso, l'unico canale attuabile per questi ultimi è stato quello della domanda di

asilo, portando, quindi, a una maggiore richiesta di supporto da parte di questo target di popolazione presso gli sportelli^[3].
Rispetto al numero di nuovi accessi nel 2024, il 34% è rappresentato da donne e il 24,5% da nuclei familiari. Tra questi, il 56% è un nucleo con minorenni/maggiorenni a carico, il 18% è composto da donne sole con minori, il 13% da coppie senza figli e, a seguire, da altre tipologie di nuclei senza minori.

Il grafico di seguito riportato indica le principali nazionalità dei nuovi accessi di donne incontrate agli sportelli a livello nazionale.
I Community Center che incidono di più sulla prima nazionalità, la Nigeria, sono: Torino (26%) e Napoli (25%), Pinerolo (12%), Catania (11%), Bologna (6,4%).
Per quanto riguarda l'Italia: Firenze (34%), Bologna, Torino, Milano (11%), Pinerolo (8%), Catania (6,5%).
A rilevare, invece, per la terza nazionalità, il Perù, sono, in ordine, Perugia (23%), Torino e Roma (16%), Genova (15%), Firenze (10%), Pinerolo (9%).

Principali paesi di provenienza delle donne (nuovi accessi)



In seguito, verrà approfondita la situazione delle persone che si rivolgono allo sportello dal punto di vista della loro condizione giuridica, abitativa, lavorativa.

^[3] Per un maggiore approfondimento di questo aspetto si veda la descrizione dell'attività di supporto legale del Community Center di Napoli descritta a pag. 25-26 del presente report.

I dispositivi dell'*outreach* e dello sportello

Il dispositivo dell'*outreach* viene utilizzato dai Community Center soprattutto in fase di apertura degli stessi e nel momento in cui, durante il monitoraggio, si osservi l'assenza di un determinato target nelle prese in carico di sportello.

A titolo esemplificativo, si cita il caso del Community Center di **Perugia** che, nel 2024, ha lavorato molto sull'intercettazione dei bisogni della popolazione femminile. Quest'ultima era infatti, negli anni precedenti, poco presente allo sportello. Ciò è avvenuto, come precedentemente accennato, a partire dalla scuola di italiano tenuta da insegnanti volontari coinvolti dalla Chiesa Valdese.

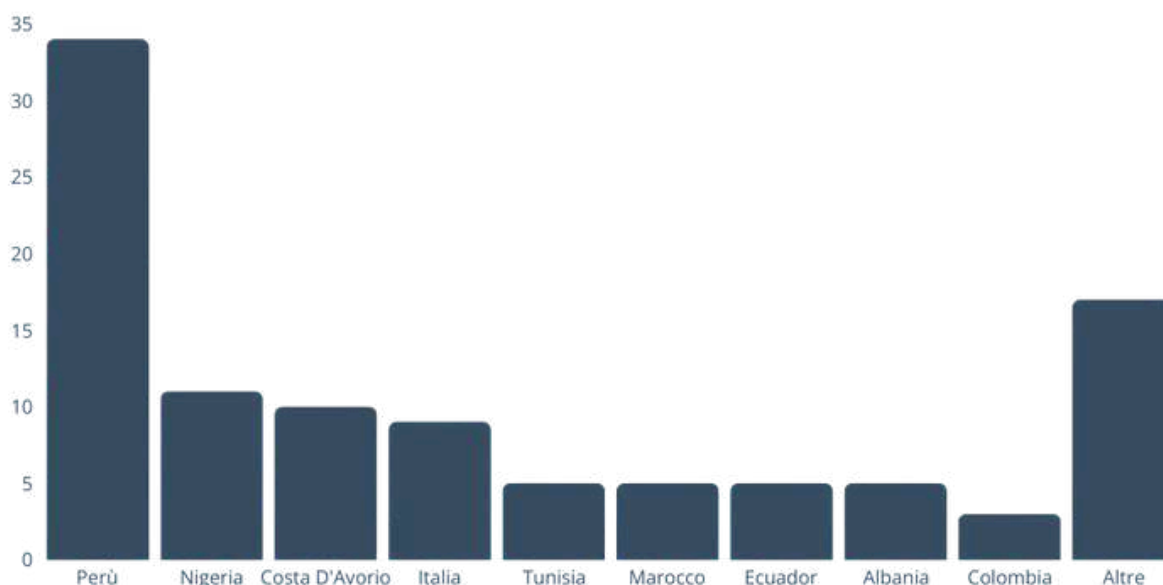
Si è, infatti, osservata la partecipazione di un numero significativo di donne ai corsi di italiano ma il *referral* al Community Center delle stesse non era sviluppato e automatico come per la popolazione maschile.

L'operatrice ha, quindi, lavorato all'ideazione di alcune informative più "allargate" da tenersi proprio durante le lezioni di lingua su tematiche che potessero essere di interesse per la popolazione femminile che frequentava la scuola.

Il passaparola rappresenta, in ogni Community Center, il maggiore fattore di avvicinamento agli sportelli. A partire, quindi, da un piccolo gruppo di donne che hanno conosciuto di persona l'operatrice in uno spazio, quello della scuola, in cui si sentivano a loro agio si è vista pian piano aumentare la presenza femminile anche allo sportello, facendo emergere bisogni nuovi.

Di seguito le principali nazionalità dei nuovi accessi di donne nel 2024 presso il Community Center di Perugia. La nazionalità peruviana intercettata dal Community Center di Perugia è per lo più composta da persone in una condizione giuridica di irregolarità sul territorio in quanto, entrate tramite il canale del visto turistico, si sono viste, dopo 3 mesi, scadere quest'ultimo e ritrovarsi, dunque, senza un titolo di soggiorno. Questo meccanismo contribuisce a rendere il Perù la terza nazionalità di nuovi accessi di donne e la quarta in generale incontrata a livello nazionale dalla rete Community Center nel 2024.

Principali paesi di provenienza delle donne presso il CC di Perugia (nuovi accessi)



Dai colloqui con le donne è emersa la necessità di approfondire il tema dell'accesso alla procedura di asilo che, per quanto complessa in quanto anche il Perù ad oggi rientra nella cosiddetta "lista dei paesi sicuri", rappresenta, spesso, l'unica, o comunque la più tutelante, ancora per l'accesso al diritto di donne e uomini, lavoratrici e lavoratori, spesso anche con figli minori, presenti sul territorio. Oltre a ciò, è emersa l'importanza di trattare con maggiore attenzione la tematica della violenza di genere: dall'intercettazione di questo bisogno, si è lavorato sul miglioramento della sinergia tra Community Center, Centri Anti Violenza e ente anti-tratta. Così come è risultata fondamentale la collaborazione tra gli operatori e le operatrici di Diaconia che già da tempo, su altri territori, lavoravano specificamente su questi temi.

Lo scambio di expertise tra luoghi diversi rappresenta, infatti, il valore aggiunto di una rete di sportelli a livello nazionale. Operatori e operatrici, per quanto sempre nell'ambito del modello condiviso che caratterizza i Community Center, sviluppano specificità a seconda delle loro competenze e professionalità e, soprattutto, del contesto in cui il servizio si inserisce e dei bisogni intercettati. A partire da questi ultimi si definisce la linea per il rafforzamento di un orientamento e accompagnamento mirato a specifiche aree di intervento su cui si osserva la necessità di presa in carico.

Da 70 nuovi accessi di donne nel 2022 presso il Community Center di Perugia, si è passati a 80 nel 2023 e a 105 nel 2024.

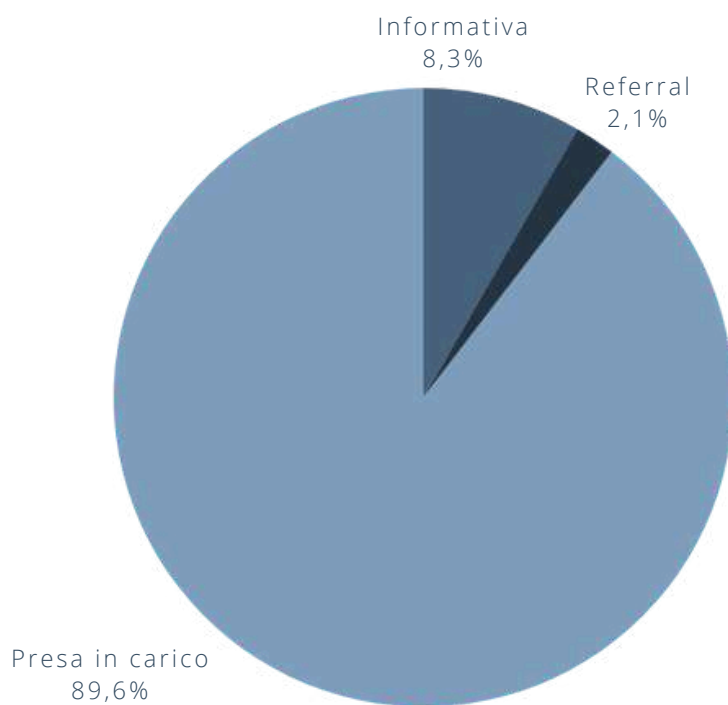
Le tipologie di intervento

L'accesso di un beneficiario al Community Center viene classificato, oltre che sulla base dell'ambito di supporto, anche per quanto riguarda la tipologia di intervento effettuato dall'operatore o operatrice, "categorizzato", semplificando la complessità, in:

- 1) informativa
- 2) *referral* ad altro servizio/ente
- 3) presa in carico



Di seguito, viene mostrata la percentuale della tipologia di intervento della rete Community Center nel 2024. Si osserva che la “presa in carico” è nettamente superiore alla somma delle altre due tipologie di intervento:



Se da una parte, infatti, i Community Center non si pongono in sostituzione ad uffici istituzionali e preposti a determinate pratiche, dall'altra si prefiggono come obiettivo, quando possibile, di operare una vera e propria presa in carico del percorso della persona che si rivolge allo sportello, cercando di essere non solo un servizio di orientamento ma, anche e soprattutto, di costruire vere e proprie risposte condivise con l'utenza. Fanno ciò ponendosi come sportelli di intermediazione con le istituzioni competenti al rilascio dei permessi di soggiorno, delle residenze, delle tessere sanitarie, dei servizi di presa in carico sociale, sia in termini di collaborazione e confronto che, quando necessario, di pressione per il rispetto dell'accesso al diritto quando questo è illegittimamente negato a causa di prassi perpetrate proprio da queste ultime.

La presa in carico del “soggetto tipo” che si presenta presso il Community Center inizia, di solito, con un'analisi della condizione socio-legale della persona. Si comincia, infatti, con il comprendere se la persona è già regolare sul territorio o se, invece, si trova in uno stato di irregolarità. A questo punto si prova, nello specifico, a strutturare, insieme a quest'ultima, una progettualità che, a partire dal permesso di soggiorno o dalla richiesta dello stesso, provino ad intervenire su tutti gli aspetti consequenziali e necessari all'emersione dell'individuo dallo stato di vulnerabilità in cui si trova.

Si procede, dunque, con l'orientamento ai servizi sul territorio (ASL, ambulatori, dormitori, uffici della P.A...), con l'iscrizione al SSN, all'anagrafe, alla scuola. Procedure che, spesso, non vanno a buon fine quando il beneficiario si presenta in autonomia presso gli uffici

pubblici. Ciò è dovuto, talvolta, all'assenza di mediazione interculturale presso gli uffici e servizi pubblici ma anche all'applicazione di possibili prassi illegittime e discriminatorie. L'accompagnamento da parte degli operatori e delle operatrici risulta in molti casi necessario per pretendere il riconoscimento di un diritto negato: la presenza fisica di questi/e ultimi/e, oltre a rappresentare un occhio di monitoraggio e un segno di prossimità per la persona, non è intesa, dunque, come azione assistenzialista ma, piuttosto, come attività di advocacy che mira a portare alla luce l'illegittimità perpetrata affinché quest'ultima venga decostruita e contrastata per i casi futuri.

Se, talvolta, i percorsi di presa in carico risultano essere brevi e il Community Center rappresenta un punto di passaggio per un'informativa/orientamento, nella maggior parte dei casi si struttura, invece, un percorso individualizzato più di lungo periodo che va ad includere, a titolo esemplificativo, anche supporto a pratiche di ricongiungimento familiare, richiesta cittadinanza, avvio di percorsi di riconoscimento di titoli di studio, iscrizione a cicli di formazione secondaria o universitaria.



La relazione con le persone che si rivolgono allo sportello

Il Community Center si propone di costruire un rapporto empatico con la persona che si rivolge allo sportello o che viene intercettata in città come vulnerabile: una persona che vive uno stato di privazione, che sperimenta continui lavori saltuari che la pongono in una condizione di sfruttamento e ricatto, che ha difficoltà di orientamento sul territorio e che porta con sé tutti i giorni le fatiche e le violenze subite nel viaggio verso l'Europa e nelle difficoltà in Italia necessita, infatti, di operatori ed operatrici che la affianchino nel suo percorso di accesso al diritto e nella costruzione di un cammino di integrazione fondato su un rapporto di fiducia e costruito per tappe e nel tempo.

Il Community Center, infatti, non è solamente uno sportello ma mira ad essere uno spazio di incontro e di creazione di legami di solidarietà che, in alcuni casi, si sono poi rivelati risorsa preziosa anche per lo sviluppo del servizio stesso. In questo senso, ci sono esempi di sportelli che hanno accolto, come volontari/e e tirocinanti, ex beneficiari/e o casi in cui questi/e ultimi/e hanno sentito la volontà di "restituire" quanto ricevuto dagli operatori/trici in termini di supporto ai loro percorsi, scegliendo spontaneamente di mettersi a disposizione. Hanno quindi offerto il loro supporto nell'indirizzare e orientare connazionali, nell'offrire casa propria per un'accoglienza emergenziale, nell'aiutare l'equipe a leggere alcuni fenomeni e casistiche, cercando insieme soluzioni creative per supportare persone in stato di necessità.

In ultimo, alcune progettualità iniziate a fine 2024 e che si protrarranno per tutto il 2025 sui territori di Napoli, Torino, Milano e Roma hanno visto l'assunzione presso i Community Center di alcune "peer tutor", cioè di ex beneficiarie che hanno manifestato interesse e dimostrato predisposizione e competenze al lavoro sociale. Ciò permetterà di valorizzare le capacità e le conoscenze di chi ha sperimentato in prima persona le difficoltà della popolazione target, diventando, in questo



modo, risorsa preziosa per l'equipe: non più solo persona destinataria di determinati interventi di supporto ma soggetto con competenze, qualità, formazione e idee nuove da mettere in campo.

I Community Center come antenne per l'emersione di tratta e sfruttamento

I Community Center rappresentano delle antenne per l'emersione di vulnerabilità legate ai fenomeni della tratta e dello sfruttamento. Nella presa in carico di lungo periodo e, quindi, nella costruzione di un rapporto di fiducia con le persone che si rivolgono allo sportello, si pone attenzione anche alle tematiche della violenza di genere e alla condizione di ricatto e assoggettamento in cui la persona può trovarsi.

Alla presa in carico socio-legale, dunque, si accompagna, in questi casi, una possibile segnalazione all'ente antitratta di riferimento del territorio. Con quest'ultimo si lavora insieme per un supporto congiunto e multidisciplinare.

L'attività dello sportello Community Center **Napoli** dedicata alle donne migranti e alla comunità LGBTQ+ nasce nel maggio del 2021 e ha visto centinaia di accessi di donne assistite sia per quanto riguarda le procedure di regolarizzazione che le questioni relative all'abitare e all'inclusione sociale. Lo sportello si rivolge non solo a donne sole ma anche a nuclei familiari o monogenitoriali provenienti per lo più dall'Africa Occidentale ma anche dall'Asia e dal Sud America.

Per ognuna delle persone che viene seguita allo sportello si realizza una sorta di "piano individualizzato", condividendo con quest'ultima gli obiettivi di breve periodo con un monitoraggio degli stessi nel corso dei mesi. Ciò ha permesso, nel tempo, che le persone beneficiarie degli interventi dello sportello si rendessero protagoniste del percorso da intraprendere e non soggetti passivi, provando a far emergere anche sogni e desideri inizialmente concepiti come irrealizzabili.

La presa in carico spesso comincia dal piano legale: le persone vengono accompagnate nel disbrigo delle pratiche per la richiesta e l'acquisizione del titolo di soggiorno e, intanto, si prova a rispondere alle altre esigenze, soprattutto di carattere sanitario e abitativo. Con i colloqui si prova, dunque, ad effettuare l'individuazione preliminare degli indicatori della tratta. Ciò comporta l'incontro in più appuntamenti a cui si provano ad affiancare anche altre attività slegate da questo specifico focus. Nell'eventualità ci fosse un riscontro di tali indicatori o se la richiesta d'aiuto arrivi direttamente dalla persona, allora si procede alla segnalazione all'ente antitratta di competenza territoriale. Oltre il 60% delle donne incontrate nel 2024 presentano possibili indicatori di tratta e sfruttamento registrati dall'operatrice durante i primi colloqui.

Significativo è anche l'intervento rispetto al contrasto alla violenza di genere, in sinergia con i Centri Anti Violenza del territorio. In questo caso, l'inserimento in protezione non è immediato ma prevede un certo numero di incontri e la creazione di un rapporto di fiducia che possa poi permettere alla donna di sentirsi sicura.

L'accoglienza abitativa delle persone che vogliono emergere dalla violenza o dalle gravi forme di schiavitù e che si trovano nella fase "intermedia" rappresenta la maggiore difficoltà.

Lo spazio del Community Center è stato, negli anni, anche luogo di ritrovo e di confronto tra le donne e le persone della comunità LGBTQ+, favorendo la creazione di un virtuoso meccanismo di solidarietà alla pari.

Nel 2025, un progetto dedicato all'empowerment e all'inclusione socio-lavorativa delle donne migranti ha permesso l'organizzazione di alcuni laboratori aperti che si basano sulla convinzione che il raggiungimento di una condizione di autonomia socio-lavorativa non può prescindere da un percorso di presa di consapevolezza e formazione rispetto ai temi della violenza di genere e da un accompagnamento al ragionamento condiviso sui temi della genitorialità e degli aspetti transculturali che la attraversano. Questi ultimi, infatti, vanno sempre tenuti in conto quando si lavora con donne e uomini di diverse nazionalità e culture.

Questo lavoro è stato svolto dall'ente antitratta Dedalus e dei centri antiviolenza, oltre che dell'associazione Pianoterra che si occupa, invece, di famiglie in condizioni di precarietà economica e sociale, a rischio di isolamento e marginalità, con un focus sulla tutela dei minori.

L'Operatore del Community Center di **Catania** ha incontrato, nel 2024, presso lo sportello situato negli spazi dell'ente antitratta Penelope nel quartiere di San Cristoforo, 64 persone tra donne potenziali vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale, provenienti per la maggior parte dalla Nigeria ma anche dalla Costa d'Avorio, dalla Guinea e dal Camerun e uomini, per lo più da Marocco, Tunisia e Algeria, vittime di accattonaggio e sfruttamento lavorativo nelle campagne dell'hinterland catanese. Le persone sono state accompagnate dal Community Center in un percorso di formazione professionale o di ricerca lavorativa e, quindi, di emersione. Si è lavorato per offrire un supporto, a prescindere dalla condizione di regolarità o meno sul territorio, in merito al diritto alla protezione, alla salute, all'accoglienza. Un lavoro simile è svolto nel quartiere di San Berillo, ai cui margini sono presenti vittime di tratta per lo più provenienti dal Sud America e per cui il lavoro di unità di strada, condotto dall'ente antitratta, congiuntamente ai servizi di sportello socio-legale-lavorativo offerto dalle associazioni presenti nello spazio di Trame di Quartiere, tra cui il Community Center, rappresenta un tentativo di risposta concreta all'individuazione delle vulnerabilità e alla presa in carico delle stesse.

Tra il 2023 e il 2024, la rete nazionale Community Center si è, inoltre, confrontata nell'ambito di alcuni incontri di formazione sul tema dello sfruttamento lavorativo, da un punto di vista di inquadramento del fenomeno, di strumenti giuridici e di messa in rete degli sportelli con i progetti specificamente dedicati a quest'area di intervento, sviluppando quindi capacità di intercettazione di indicatori utili a una corretta segnalazione delle casistiche affinché questi ultimi possano emergere e la persona ricevere l'adeguata informativa, presa in carico e, quando necessario, messa in protezione..

I focus group come risposta a bisogni condivisi

Oltre all'attività di sportello e all'intercettazione dei bisogni sul territorio attraverso l'*outreach*, i Community Center utilizzano anche il dispositivo del "focus group" come momento in cui vengono contattati beneficiari dai bisogni simili e viene effettuata un'informativa "allargata" da parte degli operatori e operatrici del Community Center oppure da parte di esperti del tema, coinvolti per trattare la specifica materia individuata.

Ciò, oltre a rappresentare un momento aperto alla cittadinanza, che favorisce la condivisione di informazioni in minor tempo con un maggior numero di persone, risulta anche essere uno spazio che vuole promuovere la costruzione di legami di conoscenza e solidarietà tra persone le quali possono riconoscersi in difficoltà comuni e contribuire a creare risposte condivise, grazie al supporto dell'equipe Community Center. Quest'ultima fornisce strumenti utili ad affrontare ostacoli e bisogni ma, per fare ciò, necessita di raccogliere testimonianze e punti di vista da parte delle persone stesse.

A febbraio 2024, gli operatori e operatrici del Community Center di **Pinerolo** hanno invitato ad un focus group tutte le persone che in passato avevano frequentato lo sportello e che erano in possesso di permesso di soggiorno per protezione speciale presentata prima del DL 20/2023, convertito in Legge 50/2023. L'obiettivo è stato quello di illustrare la possibilità di conversione in permesso di soggiorno per lavoro. Le modifiche normative in materia di riconoscimento e conversione del permesso di soggiorno per protezione speciale hanno portato, infatti, grande confusione anche a causa delle diverse prassi riscontrate su tutto il territorio nazionale.

Le persone presenti al focus group sono state informate rispetto a questo tema grazie anche ad un precedente lavoro di monitoraggio e raccolta testimonianze delle prassi illegittime portate avanti da alcune Questure. Sono state successivamente condivise le informazioni necessarie alla "pretesa" del rispetto del diritto secondo la nuova normativa e la stessa è stata condivisa con ciascuno dei partecipanti in forma stampata affinché potesse essere mostrata in caso di applicazione di comportamenti illegittimi. E' stata anche occasione per ribadire la tipologia di supporto che il Community Center può fornire e l'importanza di condividere prassi e andamento dei tentativi di accesso alla Questura per richiedere la conversione del suddetto permesso di soggiorno.

Presso il Community Center di **Torino** nel 2024 si sono tenuti due percorsi informativi dedicati a tematiche emerse in maniera significativa allo sportello di orientamento abitativo: un filone ha riguardato il consumo consapevole e la gestione del bilancio familiare e individuale, un altro i requisiti di accesso e la procedura per la presentazione della domanda per partecipare ai bandi di edilizia sociale.

Il Community Center di **Perugia**, in sinergia con la scuola di italiano della Chiesa Valdese, ha organizzato, nel 2024 un incontro aperto agli studenti e alle studentesse delle classi dedicato alla lettura di libri che favorivano la riflessione sul bagaglio culturale derivante dalla propria terra di origine arricchito da quello incontrato nel paese di arrivo. Inoltre, si è lavorato su alcuni incontri dedicati al diritto all'istruzione e al lavoro.

Il Community Center di **Verona** ha ampliato l'utilità del focus group intendendolo come momento organizzato aperto in questo caso non alla popolazione target dello sportello quanto piuttosto agli operatori e operatrici di Community Center e del territorio per affrontare, in maniera condivisa, alcuni bisogni e temi emergenti intercettati nell'incontro con le persone. Si è lavorato, quindi, sull'autoformazione, favorendo la creazione di reti di solidarietà e sensibilità collettiva, con il coinvolgimento di esperti ed esperte. Tra le tematiche affrontate si citano, a titolo esemplificativo, un incontro sul tema della psicologia transculturale, uno dedicato al tema delle prassi illegittime, un altro dedicato alla preparazione ai colloqui davanti alla Commissione Territoriale, un altro ancora sul tema del razzismo.



I Community Center come punti di osservazione e monitoraggio di prassi illegittime

La presenza degli sportelli su varie città del territorio nazionale porta con sé la possibilità di monitoraggio di prassi perpetrate dai vari uffici preposti al contatto con la popolazione straniera per le pratiche di cui alla regolarizzazione, iscrizione anagrafica, all'accoglienza istituzionale, all'apertura dei conti bancari, all'accesso alle procedure.

I Community Center si pongono ad intermediazione e facilitazione del lavoro degli uffici nel supportare la popolazione con background migratorio nell'orientamento e presentazione della corretta documentazione. Tuttavia, soprattutto attraverso l'esperienza diretta e la testimonianza raccolta dalle persone, rappresentano anche punti di osservazione per portare alla luce prassi illegittime e mancanze che rappresentano delle "lacune" nel sistema o delle vere e proprie strategie di ostruzione al diritto delle persone straniere.

Venire a conoscenza dell'attuazione di determinati comportamenti illegittimi rispetto all'accesso ai diritti è favorito da un confronto strutturato tra territori. Quest'ultimo è sviluppato attraverso un percorso annuale che prevede riunioni aperte ai diversi sportelli, formazioni condivise e momenti di confronto relativi a difficoltà comuni o strategie operative individuate che risultano rappresentare buone prassi utili da condividere con il resto della rete.

La connessione con gli sportelli alle frontiere italiane del nord-Italia: Oulx, Ventimiglia, Trieste

Alla rete nazionale Community Center si aggiungono gli sportelli alle frontiere italiane del nord con la Slovenia (Trieste) e la Francia (Oulx e Ventimiglia). La presenza di operatori e operatrici di frontiera in contesti di transito verso il centro e nord Italia rappresenta, soprattutto se in coordinamento con la rete degli sportelli nelle diverse città italiane, un punto di osservazione privilegiato dello “stato di salute” dell’accesso al diritto in Italia e in Unione Europea. Indagare le motivazioni che portano le persone ad allontanarsi dal territorio italiano o a rientrare, dopo mesi o anni, a causa dell’applicazione di un provvedimento Dublino, di un mancato tentativo di regolarizzazione o di ricerca di vita dignitosa, porta alla luce prassi che altrimenti rimarrebbero spesso invisibili^[4]

^[4] Per un approfondimento sul confine italo-francese si legga l'intervento di Martina Cociglio e Simone Alterisio della CSD-Diaconia Valdese al Parlamento Europeo nell'ambito del convegno L'Europa vista dai confini organizzato dall'europarlamentare on. Cecilia Strada in data 20-21 novembre 2024 disponibile su <https://www.adl-zavidovici.eu/wp-content/uploads/2025/01/PattoEUDalBasso20Nov.pdf> a pag. 19.



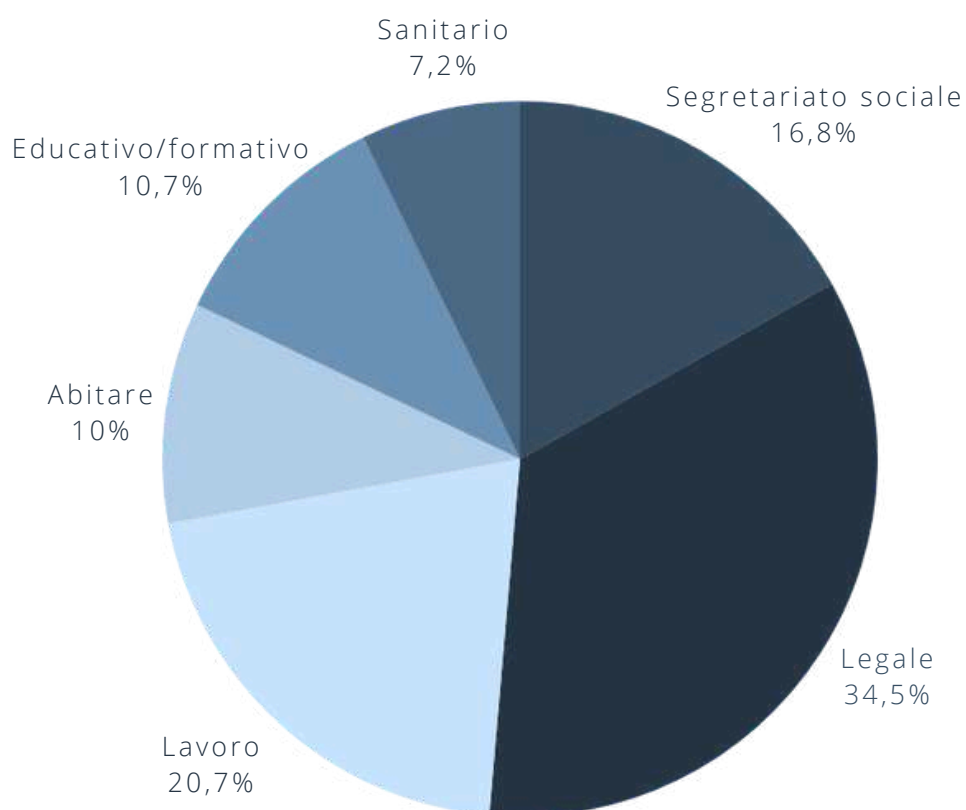
I servizi offerti dai Community Center: narrativa, dati, esperienze sui territori

Lo "standard" di servizi che ogni Community Center garantisce spazia su tre principali aree di intervento:

- 1) legale (diritto asilo e immigrazione),
- 2) lavoro e educativa/formativa,
- 3) segretariato sociale.

A queste si aggiungono il tema dell'abitare e dell'orientamento burocratico sanitario.

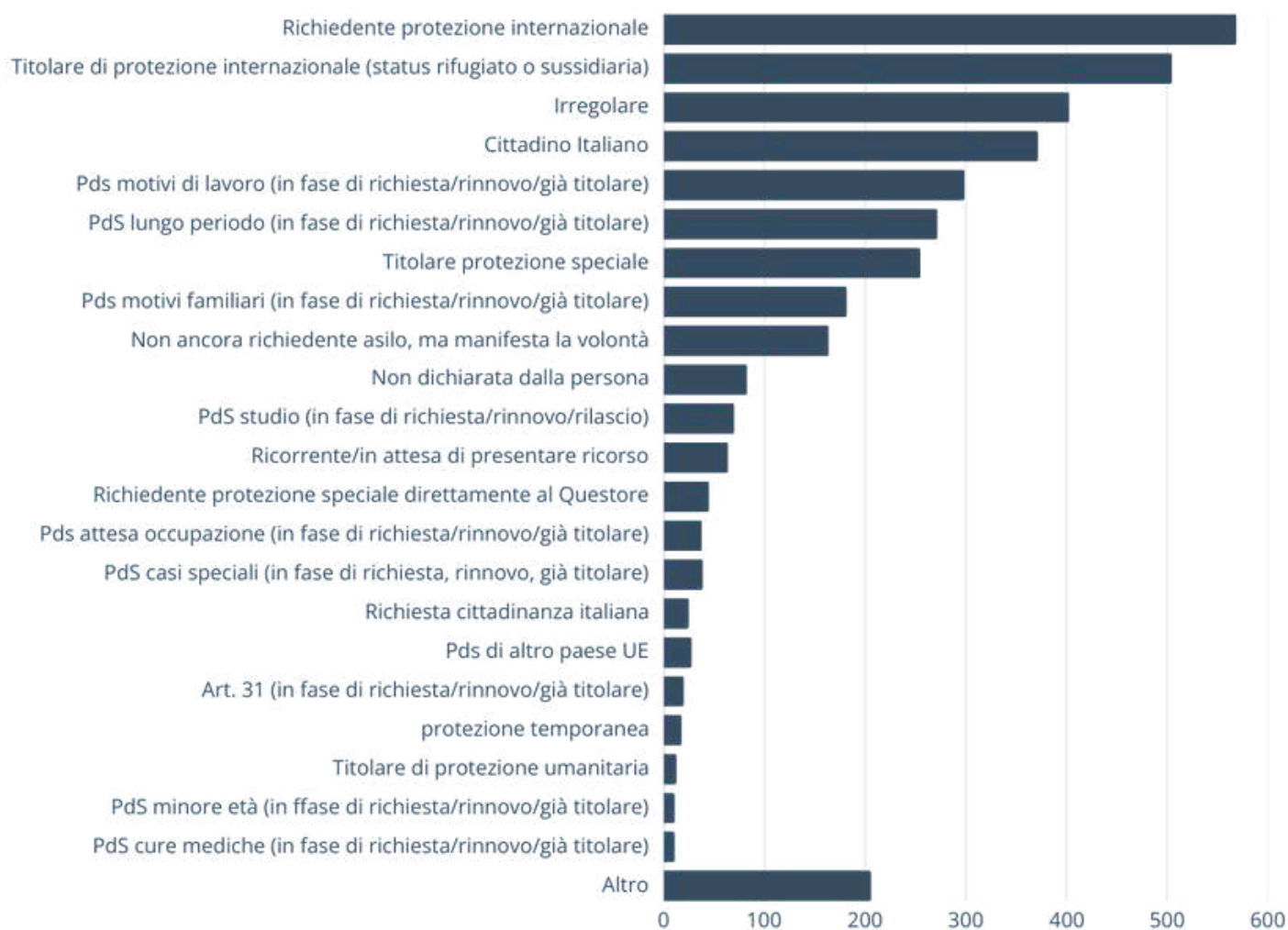
Di seguito, una rappresentazione della percentuale di interventi effettuati nelle diverse aree:



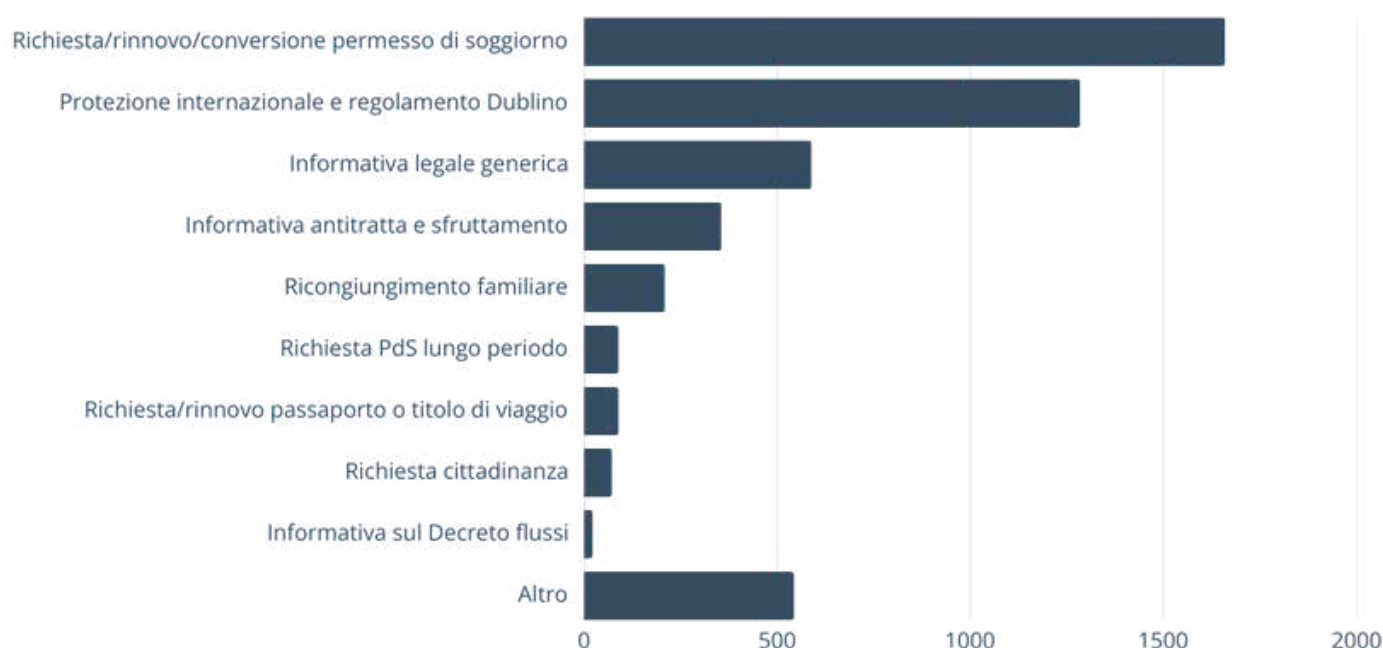
Area legale

All'interno di quest'area di intervento del Community Center rientrano l'orientamento e la presa in carico legale per quanto concerne il diritto di asilo e dell'immigrazione.

Le principali condizioni giuridiche delle persone al momento del primo colloquio



Di seguito la tipologia dei principali interventi in ambito legale seguiti dagli/le operatori/trici:



Come precedentemente descritto, nel corso dell'anno 2024, sono stati varati diversi provvedimenti in materia di immigrazione che ne hanno parzialmente modificato l'assetto. In relazione a ciò sono nate nuove casistiche ed esigenze di assistenza di carattere legale che hanno imposto l'attuazione di differenti strategie e modalità di colloquio da parte degli operatori e operatrici. Oltre all'introduzione di ulteriori nazionalità nella lista dei paesi c.d. sicuri, con decreto 105 del 7 maggio 2024, ed alle modifiche apportate in materia di procedure di richiesta della protezione internazionale e di sfruttamento lavorativo con dl 145/2024, è doveroso evidenziare che gli effetti del dl 20/2023 (c.d. Cutro) si sono pienamente verificati proprio a partire dall'anno 2024, sia per ciò che concerne le domande di asilo sia per quanto riguarda i flussi d'ingresso regolari.

A partire dai primi mesi dell'anno 2024, il Community Center di **Napoli** ha registrato un aumento significativo delle domande di asilo provenienti da persone di nazionalità pakistana, bangladesi e singalesi, giunte sul territorio nazionale tramite visto per lavoro subordinato. Risulta evidente che la semplificazione delle procedure tese ad ottenere tale tipologia di visto d'ingresso, per ciò che concerne la parte datoriale, ha ingenerato un flusso di soggetti in ingresso che, vittima incolpevole di organizzazioni criminali di natura transnazionale, non ha potuto dare seguito alla richiesta di rilascio del permesso di soggiorno correlato. Detto flusso, in larga parte, ha inteso agire la richiesta di protezione internazionale. Il fenomeno ha dunque imposto la necessità di un più accurato colloquio preliminare finalizzato ad appurare la reale condizione dell'utente in ordine alla possibilità che questi sia soggetto a meccanismi di traffico, ricatto o usura. Inoltre, in taluni casi, ha indotto gli operatori e le operatrici del Community ad agire in maniera simultanea la

richiesta di protezione internazionale e gli istituti giuridici dell'art. 18 e 22 del Testo Unico Immigrazione, tramite segnalazione all'ente antitratto di competenza territoriale.

La modalità descritta si è resa necessaria anche in virtù dei tempi straordinariamente limitati imposti dalle procedure di cui all'art.28 bis 25/2008, per coloro che vi rientrano. L'aumento delle domande di cui all'art.28 bis 25/2008 (c.d. accelerate), ha comportato una rilevante dilatazione dei tempi di audizione e decretazione delle richieste ordinarie, per la maggior parte delle quali sarebbe auspicabile l'applicazione dell'art. 12 del 25/2008. Infatti, i cittadini di paesi quali Mali, Burkina Faso, Niger, Libia, Somalia, Eritrea, Etiopia, Sudan, Afghanistan, Siria, Ucraina, dato l'attuale scenario, potrebbero accedere al riconoscimento de plano della protezione internazionale. Attualmente, però, attendono in media 12 mesi l'audizione personale e ulteriori 2 mesi per il decreto. Per questa casistica si è deciso di richiedere l'esame prioritario ai sensi della lettera b), comma 2, art.28 dlgs 25/2008.

Nel corso del 2024 si è verificato un flusso consistente di richiedenti protezione internazionale per i quali si è reso necessario richiedere l'inoltro presso il SAI ai sensi del comma 1-bis dell'art 9 del dlgs 142/2015.

La collaborazione con Medici Senza Frontiere si è rivelata proficua non solo per tutto ciò che riguarda l'orientamento sanitario ed il monitoraggio del decorso terapeutico degli utenti, ma anche in ordine alla semplificazione delle procedure di certificazione delle vulnerabilità di cui all'art 12 dlgs 142/2015. Tale semplificazione, infatti, ha ridotto sensibilmente i tempi di richiesta e di trasferimento in SAI.

Si rende necessario segnalare un ulteriore flusso in aumento, composto da soggetti affetti da sofferenza psichica insorta nel corso della permanenza sul territorio e che versano in condizione di irregolarità. Grazie alla collaborazione con MSF, il Dip. Salute Mentale del Distretto 31- ASL NA 1 e Centro Fanon, si è potuto dare seguito alla reiterazione della domanda di asilo sulla base delle certificazioni emesse in seno al percorso terapeutico. Si segnala che la totalità delle domande reiterate inoltrate in seguito alla presa in carico dei suddetti enti, è stata ritenuta ammissibile dalle Commissioni Territoriali competenti e in buona parte si è addivenuti al riconoscimento di una protezione internazionale ovvero speciale.

Si segnala, inoltre, che nell'anno 2024 il Community Center di Napoli ha accolto diverse richieste di assistenza da parte di cittadini stranieri nati in Italia che non hanno avuto modo di dare seguito all'istanza di accertamento della cittadinanza italiana entro i tempi previsti dall'art 4 della Legge 91 del 1992. In larga parte, tale condizione si è configurata in relazione al fatto che costoro erano privi di titolo di soggiorno.

Facendo valere le disposizioni di cui all'art 33, D.L. 69/2013 (semplificazione per l'acquisto della cittadinanza per lo straniero nato in Italia), ai sensi del quale: "quello che viene ai fini di cui all'art. 4 comma 2 della Legge del 5 febbraio 1992 nr. 91, all'interessata non sono imputabili eventuali inadempimenti riconducibili ai genitori oppure agli uffici della P.A., e può dimostrare il possesso dei requisiti con ogni idonea documentazione.", si è addivenuto al riconoscimento della cittadinanza italiana per utenti di età superiore ai 19 anni per via amministrativa.

Gli aspetti legali seguiti maggiormente dal Community Center di **Milano** nel 2024 hanno riguardato, per lo più, le seguenti casistiche: 1) cittadini con procedure di richiesta asilo provenienti da cosiddetti “paesi sicuri” fuori dai circuiti dell'accoglienza istituzionale e, quindi, con il conseguente problema della difficoltà a ricevere le comunicazioni da parte della Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale e la difficoltà di presa in carico di questi ultimi motivata dai tempi brevi dettati dalle tempistiche delle procedure accelerate, 2) neomaggiorenni, soprattutto di origine egiziana che, usciti dalle comunità, non hanno alcun riferimento nella procedura di conversione del permesso di soggiorno per minore età, 3) nuclei latinoamericani con minori con difficoltà nei percorsi di regolarizzazione (es. permesso di soggiorno per coesione familiare, permesso di soggiorno per art. 31 del Testo Unico Immigrazione), 4) donne sole con problemi psichici importanti (necessità di regolarizzarsi e bisogno di accoglienza), 5) donne con minori di ritorno da altri paesi dell'UE con passato/presente di tratta e violenza familiare (necessità di regolarizzarsi e bisogno di accoglienza).

La modalità con cui le persone hanno intercettato il servizio legale del Community Center è stata il passaparola per quanto riguarda i primi due casi citati, le segnalazioni da parte dei servizi sociali e dei consultori per i nuclei latinoamericani, la segnalazione da parte di beneficiarie dello sportello seguite in precedenza allo sportello per le ultime due fattispecie. Le principali criticità riscontrate riguardano la 1) non linearità delle comunicazioni tra Commissione Territoriale e Questura in merito alle comunicazioni sulla procedura asilo, risolta solo attraverso la comunicazione diretta con queste istituzioni o con gli accompagnamenti in loco 2) le difficoltà di comunicazione con i servizi sociali che avevano in carico gli ex minori, superata solo con la pazienza e la perseveranza, nonché con la gentile collaborazione dell'Ufficio del Ministero per i pareri 3) il mancato inserimento in accoglienza istituzionale e la farraginosità delle procedure attivabili. Nell'affrontare i punti sopra descritti è stata fondamentale la costruzione di rete con i vari servizi del territorio per una presa in carico congiunta (Ente Anti tratta, Welcome Center Milano, Opera San Francesco per parte salute e psicologica), così come l'organizzazione di accompagnamenti ai servizi che hanno permesso e facilitato la creazione di relazione tra noi e i servizi stessi, appianando le difficoltà di comprensione tra gli utenti e gli operatori dei servizi, il supporto dei legali dell'Associazione Studi Giuridici Immigrazione, oltre che il lavoro di equipe interna allo sportello sui casi più complessi e che comportano pezzi oltre il legale.

Nel 2024, il Community Center di **Genova** ha fornito supporto legale in relazione al diritto dell'immigrazione, in particolare per quanto concerne l'ambito della protezione internazionale e la richiesta/rinnovo/conversione di permessi di soggiorno. In merito al primo, il principale bisogno emerso riguarda l'informativa rispetto a cosa sia la richiesta di protezione internazionale, le implicazioni e le modalità di accesso all'istanza. A questo primo orientamento, nella maggior parte dei casi, ha fatto seguito il supporto alla compilazione del modulo C3, l'informativa rispetto alle modalità di accesso all'ufficio immigrazione della questura di Genova e, egato a ciò, il lavoro di contrasto alle prassi illegittime tra cui la richiesta di dichiarazione di ospitalità per riuscire a depositare la domanda di asilo oltre che, più in generale, la difficoltà di accesso agli uffici per richiedere appuntamenti, presentare domanda di protezione o di permesso di soggiorno, rinnovare i documenti.

Le persone supportate sono principalmente cittadini peruviani, fuori dal sistema di accoglienza e non intenzionati ad entrarvi che, talvolta, basano le loro conoscenze legali sul passaparola tra pari. Spesso sono persone in situazioni abitative molto precarie, che lavorano senza contratto e hanno una conoscenza della lingua italiana molto limitata. Da questo ambito di azione derivano, poi, richieste di orientamento rispetto al lavoro, all'educazione e all'abitare. Nel supporto alle persone si riscontra la difficoltà nel compilare i kit per il rinnovo/conversione del permesso di soggiorno in autonomia e, dall'altro, la difficoltà ad entrare in contatto con l'Ufficio Immigrazione della Questura di Genova. L'attività del Community Center ha, quindi, comportato la compilazione dei kit postali, l'indicazione rispetto alla documentazione da includere e il contatto a mezzo PEC con l'Ufficio Immigrazione o attraverso il portale "Prenotafacile" per quanto riguarda la richiesta di appuntamenti. Anche in questo caso, le persone supportate si trovano in massima parte al di fuori del sistema di accoglienza, ma le provenienze e situazioni sono più variegate (asilo, lavoro, singoli e nuclei familiari).

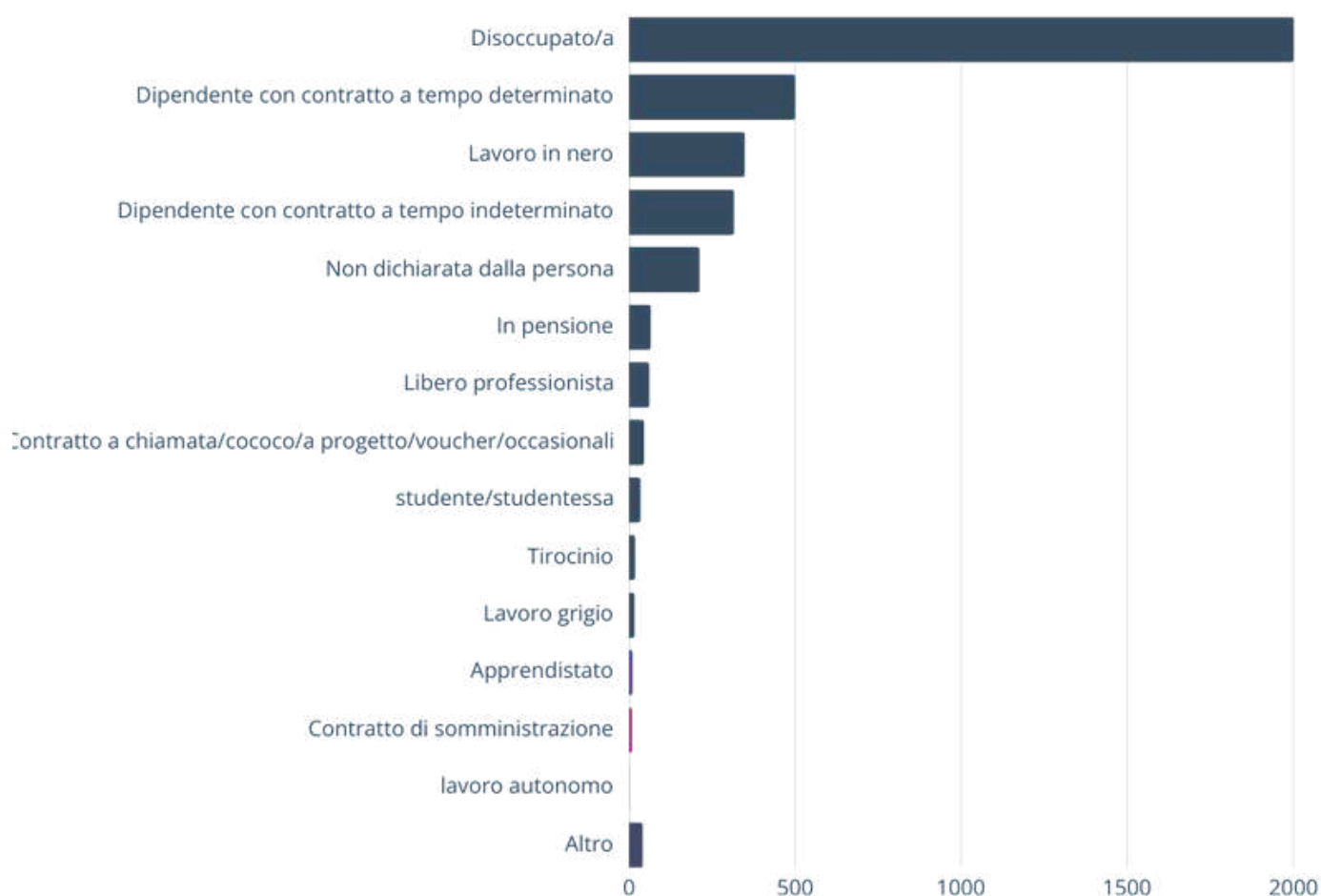
Sul finire del 2024 diverse sono state, infine, le richieste di informazioni e supporto relative al particolare istituto del permesso di soggiorno ex.art 31 del Testo Unico Immigrazione, sia da parte di donne sole con minorenni sia da parte di nuclei familiari, per lo più, anche in questo caso, cittadini peruviani.



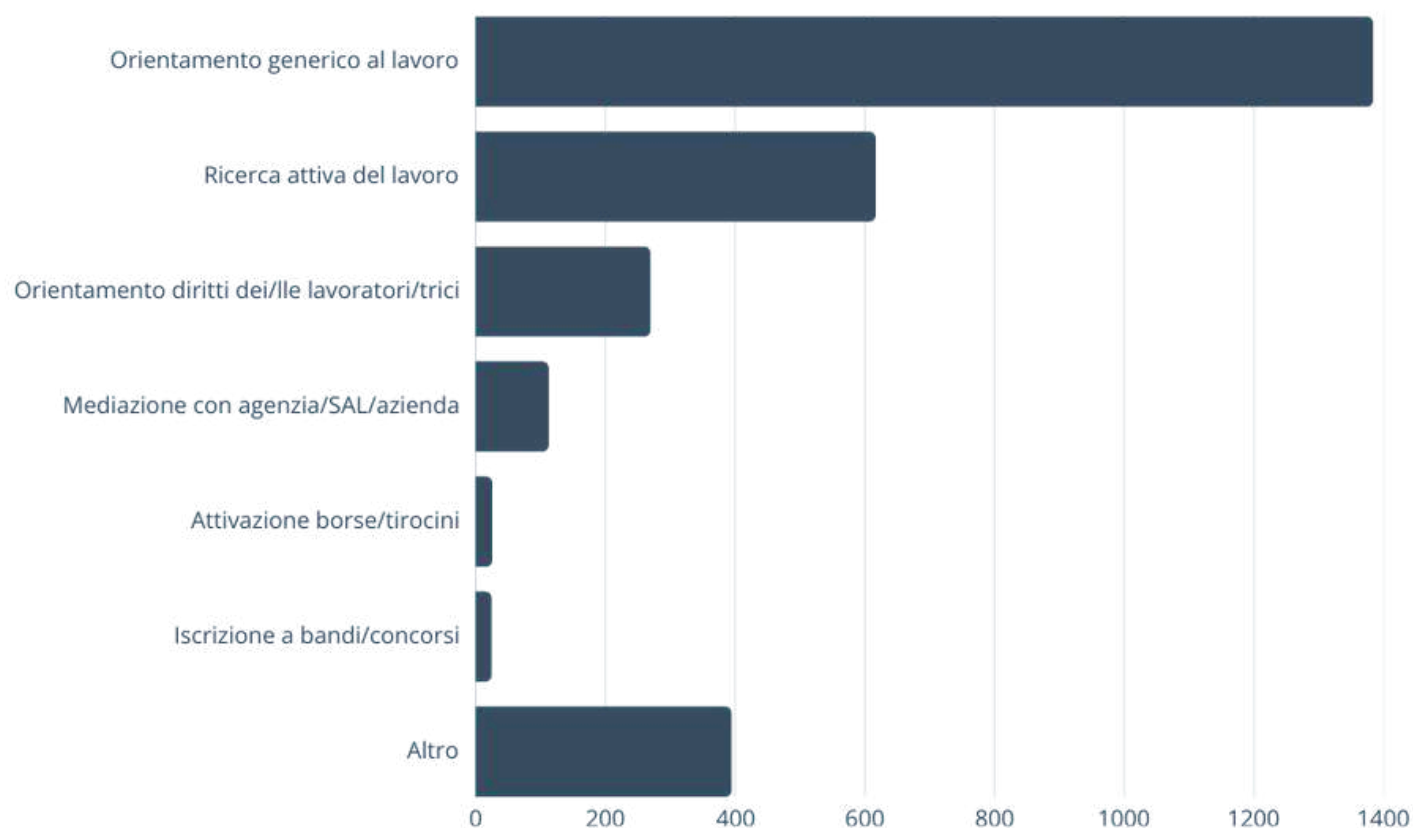
Area lavoro

Quest'area di intervento del Community Center riguarda l'orientamento e la presa in carico della persona circa il percorso di integrazione sociale e autonomia attraverso un accompagnamento individualizzato a percorsi formativi e di inserimento lavorativo.

Di seguito, viene mostrata la condizione lavorativa registrata dall'operatore o operatrice al momento del primo colloquio allo sportello:



Nel grafico sottostante si mostra la tipologia dei principali interventi in ambito lavoro seguiti dagli operatori e operatrici dei Community Center:



Il Community Center di **Roma** ha lavorato molto sul tema del lavoro, in particolare nei settori della ristorazione, dell'edilizia, della cura della persona, del turismo, delle pulizie. Sono state 48 le persone inserite lavorativamente (di cui 8 in tirocinio) nel 2024 grazie al lavoro delle operatrici dei due sportelli presenti a Roma.

Per quanto riguarda i percorsi personali dei beneficiari, una grande importanza viene data all'aspetto formativo, sia per l'apprendimento della lingua italiana che per l'avvio di percorsi professionalizzanti, e alla valorizzazione delle competenze già acquisite, anche nei paesi di origine. Si è lavorato all'avvio di tirocini e si sono impostati percorsi virtuosi in cui si sono utilizzate in filiera possibilità formative, misure di politica attiva del lavoro quali GOL (Garanzia Occupabilità Lavoratori), bandi che prevedono l'erogazione di indennità, attività di scouting e inserimento lavorativo.

Nel corso del 2024, il Community Center di **Firenze** ha registrato un'intensa attività di supporto all'inserimento lavorativo. Un'utenza significativa con background migratorio ha manifestato la necessità di redigere CV ottimizzati, data la limitata modificabilità dei modelli forniti dai centri per l'impiego. Parallelamente, si è riscontrata una frequente richiesta di lettura e interpretazione di contratti e buste paga da parte di persone migranti, spesso a seguito di retribuzioni non conformi, con conseguente indirizzamento ai sindacati per tutela. Per quanto concerne i giovani adulti, perlopiù italiani, l'attività si è concentrata sull'analisi delle aspettative professionali e sull'orientamento formativo, esplorando le svariate opportunità offerte dal territorio (poco chiare o molto nascoste). Un focus specifico è stato dedicato all'empowerment femminile, supportando le donne nella ricerca di soluzioni lavorative per conciliare gli orari lavorativi con i compiti di cura familiari. L'insegnamento di strategie di ricerca attiva attraverso l'utilizzo dei molti canali di selezione ha rappresentato un pilastro dell'intervento. Infine, una parte consistente dell'attività è stata dedicata alla preparazione ai colloqui di lavoro, fornendo strumenti e simulazioni per affrontare al meglio il processo di selezione.

Nell'ambito delle richieste di supporto all'inserimento lavorativo maggiormente intercettate dal Community Center di **Pinerolo** nel 2024, si sono evidenziate tre tipologie di situazioni e bisogni: 1) persone già inserite stabilmente nel mercato del lavoro ma con necessità o interesse a farsi conoscere in altri contesti lavorativi 2) persone fragili e disorientate che non sono mai riuscite a consolidare un inserimento lavorativo 3) persone da avviare al mercato del lavoro. Per le prime, la presa in carico si declina nella ordinaria ricerca attiva: vengono fatte conoscere alle agenzie del lavoro sul territorio, accompagnate a colloqui di lavoro e, in alcuni casi, supportate nella ricerca online. In genere o riescono a ottenere in tempi brevi un risultato attraverso l'intermediazione del Community Center o vengono comunque assorbite dal mercato del lavoro. Si segnala la forte difficoltà di chi ha lavorato molti anni in agricoltura a emergere in altri settori, con conseguente frustrazione e perdita di fiducia. Con le seconde, affinché possano raggiungere anche un risultato minimo che permetta loro di cominciare, occorre una forte presa in carico nella ricerca attiva di opportunità lavorative, anche brevi, o di tirocini e un intenso lavoro di scouting e confronto continuo con i datori di lavoro. Spesso, al termine dell'inserimento, le persone si ripresentano per essere nuovamente supportate. In ultimo, la terza tipologia di situazione sopra citata, presenta persone con profili molto differenti: donne madri in cerca di lavoro ma con grandi difficoltà a conciliare quest'ultimo con gli impegni genitoriali, nuovi cittadini italiani, richiedenti asilo non inseriti in accoglienza, persone ricongiunte dai familiari. La presa in carico può, quindi, essere molto differente da caso a caso, ma comporta una importante fase iniziale di orientamento.

Nel 2024, le principali richieste in ambito lavoro intercettate dal Community Center di **Bologna** hanno riguardato persone fragili con difficoltà di accesso al mercato occupazionale, spesso alla prima esperienza in Italia o con una storia di contratti saltuari e precari. I bisogni che emergono con urgenza sono legati alla sussistenza economica o al rinnovo del permesso di soggiorno, pertanto è talvolta difficile costruire percorsi strutturati. Le tipologie prevalenti di persone che si sono rivolte allo sportello sono uomini soli in forte precarietà abitativa ed economica, donne con figli, con disponibilità ridotte da esigenze familiari.

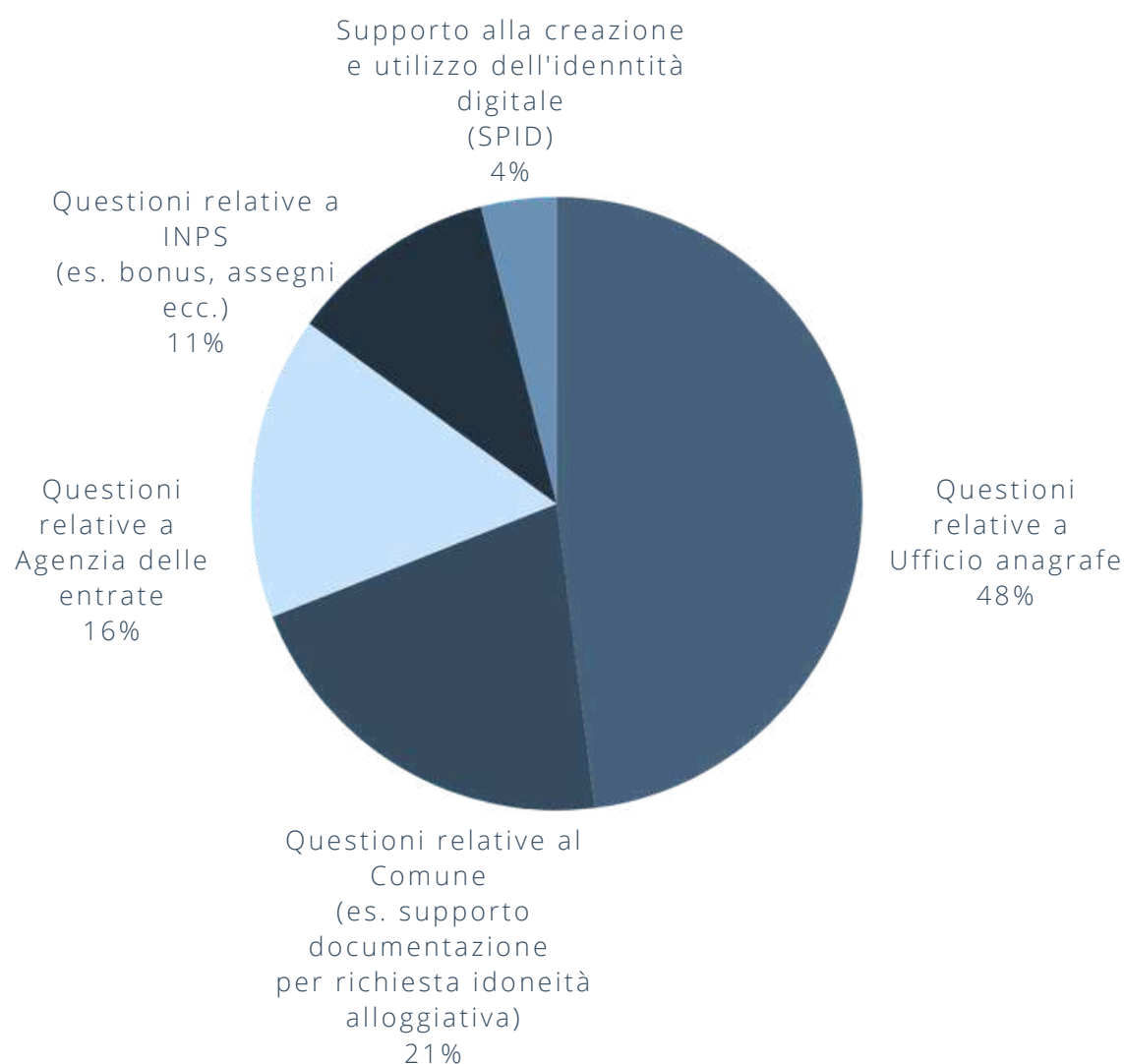
Tra le criticità riscontrate vi sono l'interruzione dei percorsi senza preavviso, contratti di lavoro di pochi giorni e, soprattutto, ostacoli nell'accesso al mercato del lavoro di persone che hanno diritto di lavorare, in quanto regolari sul territorio nazionale, ma che, in attesa del vero e proprio rilascio del permesso di soggiorno elettronico, non vengono assunti perché in possesso solo di ricevute/cedolini rilasciati dalla Questura che spaventano i datori di lavoro. A favorire l'efficacia della presa in carico sono l'organizzazione di simulazioni di colloqui, il lavoro sulla formazione e sul rafforzamento della lingua italiana e la costruzione di una rete territoriale. La collaborazione con alcune agenzie per il lavoro ha portato a inserimenti lavorativi positivi e si lavora per rafforzare la fondamentale sinergia con i centri per l'impiego della città.



Area segretariato sociale

All'interno dell'orientamento e supporto alle pratiche di segretariato sociale rientrano, per esempio, la pratica per la residenza anagrafica, l'iscrizione al SSN, il *referral* a servizi e uffici di competenza, l'orientamento e il supporto alla richiesta di prestazioni sociali:

Di seguito la tipologia dei principali interventi in ambito segretariato sociale seguiti dagli operatori e operatrici dei Community Center:



Nell'ambito dei bisogni intercettati dal Community Center di **Pinerolo** relativamente al segretariato sociale, per l'anno 2024, si può individuare una grande richiesta, da parte dei beneficiari dello sportello, di intermediazione "burocratica" con enti e servizi quali INPS, Uffici dei vari Comuni, ASL, Agenzia delle Entrate, SpID, enti gestori della fornitura luce e gas, servizi sociali, Ambasciate e Consolati. Generalmente le operatrici prendono contatti telefonici o via mail con l'ente per comprendere lo stato della pratica o della situazione e contemporaneamente illustrano la richiesta dell'utente. Inoltre, cercano di fare un lavoro preventivo, ovvero di supportare la persona nel mettere insieme tutti i documenti necessari prima dell'appuntamento, affinché le pratiche non subiscano rallentamenti per mancanza di informazioni.

Nel 2024, presso lo sportello del Community Center di **Roma** situato nel quartiere di Centocelle, le richieste seguite in ambito di segretariato sociale hanno evidenziato bisogni legati alla regolarizzazione e all'integrazione personale nel contesto cittadino. Le situazioni più frequenti hanno coinvolto rifugiati, madri straniere con figli minori e donne italiane in condizioni di fragilità, spesso alle prese con lentezze burocratiche, vulnerabilità personali e difficoltà di reinserimento sociale. Questi ostacoli hanno richiesto un intervento tempestivo, orientato sia al supporto sociale che all'accompagnamento psicologico, indispensabili per accedere a percorsi di tutela legale e giudiziaria. Una buona prassi si è rivelata l'adozione di un approccio integrato tra il lavoro svolto dall'operatrice del Community Center e quello delle istituzioni, dei servizi sociali e delle associazioni del territorio, con l'obiettivo di offrire risposte efficaci e prospettive di stabilizzazione. Particolarmente complesse sono risultate le attività legate all'ottenimento della residenza virtuale per persone migranti che, pur vivendo stabilmente in città e spesso pagando un affitto senza contratto regolare, si trovano impossibilitati a registrare l'iscrizione anagrafica e di residenza. L'iter richiede una puntuale raccolta della documentazione legale, sociale e sanitaria in loro possesso e un costante confronto con gli uffici comunali per garantire il riconoscimento della situazione abitativa regolare. Questo ottenimento è fondamentale poiché costituisce un requisito essenziale per la conferma dello status giuridico e della regolarità della persona sul territorio.

Il Community Center di **Verona**, nell'ambito del segretariato sociale, ha lavorato molto in supporto alle persone senza dimora o in condizione abitativa molto precaria per favorire, per queste ultime, l'accesso al diritto all'iscrizione anagrafica, al Sistema Sanitario Nazionale, al rinnovo del libretto sanitario. Ciò ha riguardato soprattutto richiedenti asilo fuori dall'accoglienza istituzionale CAS/SAI e anche dai dormitori, dunque sprovvisti di dichiarazione di ospitalità richiesta per le pratiche sopra citate. Inoltre, lo sportello ha seguito diverse persone nel supporto all'apertura del conto corrente, mediando con le banche per scongiurare la richiesta di documentazione illegittima. L'ottenimento della carta di identità e l'apertura dello SPID sono stati altri ambiti di intervento di supporto, così come il recupero del certificato di residenza, utile al rilascio del permesso di soggiorno.

Lo sportello si è relazionato molto anche con l'Agenzia delle Entrate per l'ottenimento del certificato di attribuzione del codice fiscale, così come con il CAF per il rilascio dell'ISEE.

Dietro quelle che possono sembrare semplici pratiche, spesso si celano "battaglie" per l'accesso al diritto, portate avanti attraverso un costante lavoro di monitoraggio, interlocuzione con gli uffici e accompagnamento che rendono il lavoro più complesso e faticoso ma necessario.

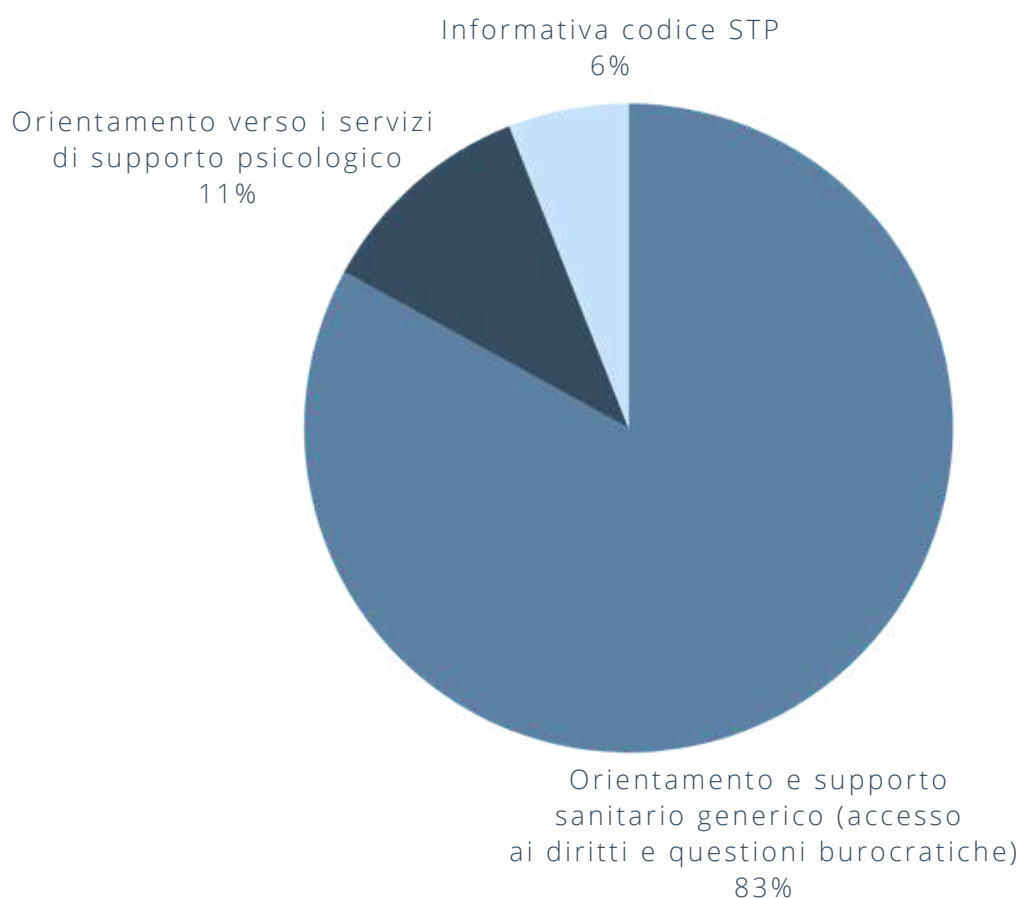


Area orientamento socio-sanitario

Un altro servizio offerto dai Community Center è quello dell'orientamento socio-sanitario che, a Torino (fino a marzo 2025) e Napoli, è rafforzato dalla presenza, negli spazi stessi del Community Center, degli sportelli H.O.P.E di Medici Senza Frontiere^[5] i quali, grazie al lavoro di volontari, si occupano, appunto, di accompagnamento e aumento di consapevolezza rispetto all'accesso al diritto alla salute.

L'integrazione tra la presa in carico socio-legale e quella sanitaria risulta essere sempre più fondamentale nel lavoro di accompagnamento svolto dagli operatori e operatrici del Community Center.

Di seguito, si riportano i principali interventi degli sportelli in questo ambito:



^[5] Per quanto riguarda il Community Center di Torino lo sportello H.O.P.E è stato presente negli spazi dello stesso fino a marzo 2025.

Si tenga presente che il 21,5% dei nuovi accessi allo sportello risulta registrato dagli operatori e dalle operatrici come “particolarmente vulnerabile” al momento del primo colloquio. Le principali “tipologie” di vulnerabilità rilevate afferiscono, in ordine, all’ambito della tratta e sfruttamento, della salute mentale, della violenza di genere, della disabilità fisica, della malattia, delle dipendenze.

Va, inoltre, tenuto in considerazione che, alle vulnerabilità sopra elencate, vanno aggiunte 1) la non rara condizione di “isolamento sociale” derivante dal trovarsi in un paese diverso da quello di origine, spesso senza una rete amicale e familiare di supporto e 2) la situazione di perenne insicurezza legata non solo alla necessità di soddisfare i bisogni primari, ancor più per i nuclei monoparentali, ma, anche, alla precarietà e difficoltà dei percorsi di regolarizzazione sul territorio, non slegati, per taluni permessi di soggiorno, al mantenimento di un lavoro e di una casa.

Ciò può portare la persona a vivere un forte malessere e disagio psico-fisico, generato proprio dal percorso ad ostacoli vissuto in Europa sommato ai traumi nel paese di origine e lungo le rotte migratorie.

Dal punto di vista legale, molte persone si trovano in situazioni particolarmente complesse che richiedono una presa in carico mirata. In alcuni casi, pur avendo un permesso di soggiorno valido, hanno perso il diritto all'accoglienza, in altri, invece, i permessi sono scaduti da tempo, oppure le richieste di asilo sono state respinte o sono in sospenso, con situazioni legate alla normativa Dublino e altre difficoltà legali. Allo stesso modo, il raggiungimento della condizione di regolarità sul territorio e, quindi, l’ottenimento di uno status giuridico di titolare di permesso di soggiorno può non essere illimitato ma, sempre più, quest’ultimo è “appeso” al fragile filo dell’aver un lavoro, una casa, una residenza e del mantenere queste ultime nel tempo.

Si tenga presente anche la condizione dei richiedenti asilo che manifestano la volontà ma non riescono ad accedere agli uffici immigrazione della Questura per formalizzare quest’ultima, rimanendo dunque soggetti a rischio espulsione e, soprattutto, alla vita in strada.

In questo contesto, quando i diritti sono “meno chiari” e “meno esigibili”, si creano zone grigie facilmente “occupabili” da chi specula sulla marginalità e sulla “nebbia” che avvolge le persone più vulnerabili e, quindi, a maggiore rischio ricattabilità. Ciò complica ulteriormente situazioni già complesse, aggiungendo anelli a una catena di effetti cumulativi di situazioni di svantaggio che progressivamente producono sempre più esclusione.

I Community Center si inseriscono provando a rompere questa catena fatta di problematiche multidimensionali e multifattoriali che, tuttavia, necessiterebbero di risposte istituzionali sistemiche spesso carenti se non respingenti.

Nel corso del 2024, negli spazi del Community Center di **Milano**, si è assistito all’incremento di richieste da parte di persone che si trovano in una condizione di forte vulnerabilità psicologica. Tale vulnerabilità è spesso legata al mancato accesso ai diritti fondamentali, primo tra tutti quello abitativo. La difficoltà nel trovare un alloggio con un regolare contratto di affitto e la conseguente possibilità di avere una regolare iscrizione anagrafica, creano una condizione di forte instabilità che, spesso, preclude l’accesso ad altri servizi utili all’inserimento sociale della persona sul territorio. Tra le persone vulnerabili che si sono rivolte al nostro sportello, molte di loro sono donne. In questi casi si è costruita una collaborazione efficace sia con i servizi psicologici che operano sul territorio di Milano sia con l’Ente Anti-Tratta del Comune a cui sono stati fatti degli invii.

Si sono creati dei canali utili anche con alcuni progetti di housing che permettono di trovare delle soluzioni temporanee per quelle persone che si trovano in una condizione socio-economica che non consente loro di poter accedere al mercato libero degli affitti. Rimane comunque critica la possibilità di avere una residenza in queste strutture e, contestualmente, non è sempre facile riuscire ad ottenere una residenza fittizia, soprattutto nei comuni dell'hinterland milanese.



Area abitare

Rispetto al tema dell'abitare, infine, la distorsione del sistema a livello nazionale rispetto all'accesso al libero mercato immobiliare per le persone straniere ha portato i Community Center a interfacciarsi in maniera importante con questo tema.

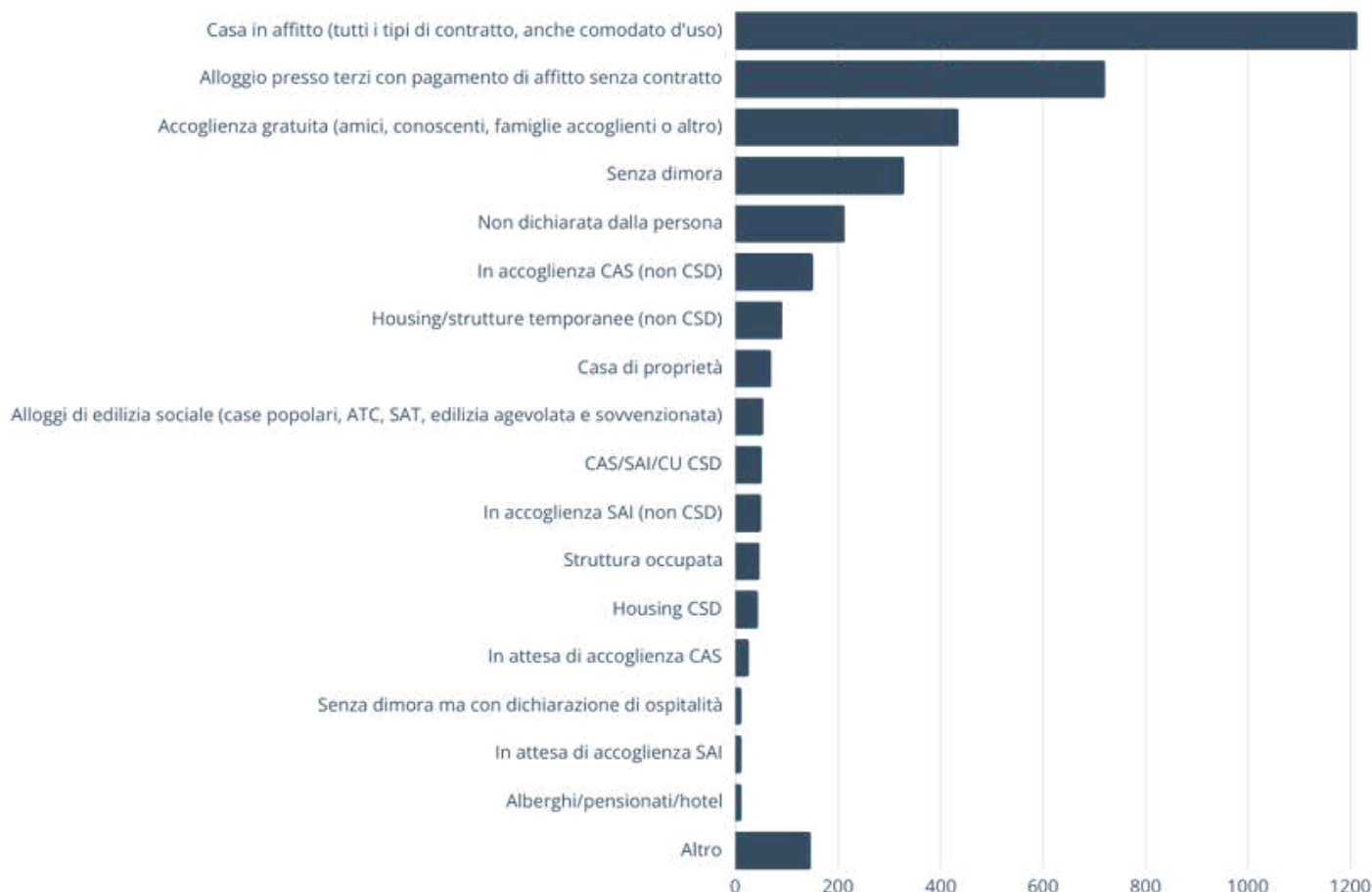
Nell'ambito della ricerca abitativa, si nota senz'altro la discriminazione rispetto alla provenienza delle persone che cercano un affitto. Il problema è generale, non riguarda solo la popolazione con background migratorio ma chiunque non riesca a portare delle garanzie molto alte che risultano essere completamente sproporzionate. Un tempo era sufficiente un contratto di lavoro, con un occhio di riguardo per quello a tempo indeterminato. Oggi non basta più e questo nasce, in primo luogo, da una riduzione delle case in affitto dal mercato immobiliare, spesso riservate ai più fruttuosi affitti turistici. Sono infatti sempre meno i proprietari disposti ad affittare, anche a enti con tutte le garanzie.

Come Community Center si cerca di rafforzare la presentazione delle persone, la parte "più umanizzante" che mira alla sensibilizzazione dei proprietari. Tuttavia, per tante persone non abbiamo alternative all'indirizzamento di queste ultime verso housing sociali: si crea però, in questo modo, un effetto a catena dovuto al fatto che le persone che avrebbero i requisiti per entrare sul mercato non riescono a entrarci e quindi si riversano sugli housing, che si riempiono.

Nel 2023 la Diaconia Valdese è stata tra le realtà coinvolte nella firma di un appello per il superamento dell'esclusione all'iscrizione anagrafica di Torino. Un elemento cruciale perché, in mancanza di alternative, molte persone finiscono per abitare "in nero", spesso sfruttate da proprietari che affittano ad alti prezzi locali come cantine o garage. L'appello ha portato a una delibera del Comune di Torino. Un'altra mobilitazione chiamata "Vuoti a rendere" chiede alle istituzioni di censire gli alloggi della città per capire come mai il mercato sia così affollato; il dialogo è avviato.

Se il problema vale per chiunque cerchi casa, è maggiore per chi è marginalizzato. Le ripercussioni si riversano soprattutto sulle fasce deboli: lavoratori precari, giovani, studenti, famiglie monoreddito, monoparentali o numerose.

Di seguito si riporta la condizione abitativa delle persone che si rivolgono ai Community Center al momento del primo colloquio:



Nel 2024 lo sportello casa del Community Center di **Torino** ha incontrato soprattutto uomini soli con contratto a tempo indeterminato in cerca di una soluzione abitativa autonoma. Questi ultimi hanno già finito il percorso di accoglienza istituzionale, vivono ospiti da amici e vorrebbero trovare un appartamento abbastanza grande per poter richiedere il ricongiungimento familiare. Inoltre, si sono incontrati nuclei familiari monoreddito con figli/e che cercano un appartamento nel mercato immobiliare, poiché in affitto in bilocali in condizioni di sovraffollamento. La difficoltà principale è l'intermediazione con le agenzie immobiliari che richiedono garanzie, contratti a tempo indeterminato da aziende conosciute o rinomate e, soprattutto, non accettano "stranieri". Per coloro che invece hanno un contratto precario, nel 2024, è stato molto difficile trovare una soluzione a causa delle lunghe liste di attesa negli housing sociali/coabitazioni solidali. Per alcune situazioni specifiche si è scelto l'orientamento verso il bando per alloggi di edilizia sociale, con tempi di assegnazione ben oltre l'anno. Infine, sono aumentate le richieste provenienti dall'area della bassa soglia verso i dormitori notturni.

Conclusioni

“Moussa è stato ucciso da un proiettile davanti alla stazione ferroviaria di Verona. Frequentava il Community Center di via Campo Marzo, dove gli operatori della Diaconia Valdese lo avevano conosciuto. Come molti altri, cercava di regolarizzare la propria posizione, trovare un lavoro e una sistemazione stabile. Tuttavia, Moussa non disponeva delle stesse risorse di tanti suoi compagni di viaggio. Era fragile, affetto forse da depressione e sicuramente da problematiche psichiatriche, anche se nessuno può confermarlo con certezza, poiché non era mai stato preso in carico come paziente.

Il sistema di assistenza per gli stranieri di recente immigrazione non è adeguato: le barriere linguistiche e culturali, unite alla carenza di risorse e personale qualificato nei servizi di salute mentale, ostacolano l'accesso alle cure necessarie. Di fronte a queste lacune, la risposta violenta di una pallottola non può essere accettata come soluzione, meno che mai nel paese che ha dato origine alla deistituzionalizzazione e alla chiusura dei manicomi, fondando un sistema di presa in carico sociale delle malattie psichiatriche.

Il disagio mentale è una malattia come le altre e merita la presa in carico al pari della demenza senile, dell'autismo, dell'Alzheimer, dell'anoressia o della depressione. Non possiamo criminalizzare chi ne è affetto, né immaginare che ci siano fasce di popolazione immune da queste patologie. Il diritto alla salute, anche mentale, è un diritto universale”.

Quanto sopra riportato è il comunicato stampa che Diaconia Valdese ha pubblicato a seguito della notizia dell'uccisione di Moussa Diarra, cittadino maliano che ha perso la vita lo scorso 20 ottobre 2024. Moussa, per gli operatori e operatrici del Community Center di Verona, ha un volto ben definito e inciso negli occhi ma, al contempo, Moussa non è il solo e tante persone affrontano le sue stesse difficoltà, attese, discriminazioni, solitudini.

La politica e normativa, sempre più restrittive in materia di asilo e immigrazione, ostacolano, infatti, la buona riuscita dei percorsi delle persone migranti che arrivano in Italia, rendendo le maglie della regolarizzazione più strette e aumentando, di conseguenza e significativamente, il grado di sofferenza di coloro che provano a costruirsi una vita dignitosa lontano dal proprio paese di origine. La risposta istituzionale spesso è assente e, quando presente, tende nella direzione della repressione più che della responsabilità all'accompagnamento dei più vulnerabili. Si pensi, per esempio, all'emanazione di decreti e leggi che, in nome della sicurezza, vanno ad aprire nuovi spazi di privazione della libertà personale e ad ampliare il range di casistiche in cui è possibile applicare procedure con ridottissime garanzie (es. procedure accelerate di frontiera). Quando, invece, la sinergia con le istituzioni funziona in maniera positiva, il risultato che si può ottenere dalla risoluzione condivisa di problematiche e da una effettiva presa in carico di bisogni e fragilità, va a rivoluzionare situazioni anche molto complesse, stravolgendole positivamente. Ciò incide in maniera considerevole sulla qualità di vita delle persone, favorendo inclusione e dignità.

La presenza di sportelli di supporto che lavorano in rete e in sinergia con gli altri attori, pubblici e privati del territorio, risulta fondamentale per continuare a intercettare le persone poste ai margini della società. Questo aspetto riguarda, per esempio e soprattutto, coloro che sono “tagliati fuori” dalle accoglienze istituzionali o in queste ultime accolte ma, in questo secondo caso, a seguito di quanto previsto dai capitolati di appalto in materia di prima accoglienza, non beneficiano più di tutta una serie di servizi indispensabili a una dignitosa presa in carico.

Così come gli sportelli risultano fondamentali per l'accompagnamento di chi, magari da anni e anni in Italia, fatica a trovare un lavoro oppure, a un certo punto, lo perde mettendo a rischio il proprio percorso, incluso quello di regolarità sul territorio. Allo stesso modo, si rivolgono a chi cerca una casa in affitto ma, contro la discriminazione e la sfiducia legata alla nazionalità di provenienza e al colore della pelle, nulla può un eventuale contratto a tempo indeterminato. Ancora, gli sportelli incontrano persone che, nell'evoluzione del proprio percorso in Italia, cercano nuovi spazi di relazione e riferimento.

I Community Center provano a ridurre l'asimmetria e la sproporzione tra persona straniera e istituzione a cui quest'ultima si rivolge, non solo favorendo un trattamento giusto, inteso secondo la norma, ma anche proponendosi come spazio dove l'incontro con storie complesse porta a mettersi in gioco in modo creativo, mentre si lavora per districarsi tra le maglie burocratiche che intrappolano. Ciò accade attraverso la proposizione di buone prassi, la sensibilizzazione del territorio e la collaborazione con una rete di attori per il monitoraggio dello "stato di salute" dell'accesso al diritto e per la tutela delle persone.

I veri protagonisti di questo scambio e di questa creatività sono le persone che si rivolgono allo sportello: nell'acquisire maggiore consapevolezza dei propri diritti, diventano veri e propri motori di giustizia perché portano alla luce zone buie della nostra società in cui si nascondono meccanismi di assoggettamento, sfruttamento, ricatto. Nei percorsi di emersione di queste sofferenze, si crea una relazione che si fonda su un rapporto di fiducia con l'operatore o operatrice del Community Center che diventa testimone di queste storie e lavora in rete con quella parte di territorio che agisce e si mobilita per contrastare una dimensione disumanizzante e svalutativa, a favore di risposte trasformative e collettive.

Ciò ha ricadute sui percorsi positivi delle persone, i quali scardinano stigmi e pregiudizi immobilizzanti, facendo al contempo emergere che non solo un maggiore accesso al diritto è possibile ma che quest'ultimo, se è per uno, diventa anche per tutte e tutti.

