

I servizi pubblici incontrano i migranti



Ricerca

Gruppo mediterraneo EPSU-PSI

Raffaella Greco

I servizi pubblici incontrano i migranti

RELAZIONE

Ottobre 2010

Sostenuto da:

Public Services International (PSI)

In collaborazione con:

European Federation of Public Service Unions (EPSU)

SINTESI

Questo rapporto analizza i risultati del progetto “I servizi pubblici incontrano i migranti”, realizzato dal Gruppo mediterraneo dei sindacato dei servizi pubblici aderenti a ISP (Internazionale dei servizi pubblici) ed alla FSESP (Federazione Europea dei Servizi Pubblici), in collaborazione con la FSESP e sponsorizzato dall’ISP. Si basa sui risultati di un questionario distribuito sia agli addetti dei servizi – sia pubblici che esternalizzati - che si occupano di immigrati, sia ad immigrati che ne usufruiscono.

In totale hanno risposto 24 dirigenti e 163 lavoratrici e lavoratori di 6 differenti paesi, impiegati in 20 differenti servizi e 126 migranti residenti in 3 dei 6 paesi euromediterranei partecipanti (Francia, Grecia, Italia, Malta, Portogallo e Spagna) che hanno risposto ai questionari distribuiti da 9 sindacati che hanno partecipato alla ricerca. I sindacati di Italia, Spagna e Portogallo hanno distribuito i questionari tra dirigenti, lavoratori e migranti utenti dei servizi selezionati. I sindacati francesi, greci e maltesi hanno distribuito il questionario solo tra i lavoratori. In Italia, Portogallo e Spagna diversi sindacati hanno collaborato alla realizzazione dell’indagine. In altri casi è stato un solo sindacato per paese a distribuire il questionario nei servizi scelti. Esaminando l’indagine è importante rendersi conto che l’ampia gamma di chi ha risposto e le aree molto diverse tra loro in cui essi operano rendono difficoltosa la comparazione tra i risultati ottenuti su alcune delle questioni poste. Inoltre alcuni non hanno fornito dettagli esaurienti sulla propria attività.

METODOLOGIA

Peculiarità e limitazioni. Il rapporto si basa su una indagine/ ricerca esplorativa che puntava ad evidenziare alcuni interrogativi pertinenti che saranno analizzati più in profondità in un lavoro futuro. Il campione dei servizi indagati non è omogeneo né dal punto di vista quantitativo né dal punto di vista qualitativo. Il numero dei servizi inclusi nella ricerca è dipeso dalla disponibilità di ciascun sindacato coinvolto di mobilitare gli attori coinvolti all’interno del proprio paese. Inoltre, quali servizi dovessero essere inclusi nel campione si è basato principalmente sulle esperienze esistenti e sulle pratiche positive/negative che si è voluto condividere con tutti i partecipanti. Alcuni paesi hanno ristretto il loro campione solo ai dirigenti e ai dipendenti (com’è il caso della Grecia), mentre altri solo ai dipendenti (come è il caso della Francia e Malta).

Descrizione della metodologia. Fase 1 Analisi della legislazione UE e nazionali sull’immigrazione e asilo, e revisione dei flussi migratori nei paesi partecipanti; oltre alla identificazione del campione per la distribuzione del questionario. Fase 2 prima conferenza euromediterranea a Bari (Italia) il 16 marzo 2010. La conferenza ha combinato discorsi istituzionali e presentazioni con un seminario partecipativo per discutere la metodologia, orientare e campionare l’indagine. Fase 3 preparazione per l’indagine. Fase 4 ricognizione.

Contesto: secondo i dati ufficiali, attualmente si stima una presenza di circa 18, 5 milioni di cittadini di paesi terzi residenti nella UE, pari al 3.8% della sua popolazione complessiva. Per fare fronte a questo fenomeno in aumento l’Unione europea ha adottato nel luglio 2008 **il Patto sull’immigrazione e l’asilo**, con lo scopo di consolidare l’impegno per una politica comune sull’immigrazione. Il programma di Stoccolma (2010 – 2014) riconosce che I paesi affacciati sul Mediterraneo sono una delle aree della UE maggiormente interessate dal fenomeno migratorio. Pur esercitando la piena sovranità nazionale per quanto riguarda la gestione di flussi migratori in costante aumento, tutti i paesi hanno gli stessi obblighi di rispetto dei diritti umani e delle leggi

umanitarie internazionali. Per implementarle in maniera efficace, occorre rafforzare le competenze dei lavoratori delle amministrazioni nazionali e locali che si trovano in prima linea e hanno la diretta responsabilità di svolgere queste funzioni. Purtroppo permane una carenza di informazioni e competenze tra gli operatori di *front office* nel gestire flussi migratori misti (composti cioè sia da migranti che da richiedenti asilo) a livello sia di frontiere che di strutture di accoglienza. Procedure onerose di gestione e classificazione sono la conseguenza di norme e regolamenti frammentari.

Analisi dei questionari– operatori e dirigenti: tutti e sei I paesi partecipanti hanno interrogato lavoratori di varie tipologie di servizi (163 in tutto); alcuni di essi (Grecia, Italia, Portogallo, Spagna) anche dirigenti (24 in tutto). Tra i rispondenti il rapporto tra donne e uomini è di 59,6% a 40,4%, con una percentuale rilevante di donne nei servizi sanitari. Da rilevare anche la scarsa percentuale di donne tra i dirigenti. I lavoratori con contratti a tempo indeterminato (Italia, Malta e Portogallo) sono il 73,9%. La maggioranza di essi lavora in servizi pubblici (87,7%), solo il 5,9% in servizi esternalizzati e il 6,4% in servizi a gestione mista. Sul totale, il 58,2% è iscritto a un sindacato.

I servizi ai quali i migranti accedono con maggiore frequenza risultano essere quelli relativi ad alloggio (20,4%) prima accoglienza (18,3%) e sanità (17,4%) più un 26,5% di questionari che indicavano “Altri servizi” non inclusi nell’elenco. Tuttavia, mettendo in rapporto i dati sulla tipologia del servizio con quelli sul numero giornaliero di migranti che si rivolgono ad essi, quelli di prima accoglienza¹ si confermano i più frequentati.

Il 45,4% degli operatori non è a conoscenza di alcuna legge o strumento internazionale connesso alle tematiche migratorie e il 70,4% non ha mai partecipato né organizzato un’iniziativa di formazione o aggiornamento relativa a migrazioni e asilo. Nonostante ciò, il 74,8% degli operatori interrogati ritiene che questi temi abbiano rilevanza per la propria attività quotidiana.

Analisi dei questionari– utenza migrante: tra i partecipanti all’indagine solo Italia, Portogallo e Spagna hanno raccolto risposte sia da operatori che da migranti, questi ultimi per un totale di 126 risposte, 51,2% uomini e 48,8% donne. La maggior parte ha lasciato il paese di origine da più di 10 anni (37,6%) ed il 36% tra i 5 e 10 anni. Chi è emigrato da più di 5 anni spesso ha vissuto in più di un paese UE. La ragione principale dell’emigrazione sono le cattive condizioni economiche nel proprio paese (55,5%), seguite dal ricongiungimento familiare (28,1%) che costituisce il secondo passo del percorso migratorio ed è indice di una tendenza al consolidarsi del fenomeno.

Il 76% afferma di avere un lavoro regolare, ma l’81,2% degli interrogati in Italia, Spagna e Portogallo non è iscritto a nessun sindacato. In Italia la percentuale dei migranti sindacalizzati tra i rispondenti è 22%, in Spagna del 13,0%, in Portogallo nessuna delle donne migranti interrogate dichiara di essere iscritta ad un sindacato.

Le difficoltà nel rapporto con i servizi pubblici è legata alla mancanza di punti informativi nelle aree in cui l’immigrazione è particolarmente presente (68,5%), ai tempi di attesa troppo lunghi per ottenere risposta alle proprie domande o esigenze (23,6%), ai problemi di comunicazione che richiederebbero l’impiego di mediatori linguistico-culturali (18,2%). Inoltre, il 93% degli utenti pensa che dovrebbero essere assunti dei migranti nei servizi pubblici.

Conclusioni e raccomandazioni: questa indagine aveva un triplice scopo: esplorare, descrivere e analizzare le correlazioni tra variabili significative. Nel suo compito esplorativo ha indagato il

¹ Tra i servizi presi a campione, i servizi di prima accoglienza sono il *Serviço de Estrangeiro* alla frontiera a Lisbona e la Prefettura di Crotone in Italia. La Prefettura di Bobigny e la Prefettura di Angers sono state considerate come servizi anagrafici.

livello di conoscenza delle leggi e delle politiche in materia d'immigrazione e asilo da parte dei lavoratori dei servizi pubblici; la qualità dei servizi offerti, come viene percepita dagli utenti migranti; i fabbisogni formativi dei lavoratori dei servizi pubblici o esternalizzati sulle tematiche migratorie.

Principali carenze dei servizi pubblici individuate dagli utenti migranti:

- tempi di attesa troppo lunghi ai servizi e per rispondere alle richieste;
- impianti insufficienti;
- problemi di comunicazione che portano ad equivoci e difficoltà per gli utenti;
- scarso numero di dipendenti nei servizi pubblici pertinenti;
- scarsa qualità dei funzionari nei servizi pubblici pertinenti;
- mancanza (o un basso numero) di aree ad hoc (ad es. punti d'informazione) specificamente dedicati ai migranti e dotati di professionisti di altissima qualità, mediatori culturali e linguistici, attrezzature adeguate, conduce a varie conseguenze negative.

Una buona pratica in questo senso può essere rappresentato dall'esperienza dei centri CLAI in Portogallo, dove gli utenti ricevono tutte le informazioni pertinenti e sono indirizzati ai servizi corretti per ogni richiesta. Come dato di fatto, la maggior parte dei servizi che sono stati costituiti più recentemente sono più in linea con le esigenze dei migranti. Esso forniscono spesso mediatori culturali e linguistici e figure professionali di buona qualità in grado di fornire un'assistenza adeguata per gli utenti.

Principali problemi dei servizi pubblici individuati dai dipendenti e dai dirigenti:

- mancanza di risorse umane e, in particolare dei mediatori culturali e linguistici all'interno dei servizi;
- mancanza (o esperienze molto rare) di reti tra servizi connessi alla migrazione; la mancanza di coordinamento tra gli Stati e gli attori locali; e la mancanza di uno sportello unico per le questioni relative ai migranti e ai richiedenti asilo, riferito in particolare dai dirigenti dei servizi come cause degli scarsi risultati dei loro servizi. Una buona pratica in questo senso può essere rappresentata dal portale web www.integralocal.es in Spagna, dove le autorità locali e le organizzazioni della società civile attive nel settore pubblicano informazioni sulle questioni legate alla migrazione.

Alcune delle carenze individuate sia dai dirigenti/lavoratori sia dai migranti/utenti, sottolinea la necessità di una formazione centrata sulla migrazione e sull'asilo per i dirigenti e i lavoratori dei servizi, pubblici o esternalizzati, in contatto con utenti migranti.

I questionari dimostrano che la maggior parte dei lavoratori dipendenti a tempo pieno nei servizi di prima accoglienza sono molto più disposti ad intraprendere un percorso di formazione verso una migliore qualità dei servizi. Quanto più essi sono membri di un sindacato, tanto più sono un obiettivo che può essere facilmente raggiunto da esperienze pilota di formazione sulla migrazione e asilo.

RACCOMANDAZIONI

L'indagine comprende una serie di raccomandazioni per il lavoro futuro. Alcuni di esse sono elencate di seguito:

- Organizzare corsi di formazione (servizi di formazione continua, se possibile) per i lavoratori in prima linea che hanno spesso a che fare con gli utenti migranti. I servizi che hanno più bisogno di questa formazione sono: prima accoglienza, pubblica amministrazione, polizia e servizi anagrafici.
- Collegato a quanto sopraddetto, si potranno organizzare conferenze occasionali e attività per la costruzione delle competenze, allo scopo di migliorare la conoscenza delle norme e principi sui diritti umani, le politiche migratorie, migliorare la sensibilità di genere e combattere, tra l'altro, il razzismo e la xenofobia.
- Facilitare la comunicazione intraistituzionale tra i dirigenti e, in secondo luogo, tra i lavoratori, al fine di scambiare informazioni, esperienze e materiali sui flussi migratori;
- Raccoglie le buone pratiche e incoraggiare gli scambi sindacali transfrontalieri delle migliori pratiche sull'approccio ai lavoratori migranti utenti (vedi l'esempio di *Infopoint* in Portogallo).
- Mettere in evidenza la dimensione di genere nei servizi collegati ai migranti, inclusi quei settori dove è predominante l'occupazione femminile (ad esempio scuola, sanità e servizi sociali)
- Investire nei servizi di integrazione dei migranti, per includere, tra gli altri, la formazione linguistica, la formazione professionale e il collocamento al lavoro (cfr. problemi sollevati dai lavoratori spagnoli).
- Promuovere la questione dei lavoratori migranti nell'agenda per il dialogo sociale a tutti i possibili livelli, locale, nazionale ed europeo.
- Combattere le restrizioni nell'accesso ai servizi pubblici sulla base dell'identificazione, ad esempio il settore sanitario dove il controllo della identità ha prodotto un incremento di cliniche clandestine, ad esempio per gli aborti.
- Sviluppare un piano d'azione per casi il gruppo mediterraneo e le sue affiliate sul tema della migrazione per i lavoratori del settore pubblico, come proposto nella risoluzione EPSU del Congresso del giugno 2009.
- Informare le affiliate circa la possibilità di finanziamenti europei per progetti e programmi che possono avere un impatto sui lavoratori dei servizi pubblici o esternalizzati legati agli utenti migranti allo scopo di implementare: corsi di formazione, corsi via web, corsi sui posti di lavoro che includano sia i lavoratori che gli utenti migranti allo scopo di rafforzare il legame tra la domanda e la fornitura dei servizi.
- Chiedere i finanziamenti UE per ampliare il campione e l'ambito della ricerca, al fine di avere un sistematico prospetto sia delle difficoltà dei lavoratori a trattare con gli utenti migranti sia della distribuzione dei lavoratori migranti nei servizi pubblici o esternalizzati
- Chiedere i finanziamenti UE per ampliare il campione e l'ambito geografico delle attività di ricerca, al fine di includere i paesi del sponda meridionale del mediterraneo paesi coinvolti in questa prima fase (es. Algeria e Tunisia) e avere un sistematico prospetto sia delle difficoltà dei lavoratori a trattare con gli utenti migranti sia della distribuzione dei lavoratori migranti nei servizi pubblici o esternalizzati.

INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELLA RICERCA

Questo rapporto esamina i risultati del progetto “I servizi pubblici incontrano i migranti” sponsorizzato dall’ISP (Internazionale dei Servizi Pubblici) in cooperazione con i suoi affiliati euromediterranei e la FSESP (Federazione dei Sindacati Europei dei servizi pubblici)². Il rapporto si basa sui risultati di un questionario distribuito ai lavoratori dei servizi sia pubblici sia esternalizzati che si occupano dei migranti, ed ai migranti utenti di questi servizi.

Il progetto puntava a:

- 1) Accrescere la conoscenza e la capacità dei lavoratori dei servizi pubblici rivolti ai migranti dal punto di vista dei diritti attraverso la condivisione e lo scambio di buone pratiche;
- 2) Promuovere la cooperazione e la solidarietà sindacale stabilendo una politica di mainstreaming e un piano di azione per difendere i diritti dei lavoratori migranti nelle varie fasi del processo migratorio, come arrivo, impiego, integrazione nel paese ospite, così, come il ritorno e il reinserimento nel paese d’origine.

Il progetto era stato lanciato durante la prima delle Conferenze Euro Mediterranee del Settore pubblico sulla migrazione, tenuta il 16 marzo 2010 a Bari, Italia, mentre la seconda Conferenza si è svolta il 21 e 22 ottobre 2010 a Malaga, Spagna. I paesi partecipanti alle conferenze e al progetto sono: Algeria, Francia, Grecia, Italia, Malta, Marocco, Portogallo, Spagna e Tunisia.

Il progetto comprendeva la realizzazione di un’indagine esplorativa centrata *sulla valutazione del livello di capacità e coinvolgimento dei lavoratori dei servizi pubblici impegnati nei servizi, sia pubblici, sia esternalizzati, frequentati prevalentemente dai migranti*. La ricerca guardava alla qualità dei servizi erogati, l’organizzazione, la professionalità, la comprensione del personale e l’applicazione della legislazione nazionale, Europea e le convenzioni Internazionali per la promozione dei diritti umani e del lavoro. I servizi inclusi comprendono controllo delle frontiere, accoglienza e servizi di supporto ai migranti e rifugiati, quali i servizi sanitari, di edilizia popolare, sistemazione, formazione linguistica, collocazione al lavoro, ecc.

Inoltre, mirava a fornire un’analisi panoramica della *distribuzione e proporzione di lavoratori migranti nella fornitura di servizi pubblici* (ad esempio sanità, servizi sociali e numerosi altri).

Il rapporto cerca di sottolineare i problemi e le sfide che ostacolano la corretta erogazione dei servizi per i migranti e di identificare i bisogni formativi per fornire servizi pubblici per i migranti e per i rifugiati di elevata o buona qualità. Inoltre punta a costituire le basi per un database sui servizi di supporto alle popolazioni migranti esistenti nei paesi partecipanti al progetto. Il progetto “I servizi pubblici incontrano i migranti” è diviso in due parti: la Conferenza Euromediterranea e una ricerca esplorativa sulle esperienze dei lavoratori dei servizi pubblici o esternalizzati con gli utenti migranti. La realizzazione della ricerca prevede quattro fasi differenti con specifiche metodologie di ricerca, elaborazione dei dati e analisi delle informazioni raccolte. Tutte sono concentrate sul confronto di come le esperienze e le procedure sono differenti tra di loro (in termini di campo di intervento, area geografica, soggetti coinvolti, ecc.). Prima di descrivere le diverse fasi della ricerca,

² Fa seguito all’adozione di una Risoluzione sulla Migrazione al Congresso FSESP in giugno 2009, che impegnava a “promuovere l’integrazione dei migranti”, a “sviluppare le capacità dei lavoratori allo sportello dei servizi pubblici in diretto contatto con i migranti” ed a “prendere le misure necessarie per lavorare all’eliminazione delle discriminazioni contro i migranti nei luoghi di lavoro e nell’accesso ai servizi pubblici”

vorremmo sottolineare alcuni vincoli e peculiarità della definizione del campione e della elaborazione del questionario.

Peculiarità e vincoli. In primo luogo, vorremmo sottolineare che questo rapporto si basa su una ricerca/indagine esplorativa finalizzata ad evidenziare alcuni aspetti rilevanti che saranno analizzati più in profondità in futuri lavori. Il campione dei servizi indagati è costituito sulla base di ciò che era realisticamente fattibile per tutti i partecipanti riguardo al numero dei servizi da includere. Di conseguenza il campione non risulta omogeneo sia dal punto di vista quantitativo, sia da quello qualitativo. Il numero dei servizi inclusi nella ricerca è dipeso dalla disponibilità di ciascun sindacato coinvolto di mobilitare gli attori richiesti nel loro paese. Inoltre la scelta di quali servizi includere nella ricerca è spettata ai rappresentanti di ciascun sindacato, principalmente sulla base delle esperienze esistenti di buona/ cattive pratiche che desideravano condividere con tutti i partecipanti. Ciò conduce a due grandi conseguenze: a) una seria differenza del numero delle persone intervistate in ogni paese; b) una vasta gamma di differenti tipologie di servizi coinvolti, quali: prima assistenza, controlli di frontiera, sanità, alloggio, servizi per l'impiego, assieme ad altri servizi esternalizzati o gestiti dai sindacati. Questa differenza, anziché essere solo un limite per l'analisi dei risultati della nostra ricerca, rappresenta anche una opportunità di allargarne lo spettro. I risultati riflettono la realtà della vasta gamma di servizi in cui i lavoratori hanno a che fare con utenti migranti nello svolgimento del loro lavoro, in molti modi differenti. I loro punti di forza, le debolezze ed i bisogni di formazione sono emersi chiaramente nonostante tutte le differenze tra ciascuno ed ogni tipologia di servizio.

In secondo luogo, non tutti i paesi hanno potuto distribuire il questionario tra i migranti utenti. Alcuni hanno ristretto il loro campione solo ai dirigenti ed impiegati (come nel caso della Grecia), mentre altri solo agli impiegati (Francia e Malta). Ciò è dipeso principalmente dalla difficoltà di avere i questionari compilati per intero dagli utenti senza alcun supporto. Per iniziative future, sarà necessario avere qualcuno a disposizione in ciascun servizio incluso nel campione per facilitare la compilazione del questionario.

In terzo luogo, al fine di adattare il questionario alla realtà di ciascun paese, si è ravvisata la possibilità di apportare alcuni cambiamenti. Alcuni dei paesi coinvolti (ad esempio la Regione Puglia in Italia e la Spagna) hanno fatto alcune modifiche nella struttura del questionario con solo modeste conseguenze sui risultati finali.

In quarto luogo, il tempo per la realizzazione della ricerca è stato abbastanza limitato. Questa è stata una delle ragioni principali nel non insistere sull'omogeneizzazione della ricerca per concentrarsi sulla attivazione dei rappresentanti sindacali in ogni paese al fine di intraprendere il primo passo verso l'analisi dei bisogni dei servizi pubblici/ esternalizzati che trattano con i migranti.

Infine, nessuna risorsa è stata allocata per lo sviluppo del campo di ricerca. La distribuzione e la raccolta dei questionari sono stati organizzati sulla base dell'attività volontaria dei delegati nei servizi indagati e/o di punti centrali nazionali disposti ad impegnarsi sulla gestione dei questionari.

Descrizione della metodologia.

Fase 1) L'analisi desk ha previsto sia la recensione delle legislazioni UE e nazionali esistenti in materia di migrazione e asilo, una recensione dei flussi migratori nei paesi partecipanti e l'identificazione del campione per la distribuzione del questionario. L'analisi ha anche dato una sintetica panoramica delle leggi della UE e nazionali, sulla migrazione (vedi i box specifici allegati). Fase 2) Riunione con i partner centrata sul coordinamento degli affiliati euromediterranei dell'ISP coinvolti nella ricerca per discuterne gli obiettivi, la metodologia e le esperienze esistenti da considerare nel campione della ricerca. Questa fase è culminata con la prima Conferenza euro mediterranea "I servizi pubblici incontrano i migranti" tenuta a Bari (Italia) il 16 marzo 2010. La

conferenza si è articolata in una sessione con interventi e presentazioni istituzionali e un seminario di discussione sulla metodologia, obiettivo e campione della ricerca. Fase 3) Preparazione della ricerca (vedi Box 1 per maggiori dettagli) si è concentrata sulla predisposizione del materiale necessario per la ricerca (definizione della matrice per identificare il campione, sviluppo del questionario, traduzione del questionario. Fase 4) La ricerca (vedi box 2 per maggiori dettagli)

Le informazioni raccolte attraverso la ricerca includono:

- Buone pratiche;
- Conoscenze di leggi, politiche e pratiche su migrazione e asilo da parte dei dirigenti e impiegati dei servizi pubblici o esternalizzati;
- Bisogni formativi e/o di aggiornamento sulle materie concernenti la migrazione da parte dei dirigenti e degli impiegati dei servizi pubblici e/o esternalizzati;
- Valutazione degli utenti migranti sull'utilità/ qualità dei servizi pubblici e/o esternalizzati;
- Costituzione di una rete delle buone pratiche esistenti nei diversi paesi.

Comune denominatore di tutte le fasi è l'identificazione delle peculiarità e degli aspetti comuni a tutti i servizi pubblici/ esternalizzati che operino con utenti migranti attraverso l'analisi di;

- Scopo di ciascun servizio considerato;
- I punti di forza e di debolezza dei servizi percepiti sia dai dirigenti/ impiegati, sia dagli utenti migranti;
- la competenza e i bisogni di formazione dei lavoratori che incontrano i migranti.

BOX 1

Preparazione della ricerca

La preparazione dei materiali ha incluso la costruzione del campione e l'elaborazione del questionario.

Identificazione del campione. Sei paesi settentrionali o meridionali del Mediterraneo compongono l'area geografica della ricerca: Italia, Francia, Spagna, Portogallo, Malta e Grecia. Tunisia ed Algeria si sono impegnate nello sforzo di fornire alla ricerca informazioni aggiornate sui flussi migratori dei loro paesi. Per ogni paese sono stati campionati servizi da un minimo di uno ad un massimo di 11, nel campo dei controlli di frontiera, pubblica amministrazione, anagrafe, alloggio, servizi sociali, servizi per l'impiego, sanità e servizi scolastici. La selezione dei servizi da includere è stata effettuata dalle affiliate ISP di ciascun paese partecipante. La scelta è stata fatta allo scopo di soddisfare almeno uno dei seguenti criteri: servizi esistenti, prossimità all'attività sindacale, area geografica rilevante in termini di flussi migratori, disponibilità dei dirigenti/ impiegati a collaborare con i sindacati. Quindi il campione non è stato definito su criteri statistici e perciò non si tratta di un campionamento parziale e non probabilistico. Di conseguenza, la principale difficoltà è stata quella di trovare un criterio di armonizzazione del risultato della ricerca e di comparare gruppi disomogenei. Il criterio selezionato è stato di includere 1 o 2 dirigenti, un minimo di 5 impiegati ed un minimo di 10 migranti per ciascun servizio indagato al fine di comparare ruoli analoghi anche se collocati in servizi differenti. Tutti i dirigenti, impiegati e migranti intervistati sono stati selezionati su base volontaria.

Eccezione: *Malta* ha distribuito il questionario solo tra gli impiegati di un servizio per i migranti gestito da AWSA, che è dello stesso sindacato, e non ha intervistato nessun dirigente né utente migrante. *La Spagna* ha distribuito alcuni dei questionari tra impiegati e dirigenti di servizi sociali in Estremadura ma nessun migrante è stato coinvolto. Il Portogallo ha distribuito pochi questionari. *La Grecia non ha* distribuito alcun questionario agli utenti migranti.

Sviluppo del questionario: il questionario puntava ad accertare la qualità dei servizi erogati, l'organizzazione, la professionalità, la comprensione e la capacità di applicazione da parte del personale delle leggi nazionali, europee e convenzioni internazionali per la promozione dei diritti umani, i bisogni di formazione del personale a contatto con i migranti. Il questionario distribuito ai dirigenti e impiegati puntava ad indagare la qualità della fornitura dei servizi e le esigenze formative delle lavoratrici e dei lavoratori, utili per individuare possibili aree di intervento sindacale. Il questionario distribuito ai migranti utenti mirava ad accertare quali servizi sono considerati una priorità, se i servizi erogati sono soddisfacenti, se mediatori culturali e linguistici nei servizi frequentati sono utili / necessari per la fornitura del servizio stesso, quali sono le priorità per gli utenti migranti. Inoltre, tutti i questionari puntavano a valutare la rilevanza dell'iscrizione al sindacato per dirigenti / impiegati e migranti.

Il questionario è stato distribuito da giugno a settembre 2010. Alcuni questionari saranno restituiti solo dopo la Conferenza di Malaga.

BOX 2

INDAGINE

Le risposte. La ricerca si è svolta da giugno ad ottobre 2010. I sindacati di Italia, Portogallo e Spagna hanno distribuito il questionario tra dirigenti, impiegati ed utenti migranti dei servizi campionati. La Grecia ha distribuito i questionari tra dirigenti e impiegati di un solo servizio. Francia e Malta hanno distribuito il questionario solo tra gli impiegati. Nel caso di Malta, il questionario è stato distribuito tra i lavoratori solo di ASWA, un servizio ai migranti del sindacato. In Italia, Portogallo e Spagna sindacati diversi hanno collaborato all'allargamento della ricerca. Negli altri casi solo un sindacato per paese ha distribuito il questionario nei servizi campionati.

In totale hanno risposto ai questionari 24 dirigenti e 163 impiegati da 6 diversi paesi, occupati in 20 diversi servizi, e 126 migranti residenti in 3 dei 6 paesi partecipanti, come riportato nella Tavola A.³

In ognuno dei 6 paesi euromediterranei coinvolti è stato osservato almeno un servizio. Ringraziamo tutte le organizzazioni ed i servizi che hanno attivamente partecipato alla ricerca.

Anche se il campione non è rappresentativo di tutti i servizi pubblici/ esternalizzati nei paesi partecipanti, i risultati forniranno indicazioni per:

- Valutare l'*efficienza* dei servizi offerti, identificare le carenze principali nell'erogazione di quei servizi ed evidenziare come migliorarli:

- identificare *possibili aree d'intervento* per i sindacati

Le conclusioni della ricerca, compresi i punti di forza e le debolezze comuni dei servizi indagati, devono essere considerati come un primo tentativo di sistematizzare le esperienze dei servizi pubblici/ esternalizzati ai migranti ed identificare le buone pratiche da riprodurre. Le esperienze positive o carenti descritte, serviranno come base per il Piano d'Azione che l'ISP e le sue affiliate nazionali considerano quale risultato finale del Progetto "I servizi pubblici incontrano i migranti."

³ Le file segnate con una stella * aggregavano più di un servizio. La scelta è dovuta al fatto che i questionari non permettono di identificare gli impiegati ed i dirigenti che lavorano in uno o nell'altro servizio.

TABELLA A. Paesi e servizi inclusi nella ricerca.

Paese	Servizio	N. Dirigenti	N. Lavoratori	N. utenti migranti	
Francia	1. Prefettura di Bobigny 2. Prefettura di Angers		0	09	0
Grecia	3. Ministero degli Interni (Atene)	02	03		0
Italia	4. Prefettura di Milano	00	08		10
	5. Consultorio Monza Brianza	02	08		10
	6. Prefettura e Questura di Bari 7. C.A.R.A. (Cooperativa richiedenti asilo) di Bari*	04	15		36
	8. Sportello Unico Immigrazione – Provincia Padova	02	07		0
	9. Servizi Sociali Provincia Padova (centro per l'impiego, l'integrazione scolastica e l'alloggio)	02	07		0
	10. Call Centre Ospedale Este (PD)	0	07		0
	11. Provincia di Cagliari	01	04		09
	12. Azienda Sanitaria Locale Cagliari	01	06		10
	13. Ufficio Relazioni Pubbliche Multiente Prov. Prato	01	05		21
	14. Prefettura di Crotone	01	04		0
Malta	15. AWSA Servizi per l'edilizia sociale	0	40		0
Portogallo	16. CLAI (Centri locali di sostegno ai Migranti) e comune di Lisbona	01	04		04
	17. Uffici di sostegno al Migrante del Comune di Setubal 18. Servizi agli stranieri di Lisbona *	02	04		0
	19. CITE (Centro informazioni per lavoratori stranieri – CCOO)	03	13		25
Spagna	20. Servizi sociali e servizi di orientamento all'occupazione della Comunidad Autónoma di Extremadura*	02	19		0
6 paesi	20 servizi	24 Dirigenti	163 Lavoratori		126 utenti migranti

CONTESTO

Tutti gli stati europei sono attualmente considerati paesi a immigrazione netta. I dati ufficiali stimano che 18,5 milioni di cittadini provenienti da paesi terzi risiedano nella UE, il 3,8% della sua popolazione totale. Eurostat⁴ ha affermato che questo incremento è una conseguenza diretta della migrazione: nel 2007 più di 1,9 milioni di cittadini di paesi terzi vivevano nei paesi UE.

Un aumento del 16,4% sul 2006, molto significativo anche rispetto al tasso di natalità della popolazione nativa, 0,8% nel 2007 (pari a 5,3 milioni di nuovi nati) pari a 10,6 nuovi nati per 1000 abitanti. L'Europa è una destinazione primaria per i migranti di tutto il mondo. Inoltre, la incombente crisi economica e il peggioramento delle condizioni di povertà, disoccupazione, degrado ambientale, conflitti politici e le guerre nel continente africano forzeranno sempre più migranti a calcare i sentieri pericolosi della migrazione irregolare verso l'Europa.

Al fine di fronteggiare questo fenomeno crescente, l'Unione Europea (UE) ha adottato nel luglio 2009 il "Patto per l'immigrazione e l'asilo" per consolidare gli sforzi del Trattato di Amsterdam verso una comune politica d'immigrazione. Questa politica attualmente si basa su un accordo tra gli Stati Membri per attuare principi comuni nel campo della migrazione e dell'asilo. Queste iniziative e politiche riconoscono che la UE opera in un contesto globale nel quale la migrazione internazionale è stata stimolata dai processi di globalizzazione, dal mutamento climatico e dai rapidi cambiamenti che intervengono nei sistemi delle nuove tecnologie, della comunicazione, dei trasporti. Unita a questa tendenza, la crescita dei differenziali di povertà inasprisce la divisione tra persone e popolazioni mobili e stanziali, tra quelle con elevate competenze e quella senza istruzione formale. Adesso è universalmente riconosciuto dagli esperti che la migrazione verso e all'interno della UE nel 21° secolo va intesa non come un evento singolo nella vita di una persona. Gli analisti hanno bisogno di una prospettiva che identifichi il complesso sistema di processi e fenomeni socio-economici che influenzano la mobilità umana⁵.

Dall'entrata in vigore del Trattato di Amsterdam nel 1999, la UE ha sviluppato la sua competenza nel campo della politica per l'asilo e la migrazione attraverso il rafforzamento del Programma di Tampere (1999-2004) e il Programma dell'Aia (2004-2009). I due programmi erano disegnati per costruire e accrescere politiche UE comuni per l'asilo e la migrazione. Da ultimi, nel 2009, il Programma di Stoccolma ha definito la cornice per le politiche UE sulla cooperazione di polizia e di frontiera, sui servizi di salvataggio, sulla cooperazione giuridica civile e penale, sulle politiche di asilo, migrazione e visti / permessi per il periodo 2010/2014.

Principali sviluppi e politiche quadro

- Trattato di Amsterdam (1999)
- Programma di Tampere (1999-2004)
- Programma dell'Aia (2004-2009)
- Strategia di Lisbona (2005)
- Principi comuni e "Approccio globale alla Migrazione" (2008)

⁴ Lanzieri Giampaolo. " *Population in Europe 2007: first results*" Eurostat, Pubblicazione numero 81/2008. Disponibile sul web: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-08-081/EN/KS-SF-08-081-EN.PDF

⁵ " *Moving Europa: EU research on migration ad policy needs*", disponibile sul web: <http://www.Statewacht.org/news/2009/apr/eu-com-res-policy-review-migration.pdf>

- Patto sull'Immigrazione e Asilo (2008) per il periodo 2009-2013
- Programma di Stoccolma (2010-2014).

Il Programma di Stoccolma riconosce che i paesi frontalieri del Mare mediterraneo rappresentano una delle regioni della UE più colpite dal fenomeno migratorio⁶. Infatti, l'ultima decade ha dimostrato un aumento nel volume di flussi misti di migranti e richiedenti asilo arrivati sul territorio e ai confini marittimi dell'Europa Meridionale, come rilevato in una ricerca condotta dal Centro per lo Sviluppo della Politica Migratoria (ICMPD) già nel 2003. La ricerca ha rilevato che tra 100.000 e 120.000 migranti attraversano il Mediterraneo ogni anno, di cui circa l'80% in partenza dalla Libia. La guardia costiera spagnola ha stimato che circa 2000 persone annegano ogni anno, e nel periodo 2002-2003 le catture in mare sono state 14.000 da parte dell'Italia, 11.000 della Spagna, 4.750 di Cipro, 4.000 della Grecia e 1.700 di Malta (Baldwin-Edwards, 2005). Nei primi 9 mesi del 2006, la Spagna ha visto balzare il numero degli arrivi alle Isole Canarie dai 4.700 del 2005 a circa 25.000. L'Istituto Italiano di Statistica (ISTAT)⁷, afferma che all'inizio del 2008 il numero dei cittadini di paesi terzi residenti in Italia raggiungevano i 3,430 milioni, il 5,8% della popolazione totale. Nei primi tre trimestri del 2006, Malta ha registrato 1.445 arrivi. Nel 2009, 1.475 migranti irregolari sono arrivati a Malta e le nuove domande di asilo assommavano a 2.387. C'è stato un declino del 79,8% degli arrivi per mare rispetto agli sbarchi nel 2008, che si è tradotto in un calo di 1.300 migranti irregolari (dati dell'Ufficio Nazionale di Statistica di Malta). Da gennaio a settembre 2010, 477.273 migranti sono stati assunti regolarmente in Grecia, nel 2006 (gennaio-giugno) la Grecia aveva intercettato 900 arrivi per mare e assestava 28.700 migranti irregolari.

Dati della OIM-Tunisia mostrano che nel 2008 c'erano circa 6.700 cittadini tunisini che vivevano regolarmente in Italia e altri 20.000 migranti irregolari tunisini residenti in Italia dagli inizi del 2000. Tuttavia la Tunisia, e il Nord-Africa nel suo insieme, sta lentamente diventando essa stessa una destinazione per i migranti africani. Anche se i dati sono abbastanza vecchi, è interessante notare che nel 2004 35.192 cittadini di paesi terzi risiedevano in Tunisia (pari allo 0,35% della popolazione totale), la maggior parte dei quali (60,2%) provenienti da altri paesi arabi (prevalentemente Algeria 27,3%, Libia e Marocco 18,1%).

Per un gran numero di migranti il viaggio verso l'Europa comporta numerosi pericoli. Ad esempio, nel luglio 2009, 73 migranti africani che tentarono di raggiungere l'Italia dalla Libia sono morti in mare dopo essere stati alla deriva per tre settimane nel Mediterraneo. Durante quel periodo 10 navi avevano denunciato la loro situazione, ma le autorità europee non presero alcuna iniziativa⁸.

Benché la UE presenti sé stessa come promotrice e a difesa dei diritti umani, sia all'interno che all'estero, i diritti umani dei migranti sono lungi dall'essere garantiti. La violazione dei diritti umani può essere collegata alla condizione del viaggio per raggiungere la UE, alla possibilità di espulsione

⁶ Riguardo alla situazione nell'area del mediterraneo, il Consiglio Europeo considera che sia necessaria una forte partnership con i paesi terzi di transito e di origine, basata, su requisiti di reciprocità e sostegno operativo, compresi il controllo alle frontiere, la lotta alla criminalità organizzata, il ritorno e la missione. La rapidità d'azione per fronteggiare le sfide in questa regione è una priorità". *"Il Programma di Stoccolma. Un'Europa aperta e sicura a servizio e protezione dei cittadini"*, disponibile sul web: http://www.dr2009.eu/polopoly_fs/1.26419!menu/standard/file/klat_Stockholm_program.pdf

⁷ I dati sulla popolazione straniera in Italia (1 gennaio 2008) sono stati presentati dall'ISTAT il 9 agosto 2008 come risultato di una ricerca nazionale. "La popolazione straniera residente in Italia al 1 gennaio 2008", è disponibile sul web: http://www.istat.it/salastampa/comunicazione_calendario/20081009_00.

⁸ "European Social Watch 2009: Migrants in Europe as Development Actors. Between hope and vulnerability" è disponibile sul web: http://www.socialwatch.eu/wem/documents/European_Social_Watch_Report_2009.pdf

dei migranti senza documenti e alla difficoltà delle condizioni di vita e di lavoro nei paesi di destinazione. Inoltre, mentre gli Stati esercitano la piena sovranità nella gestione dei flussi migratori, essi hanno anche l'obbligo di rispettare i diritti umani e le leggi umanitarie.

Il loro effettivo miglioramento richiede la creazione e l'accrescimento della capacità dei lavoratori statali o degli enti locali, che hanno la responsabilità primaria del contatto diretto, di svolgere queste funzioni. Sfortunatamente continuano ad esserci una mancanza di informazione e competenza tra il personale dei servizi di sportello nel gestire i flussi migratori misti (es. flussi di migranti e richiedenti asilo) a livello delle frontiere e dell'accoglienza. Norme e regolamenti frammentati sulla gestione delle frontiere e l'accoglienza, risultano sovraccaricare le procedure di elaborazione e classificazione. Altrettanto, l'incoerenza, così come l'assenza, di regole può alimentare corruzione e abusi di potere da parte del personale di frontiere e dei servizi per l'immigrazione e degli agenti privati (es. i trafficanti di esseri umani).

Inoltre, pesanti violazioni dei fondamentali diritti umani dei migranti e richiedenti asilo si verificano in queste aree di arrivo, centri di raccolta e detenzione. Spesso, queste violazioni conducono al traffico di migranti, in particolare donne e bambini. La mancanza di coordinamento, la sovrapposizione di responsabilità e il sovraccarico di procedure burocratiche producono confusione, la detenzione non necessaria e l'abuso di migranti, richiedenti asilo e rifugiati.

I lavoratori del settore pubblico dei paesi mediterranei che sono in prima linea nel ricevere i migranti che arrivano in Europa sono molto preoccupati dall'impatto che la migrazione irregolare ha sui diritti umani e su quelli sindacali. La migrazione è materia sindacale e perciò deve essere trattata dal punto di vista dei diritti - che vanno dal fondamentale rispetto dei diritti umani del migrante, alla protezione contro la precarietà e lo sfruttamento, dalla lotta al razzismo e alla discriminazione - con valide politiche di integrazione e difesa dei diritti sindacali per tutti i lavoratori migranti, specialmente le donne. I sindacati stanno sempre più assumendo un ruolo attivo per rendere questi diritti possibili.

ANALISI DEI QUESTIONARI

Impiegati e dirigenti.

Vorremmo richiamare che ciascun sindacato/ paese ha selezionato numero e tipo di servizi sulla base dei criteri già descritti, di conseguenza essi possono variare in maniera sostanziale uno dall'altro in termini di area geografica, qualità e tipo di servizio offerto, numero dei migranti che si rivolgono al servizio. Infatti, mentre molti dei lavoratori che hanno risposto al questionario trattano con i migranti come una parte di un pubblico più vasto, altri lavorano in servizi specificatamente dedicati ad utenti migranti come i controlli di frontiera, i servizi per il rilascio di visti e passaporti, centri di accoglienza e detenzione. La vasta gamma di servizi indagati e la grande diversità delle aree in cui essi lavorano rende difficile comparare i risultati su alcuni argomenti. Ciò nonostante, alcune similarità e questioni comuni sono emerse durante la ricerca e cercheremo di metterle in evidenza per armonizzare un gruppo così disomogeneo.

La **DESCRIZIONE DEL CAMPIONE** (1) ci dà un'idea delle principali caratteristiche dei lavoratori dei servizi pubblici/esternalizzati che hanno accettato di partecipare alla ricerca. Per quanto riguarda il loro ruolo, avevamo deciso di distribuire due questionari differenti ai dirigenti e agli impiegati dei servizi campionati. Malta e Francia rappresentano una eccezione poiché hanno rivolto la ricerca solo agli impiegati. In generale, il campione era organizzato in modo che il rapporto tra dirigenti e impiegati fosse 1 a 7. A questo punto, possiamo dire che il rapporto è risultato l'86,5% (impiegati) e 16,5% (dirigenti) in Spagna, 83,5% (impiegati) e 16,5% (dirigenti) in Italia e 72,7% (impiegati) e 27,3% (dirigenti) in Portogallo. La partecipazione sia di dirigenti che impiegati permette una migliore comprensione della qualità dei servizi erogati, la capacità di rispondere ai bisogni dei migranti e le esigenze formative di impiegati e dirigenti. Il rapporto totale tra dirigenti e impiegati è 87,72% (impiegati) e 12,8% (dirigenti).

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Tavola 1 - Ruolo

Ruolo	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Lavoratori/trici	32	86,5%	71	83,5%	40	100,0%	03	60,0%	08	72,7%	09	100,0%	163	87,2%
Dirigenti	05	13,5%	14	16,5%	0	0	02	40,0%	03	27,3%	0	0	24	12,8%
TOTALE	37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%	187	100,0%

Tavola 2 – Genere

Genere		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Validi	Uomini	09	24,3%	33	39,3%	25	62,5%	02	40,0%	03	37,5%	02	22,2%	74	40,4%
	Donne	28	75,7%	51	60,7%	15	37,5%	03	60,0%	05	62,5%	07	77,8%	109	59,6%
TOTALE		37	100,0%	84	98,8%	40	100,0%	05	100,0%	08	72,7%	09	100,0%	183	100,0%
Mancanti		0	0	01	1,2%	0	0	0	0	03	27,3	0	0		
Totale		37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

Tavola 3 – Età

Età	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale		
	Frequ.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi	
Validi	25-30	03	8,1%	10	11,9%	05	12,5%	0	0	02	18,2%	01	11,1%	21	11,3%
	31-35	07	18,9%	08	9,5%	10	25,0%	02	40,0%	02	18,2%	02	22,2%	31	16,7%
	36-40	07	18,9%	10	11,9%	20	50,0%	01	20,0%	01	9,1%	01	11,1%	40	21,5%
	41-45	06	16,2%	20	23,8%	05	12,5%	01	20,0%	02	18,2%	03	33,3%	37	19,9%
	>45	14	37,8%	36	42,9%	0	0	01	20,0%	04	36,4%	02	22,2%	57	30,6%
	TOTALE	37	100,0%	84	98,8%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%	186	100,0%
Mancanti		0	0	01	1,2%	0	0	0	0	0	0				
	Totale	37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%				

Tavola 4 – Tipologia di contratti

Tipologia del contratto		Spagna*		Italia ¹		Malta		Grecia*		Portogallo		Francia*		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Valid
Validi	Indeterminato	-	-	37	61,7%	40	100,0%	-	-	05	45,4%	-	-	82	73,9%
	Determinato	-	-	17	28,3%	0	0	-	-	02	18,2%	-	-	19	17,1%
	P. IVA	-	-	05	8,3%	0	0	-	-	01	9,1%	-	-	06	5,4%
	Altro	-	-	01	1,6%	0	0	-	-	03	27,3%	-	-	04	3,6%
	TOTALE			60	98,4%	40	100,0%	-	-	11	100,0%	-	-	111	100,0%
Mancanti		-	-	01	1,6%	0	0	-	-	0	0	-	-		
	Totale	-	-	61	100,0%	40	100,0%	-	-	11	100,0%	-	-		

*MANCANTI dati da Spagna, Grecia e alcuni servizi italiani dove è stato distribuito il questionario.

Tabella 05 – Iscrizione al sindacato

Iscrizione al sindacato		Spagna		Italia*		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	19	51,3%	27	42,9%	37	92,5%	01	20,0%	05	45,4%	07	77,8%	96	58,2%
	No	18	48,7%	36	57,1%	03	7,5%	04	80,0%	06	54,6%	02	22,2%	69	41,8%
TOTALE		37	100,0%	63	95,4%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%	165	100,0%
Mancanti		0	0	03	4,6%	0	0	0	0	0	0	0	0		
Totale		37	100,0%	66	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario

Dall'analisi dei questionari i risultati da sottolineare sono i seguenti:

1. Anche se i questionari non si concentravano sugli aspetti di genere, la domanda relativa al **GENERE** dei lavoratori (tav. 2) evidenzia che il **rapporto è 59,6% di donne e 40,4% di uomini**, con un numero rilevante di donne occupate nei **servizi sanitari**. Pure rilevante è la percentuale bassissima di dirigenti donne.
2. **TIPOLOGIA di CONTRATTI** (tav. 4): il **100%** dei lavoratori di Malta godono di contratti di lavoro a tempo indeterminato; in Portogallo solo il **45,4%** dei lavoratori intervistati. Dato che la domanda non era compresa nella versione dei questionari distribuiti ai dirigenti e impiegati greci, spagnoli e francesi, la media dei lavoratori intervistati che hanno un **contratto di lavoro a tempo indeterminato (Italia, Malta e Portogallo)** è pari a **73,9%**. Come evidenzieremo più oltre, questo dato incoraggia l'ipotesi di sviluppare corsi di formazione permanente per i lavoratori nei loro luoghi di lavoro.
3. **ISCRIZIONE AL SINDACATO** (tav. 5): i dati mostrano che i sindacati sono presenti prevalentemente dove le **condizioni di lavoro** sono più **garantite** (ad es. nel caso di lavoratori con contratto di lavoro a tempo indeterminato). La percentuale per ambedue, dirigenti e impiegati, mostra che il **58,2% dei lavoratori intervistati** sono iscritti al sindacato (sia dei lavoratori pubblici, sia privati, sia esternalizzati).

Tabella 06 – Tipologia dei servizi offerti (risposte multiple)

Tipologia dei servizi offerti	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Prima accoglienza	10	18,5%	25	23,6%	0	0	0	0	03	18,8%	04	44,4%	42	18,3%
Controllo di frontiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sanità	05	9,3%	33	31,1%	0	0	0	0	02	12,5%	0	0	40	17,4%
Ricerca casa	03	5,6%	03	2,8%	40	100,0%	0	0	01	6,2%	0	0	47	20,4%
Ricerca lavoro	10	18,5%	06	5,7%	0	0	0	0	01	6,2%	0	0	17	7,4%
Previdenza sociale	03	5,6%	01	0,9%	0	0	0	0	02	12,5%	0	0	06	2,6%
Scuola	03	5,6%	05	4,7%	0	0	0	0	01	6,2%	0	0	09	3,9%
Anagrafe	03	5,6%	0	0	0	0	0	0	0	0	05	55,6%	08	3,5%
Altro	17	31,5%	33	31,1%	0	0	05	100,0%	06	37,5%	0	0	61	26,5%
TOTALE	54	100,0%	106	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	16	100,0%	09	100,0%	230	100,0%

Tabella 07 – Servizi erogati

Servizi erogati		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Publici	27	73,0%	73	85,9%	40	100,0%	05	100,0	10	90,9%	09	100,0%	164	87,7%
	Privati	05	13,5%	06	7,1%	0	0	0	0	0	0	0	0	11	5,9%
	Misti	05	13,5%	06	7,1%	0	0	0	0	01	9,1%	0	0	12	6,4%
	TOTALE	37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%	187	100,0%
Mancanti		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Totale	37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0)		

Tabella 08 Numero migranti che si rivolgono al servizio quotidianamente

Numero di migrant/giorno		Spagna		Italia*		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	01-10	10	28,6%	29	46,0%	0	0	0	0	09	81,8%	0	0	48	29,4%
	11-25	11	31,4%	12	19,0%	0	0	0	0	01	9,1%	0	0	24	14,7%
	26-40	10	28,6%	07	11,1%	0	0	0	0	01	9,1%	0	0	18	11,0%
	41-70	01	2,9%	03	4,8%	0	0	01	20,0%	0	0	02	22,2%	07	4,3%
	71-100	01	2,9%	10	15,9%	40	100,0%	02	40,0%	0	0	0	0	53	32,5%
	>100	02	5,7%	02	3,2%	0	0	02	40,0%	0	0	07	77,8%	13	8,0%
	TOTALE	35	94,6%	63	95,4%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%	163	100,0%
Mancanti		02	5,4%	03	4,6%	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Totale	37	100,0%	66	100,0%	100	100,0%	05	100,0%	10	100,0%	09	100,0%		

**MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario

TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI

1. La tav. 6 mostra la vasta gamma di servizi indagati cui si rivolgono utenti migranti quotidianamente. I servizi più richiesti da utenti migranti risultano essere: Alloggio (20,4%), Primo intervento (19,3%) e Sanità (17,4%), inoltre il 26,5% di questionati hanno indicato Altri Servizi non compresi nella lista. Per quanto riguarda i servizi per l'alloggio, bisogna richiamare che Malta aveva distribuito tutti i questionari in un servizio del sindacato che si occupa di accoglienza e alloggio per i migranti. Questi dati e quelli sulle deficienze identificate dagli utenti migranti rispetto alle lacune dei servizi (v. sotto tav. 37), dovrebbero essere usati per identificare quali attività hanno più bisogno di formazione specifica su materie collegate alla migrazione e all'asilo, al fine di accrescere la qualità dei servizi forniti agli utenti migranti. Accanto alle esigenze formative, anche la necessità di aumentare il numero dei lavoratori nei servizi pubblici è stata evidenziata come uno strumento importante per accrescere la qualità dei servizi offerti ai migranti.
2. Eccetto che in Francia, Grecia e Malta i lavoratori dei servizi sia pubblici, sia esternalizzati sono stati inclusi nel campione. Nonostante questo, il numero dei lavoratori dei servizi pubblici intervistati è significativamente maggiore di quello dei lavoratori dei servizi esternalizzati. I questionari distribuiti ai lavoratori dei servizi pubblici sono pari all'87,7%, quelli distribuiti ai lavoratori dei servizi esternalizzati al 5,9% e quelli ai lavoratori dei servizi a gestione mista assommano al 6,4% (tav. 7).
3. I dati relativi alla percentuale dei migranti che quotidianamente si rivolgono a ciascuno dei servizi della ricerca (tav. 8) è piuttosto elevato pari a 71-100 migranti al giorno (32,5%). Tuttavia se togliamo i risultati raccolti a Malta, dove si è indagato un solo servizio dove il numero dei migranti che vi si rivolgono è in effetti abbastanza alto, la frequenza totale di migranti che richiedono i servizi è molto bassa, pari a 1-10 migranti al giorno (29,4%), la valutazione più bassa nella lista del questionario. Inoltre, frequenze superiori a 41 migranti al giorno raggiungono solo il 4,3% (41-70 utenti migranti al giorno) e le frequenze > 100 utenti migranti/giorno raggiunge l'8%. Sugeriamo di leggere questi dati alla luce della tav. 18: una percentuale significativa di lavoratori (37,2%) pensa che sarebbe utile favorire il collegamento tra servizi e migranti utenti (18,4%) e/o la diffusione di informazione su come uno specifico servizio funziona (18,8%) al fine di facilitare l'accesso degli utenti migranti. In fine, se consideriamo i dati risultanti dai questionari distribuiti agli utenti migranti, vediamo che in alcuni casi il basso tasso di utenti migranti che si rivolgono ai servizi persino rilevanti (quali alloggio, impiego, servizi sanitari, ecc.) dipende dalla scarsa conoscenza dei servizi esistenti e il loro funzionamento per la popolazione migrante⁹. Il 54,1% degli utenti migranti intervistati ha un livello piuttosto basso di conoscenza dei servizi esistenti a loro disposizione (tav. 39); 9,8% di essi neppure li conosce e solo il 27,1% ha dichiarato di avere una buona conoscenza dei servizi esistenti. In totale, il 63,9% degli utenti migranti intervistati ha una conoscenza bassa o inesistente dei servizi pubblici disponibili per la popolazione migrante. C'è solo un'eccezione: gli uffici di polizia e anagrafe, che sono quelli più spesso interpellati dai migranti dopo il loro arrivo nei paesi di destinazione, sono conosciuti dalla maggioranza degli utenti intervistati.

⁹ Il questionario per gli utenti migranti è stato distribuito solo in Italia, Portogallo e Spagna.

CONOSCENZA DELLE NORMATIVE SULLA MIGRAZIONE E I RICHIEDENTI ASILO

Tabella 09 – Conoscenza delle normative internazionali

Normativa internazionale	Spagna*		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Protocollo relativo allo status di rifugiato (1967)	-	-	20	20,6%	0	0	01	14,3%	05	22,7%	03	20,0%	29	13,3%
Convenzione Ginevra 1951	-	-	21	21,6%	0	0	01	14,3%	05	22,7%	04	26,7%	31	14,2%
Convenzione Internazionale per la protezione dei lavoratori migranti	-	-	22	22,7%	0	0	01	14,3%	06	27,3%	02	13,3%	31	14,2%
Altro	14	37,8%	09	9,3%	0	0	02	28,6%	01	4,6%	02	13,3%	28	12,8%
Nessuna	23	62,2%	25	25,8%	40	100,0%	02	28,6%	05	22,7%	04	26,7%	99	45,4%
TOTALE	37	100,0%	97	100,0%	40	100,0%	07	100,0%	22	100,0%	15	100,0%	218	100,0%

* Il questionario distribuito in Spagna divideva in due la domanda: “Conosci la legislazione internazionale in tema di migranti e rifugiati?” e “Quale normativa internazionale conosci?”

Tabella 10 – Conoscenza della legislazione europea sui migranti (da 1 a 5, 1 livello più basso)

Conoscenza della legislazione europea		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Livello 1	12	32,4	20	25,0%	30	75,0%	0	0	0	0	05	55,6%	67	37,0%
	Livello 2	07	18,9	16	20,0%	10	25,0%	01	20,0%	0	0	03	33,3%	37	20,4%
	Livello 3	11	29,7	26	32,5%	0	0	01	20,0%	06	60,0%	01	11,1%	45	24,9%
	Livello 4	06	16,2	11	13,8%	0	0	01	20,0%	03	30,0%	0	0	21	11,6%
	Livello 5	01	2,7	07	8,7%	0	0	02	40,0%	01	10,0%	0	0	11	6,1%
	TOTALE	37	100,0%	80	94,1%	40	100,0%	05	100,0%	10	90,9%	09	100,0%	181	100,0%
Mancanti		0	0	05	5,9%	0	0	0	0	01	9,1%	0	0		
	Totale	37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

Tabella 11 – Conoscenza della legislazione locale (da 1 a 5, 1 livello più basso)

Conoscenza della legislazione locale		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Livello 1	13	35,1%	21	26,2%	30	75,0%	01	20,0%	01	10,0%	04	44,4%	70	38,7%
	Livello 2	04	10,8%	19	23,7%	10	25,0%	01	20,0%	0	0	03	33,3%	37	20,4%
	Livello 3	09	24,3%	26	32,5%	0	0	02	40,0%	04	40,0%	02	22,2%	43	23,8%
	Livello 4	05	13,5%	07	8,8%	0	0	0	0	02	20,0%	0	0	14	7,7%
	Livello 5	06	16,2%	07	8,8%	0	0	01	20,0%	03	30,0%	0	0	17	9,4%
TOTALE		37	100,0%	80	94,1%	40	100,0%	05	100,0%	10	90,9%	09	100,0%	181	100,0%
Mancanti		0	0	05	5,9%	0	0	0	0	01	9,1%	0	0		
Totale		37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

Tabella 12 – Rilevanza nel lavoro giornaliero

Rilevanza nel lavoro giornaliero		Spagna		Italia ¹		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Molto	18	50,0%	21	32,3%	0	0	02	40,0%	06	54,6%	06	100,0%	53	32,5%
	Abbastanza*	-	-	33	50,8%	30	75,0	02	40,0%	04	36,4%	0	0	69	42,3%
	Non molto	16	44,4%	0	0	10	25,0	01	20,0%	0	0	0	0	27	16,6%
	Per nulla	02	5,6%	11	16,9%	0	0	0	0	01	9,1%	0	0	14	8,6%
	TOTALE	36	97,3%	65	98,5%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	06	66,7%	163	100,0%
Mancanti		01	2,7%	01	1,5%	0	0	0	0	0	0	03	33,3%		
Totale		37	100,0%	66	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

* Il questionario distribuito in Spagna non comprendeva questa opzione . ¹ MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario.

Tabella 13 – Partecipazione / organizzazione di attività di formazione

Partecipazione / organizzazione attività di formazione		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	11	29,7	30	42,2%	0	0	03	60,0%	04	36,4%	03	37,5%	51	29,6%
	No	26	70,3	41	57,8%	40	100,0%	02	40,0%	07	63,4%	05	62,5%	121	70,4%
	TOTALE	37	100,0%	71	83,5%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	08	88,9%	172	100,0%
Mancanti		0	0	14	16,5%	0	0	0	0	0	0	01	11,1%		
	Totale	37	100,0%	85	100,0%	0	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

Tabella 14 - Utilità di una maggiore formazione su legislazione/politiche della migrazione

Utilità di una maggiore formazione		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	30	81,1%	79	94,0%	40	100,0%	04	80,0%	11	100,0%	07	100,0%	171	92,9%
	No	06	16,2%	05	6,0%	0	0	01	20,0%	0	0	0	0	12	6,5%
	Non so	01	2,7%	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0	01	0,6%
	TOTALE	37	100,0%	84	98,8%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	07	77,8%	184	100,0%
Mancanti		0	0	01	1,2%	0	0	0	0	0	0	02	22,0%		
	Totale	37	100,0%	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

* Il questionario distribuito a Malta e in Spagna non comprendeva questa domanda.

Tabella 15 – Come dovrebbe essere organizzata la formazione (risposte multiple)

Come organizzare la formazione	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Formazione continua sul posto di lavoro	07	21,2%	43	33,3%	40	33,3%	01	20,0%	08	34,8%	02	66,7%	101	32,3%
Formazione on line	10	30,3%	33	25,6%	10	8,3%	01	20,0%	02	8,7%	0	0	56	17,9%
Moduli formativi una tantum	04	12,1%	17	13,2%	30	25,0%	0	0	07	30,4%	01	33,3%	59	18,8%
Conferenze	10	30,3%	33	25,6%	40	33,3%	02	40,0%	06	26,1%	0	0	91	29,1%
Altro	02	6,1%	03	2,3%	0	0	01	20,0%	0	0	0	0	06	1,9%
TOTALE	33	100,0%	129	100,0%	120	100,0%	05	100,0%	23	100,0%	03	100,0%	313	100,0%

CONOSCENZA DELLE LEGGI SU MIGRAZIONE E RICHIEDENTI ASILO

1. Molti lavoratori intervistati non conoscono le convenzioni e le leggi internazionali su migrazione e richiedenti asilo (tav. 9). Infatti, il 45,4% di essi *ignora tutte le norme/leggi elencate nel questionario*;
2. per di più, la maggior parte dei lavoratori (37%) ha un *basso livello (liv. 1) di comprensione e conoscenza delle politiche UE (tav. 10)* su migrazione e richiedenti asilo. Questo corrisponde anche al livello molto basso di conoscenza di leggi e politiche connesse alla migrazione e asilo da parte dei migranti utenti intervistati in Italia, Spagna e Portogallo;
3. la scarsa conoscenza e comprensione di leggi e politiche connesse alla migrazione e asilo deve essere vista alla luce del basso tasso di lavoratori che *partecipano a formazione specificatamente centrata sulla migrazione (tav. 13)*. Il **70,4%** dei lavoratori intervistati *non ha mai partecipato a /o organizzato un corso di formazione o di aggiornamento su materie connesse a migrazione e asilo*;
4. nonostante questa situazione, la somma dei *lavoratori intervistati che considera quelle materie rilevanti per il proprio lavoro quotidiano è pari al 74,8% (tav. 12)*;
5. di conseguenza, *il 92,9% dei lavoratori intervistati ritiene utile e importante partecipare/organizzare (nel caso dei dirigenti), corsi di formazione su materie legate a migrazione e asilo (tav. 14)*, con particolare riguardo alle politiche e leggi a livello UE, nazionale e locale;
6. inoltre, i dati mostrano *(tav. 15) che si dovrebbero prevedere attività di formazione continua sul lavoro (32,3%); partecipazione occasionale a conferenze e seminari (29,1%) o formazione occasionale (18,8%)*.

RELAZIONI CON I MIGRANTI

Tabella 16 - Soddisfazione delle richieste dei migranti

Soddisfazione delle richieste dei migranti		Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	17	73,9%	61	76,2%	12	32,4	04	80,0%	09	81,8%	02	28,6%	105	64,4%
	No	06	23,1%	19	23,8%	25	67,6%	01	20,0%	01	9,1%	05	71,4%	57	35,0%
	Non so*	-	-	-	-	-	-	-	-	01	9,1%	-	-	01	0,6%
	TOTALE	23	62,2%	80	94,1%	37	92,5%	05	100,0%	11	100,0%	07	77,8%	163	100,0%
Mancanti		14	37,8%	05	5,9%	03	7,5%	0	0	0	0	02	22,2%		
	Totale	37	1000	85	100,0%	40	100,0%	05	100,0%	11	100,0%	09	100,0%		

* Questa opzione era inclusa solo nel questionario distribuito ai dirigenti portoghesi

Tabella 17 – Se no, qual è la ragione principale (risposte multiple)

Ragioni	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Carenza di fondi*	-	-	11	28,2%	40	33,3%	0	0	0	0	03	15,8%	54	27,8%
Carenza di personale	04	28,6%	10	25,6%	40	33,3%	0	0	0	0	05	26,3%	59	30,4%
Mancanza di personale qualificato	05	35,7%	04	10,3%	0	0	0	0	0	0	04	21,0%	13	6,7%
Mancanza di mediatori linguistici e culturali	03	21,4%	08	20,5%	40	33,3%	0	0	0	0	03	15,8%	54	27,8%
Mancanza di comprensione delle necessità dei migranti*	-	-	04	10,3%	0	0	0	0	0	0	03	15,8%	07	3,6%
Altro	02	14,3%	02	5,1%	0	0	01	100,0%	01	100,0%	01	5,3%	07	3,6%
TOTALE	14	100,0%	39	100,0%	120	100,0%	01	100,0%	01	100,0%	19	100,0%	194	100,0%

* Il questionario distribuito in Spagna non comprendeva questa opzione

Tabella 18 - Come migliorare la qualità del servizio? (risposte multiple)

Come migliorare la qualità del servizio	Spagna*		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Formazione continua del personale	09	25,7%	36	24,8%	40	20,0%	04	50,0%	09	40,9%	06	30,0%	104	24,2%
Integrazione di personale migrante tra gli impiegati	02	5,7%	21	14,5%	40	20,0%	01	12,5%	02	9,1%	02	10,0%	68	15,8%
Impiego di migranti come mediatori culturali	09	25,7%	39	26,9%	40	20,0%	01	12,5%	01	4,5%	03	15,0%	93	21,6%
Favorire il collegamento tra servizi ed utenti	04	11,4%	27	18,6%	40	20,0%	01	12,5%	04	18,2%	03	15,0%	79	18,4%
Diffusione di informazioni sul servizio	06	17,1%	22	15,2%	40	20,0%	01	12,5%	06	27,3%	06	30,0%	81	18,8%
Altrr	05	14,3%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	05	1,2%
TOTALE	35	100,0%	145	100,0%	200	100,0%	08	100,0%	22	100,0%	20	100,0%	430	100,0%

Tabella 19 – Maggiori difficoltà incontrate con i migranti

Maggiori difficoltà incontrate con i migranti	Spagna*		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Difficoltà linguistico- culturali	19	61,3%	54	43,9%	40	25,0%	02	33,3%	04	22,2%	04	23,5%	123	34,6%
Difficoltà in merito alla situazione normativa dei migranti	05	16,1%	19	15,4%	40	25,0%	03	50,0%	06	33,3%	06	35,3%	79	22,2%
Poca continuità nell'accesso al servizio	01	3,2%	17	13,8%	40	25,0%	0	0	03	16,7%	01	5,9%	62	17,5%
Carenza/ assenza di documentazione necessaria per erogare il servizio	05	16,1%	28	22,8%	40	25,0%	0	0	04	22,2%	04	23,5%	81	22,8%
Altro	01	3,2%	05	4,1%	0	0	01	16,7%	01	5,6%	02	11,8%	10	2,9%
TOTALE	31	100,0%	123	100,0%	160	100,0%	06	100,0%	18	100,0%	17	100,0%	355	100,0%

Tabella 20 – Come sviluppare la fase di ascolto? (risposte multiple)

Come sviluppare la fase di ascolto	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Impiego di mediatori culturali	12	34,3%	49	38,0%	30	20,0%	03	50,0%	04	22,2%	01	11,1%	99	28,5%
Incremento del personale di servizio	02	5,7%	29	22,5%	40	26,7%	01	16,7%	03	16,7%	01	11,1%	76	21,9%
Maggiore diffusione di informazioni sul servizio	13	37,1%	23	17,9%	40	26,7%	01	16,7%	08	44,4%	04	44,4%	89	25,7%
Programmi radio e tv	01	2,9%	14	10,8%	40	26,7%	01	16,7%	03	16,7%	01	11,1%	60	17,3%
Altro	07	20,0%	14	10,8%	0	0	0	0	0	0	02	22,2%	23	6,6%
TOTALE	35	100,0%	129	100,0%	150	100,0%	06	100,0%	18	100,0%	09	100,0%	347	100,0%

Tabella 21 – Contenuti formativi da migliorare (risposte multiple)

Necessità formative	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Valid	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Normativa Nazionale in materia di migrazione e asilo	08	18,6%	32	23,2%	40	20,0%	03	30,0%	03	16,7%	01	12,5%	87	20,9%
Informazioni generali sul funzionamento del servizio	09	20,9%	23	16,7%	40	20,0%	02	20,0%	03	16,7%	01	12,5%	78	18,7%
Aspetti socio-culturali dell'approccio con l'utente migrante/ del lavoro con il migrante	05	11,6%	40	29,0%	40	20,0%	01	10,0%	03	16,7%	0	0	89	21,3%
Informazioni specifiche sulla tipologia di servizio	06	13,9%	27	19,6%	40	20,0%	03	30,0%	05	27,8%	02	25,0%	83	19,9%
Competenze linguistiche	09	20,9%	14	10,1%	40	20,0%	01	10,0%	04	22,2%	03	37,5%	71	17,0%
Altro	06	13,9%	02	1,4%	0	0	0	0	0	0	01	12,5%	09	2,2%
TOTALE	43	100,0%	138	100,0%	200	100,0%	10	100,0%	18	100,0%	08	100,0%	417	100,0%

Tabella 22 – Come organizzare la formazione? (risposte multiple)

Necessità formative	Spagna		Italia		Malta		Grecia		Portogallo		Francia		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Valid	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Valid
Corsi di formazione e aggiornamento in sede	13	41,9%	41	40,2%	40	25,0%	02	28,6%	09	37,5%	0	0	105	32,0%
Corsi di formazione e aggiornamento online	08	25,8%	13	12,8%	40	25,0%	01	14,3%	01	4,2%	01	25,0%	64	19,5%
Moduli formativi una tantum	02	6,4%	16	15,7%	40	25,0%	02	28,6%	07	29,2%	01	25,0%	68	20,7%
Partecipazione a conferenze, seminari, ecc	06	19,3%	24	23,5%	40	25,0%	01	14,3%	06	25,0%	0	0	77	23,5%
Altro	02	6,4%	08	7,8%	0	0	01	14,3%	01	4,2%	02	50,0%	14	4,3%
TOTALE	31	100,0%	102	100,0%	160	100,0%	07	100,0%	24	100,0%	04	100,0%	328	100,0%

RELAZIONE CON GLI UTENTI MIGRANTI

1. *Tutti i lavoratori e i dirigenti riconoscono la rilevanza di erogare servizi di qualità ai migranti e di rispettare il loro diritto di vivere nei paesi che hanno partecipato. C'è stata una sola eccezione: in Spagna, uno degli addetti di un servizio specifico per i migranti ha affermato che la giusta soluzione ai problemi dei migranti è rispedirli nei loro paesi.*

2. *Il 24,2% dei lavoratori intervistati pensa che formazione e aggiornamento degli addetti dei servizi pubblici/esternalizzati è la base per migliorare i servizi erogati agli utenti migranti (tav. 18). Questo dato, assieme all'assunzione di immigrati come mediatori linguistici e culturali nei servizi pubblici/esternalizzati (21,6%) e la diffusione di informazioni sui servizi offerti (18,88%), è il più rilevante;*

3. *per quanto riguarda i bisogni formativi (tav. 21) dei lavoratori, il 21,3% dei lavoratori intervistati ha affermato che ci sarebbe il bisogno di più formazione su come approcciarsi alle differenze sociali e culturali; il 20,9% avrebbe bisogno anche di formazione sulle legislazioni UE e nazionali sulle materie della migrazione e asilo. Un numero significativo di lavoratori ha anche indicato il miglioramento delle competenze linguistiche di entrambi impiegati e dirigenti come un aspetto che deve essere sostanzialmente elevato per aumentare la qualità dei servizi (17%). Sintetizzando questi dati, dobbiamo concludere che il 38,3% dei lavoratori intervistati pensa che gli aspetti sociali, culturali e linguistici del loro lavoro quotidiano in rapporto con gli utenti migranti dovrebbero essere migliorati al fine di erogare servizi di qualità;*

4. *per sintetizzare i dati riportati fin qui, per il 34,6% degli addetti intervistati le principali Difficoltà nel trattare con utenti migranti (tav. 19) si riferisce agli aspetti sociali e culturali e all'assenza della documentazione richiesta per accedere a ciascun servizio (22,8%). Quest'ultima spesso è dovuta alle difficoltà affrontate dai migranti quando si devono confrontare con la burocrazia per ottenere i documenti e regolarizzare il loro soggiorno nei paesi UE. Questo dato è confermato dal fatto che un numero significativo di impiegati/dirigenti indica la situazione giuridica dei migranti come una difficoltà seria nel trattare con gli utenti migranti (22,2%).*

5. *Il 28,5% di lavoratori afferma che l'assunzione di migranti come mediatori culturali e linguistici sarebbe necessaria per migliorare la qualità della fase di ascolto (tav. 20) dei servizi forniti agli utenti migranti. Il 25,7% di lavoratori ha indicato la diffusione di informazioni sul servizio attraverso volantini e manifesti come un mezzo necessario per aumentare la qualità dei servizi e il 21,9% aumenterebbe il numero dei lavoratori.*

6. *Quasi tutti i dirigenti intervistati imputano all'assenza di una rete tra i servizi destinati a utenti migranti una delle cause delle basse prestazioni di quei servizi. Lo scambio di informazioni rilevanti su politiche e leggi sulla migrazione e asilo, così come lo scambio sulle buone pratiche riguardo all'approccio da usarsi con utenti migranti sono visti come strumenti molto importanti per migliorare le prestazioni dei servizi ai quali i migranti si rivolgono più frequentemente (scambio alla pari).*

“Soffriamo la mancanza di coordinamento tra i servizi dei differenti livelli della pubblica amministrazione e tra le autorità locali e i Ministeri più rilevanti. Questa mancanza ha un impatto molto negativo sulla gestione della migrazione” (Dirigente Italia/Puglia).

Solo in un caso (la Provincia di Cagliari, Sardegna, Italia), un dirigente ha sottolineato che nella Provincia i servizi sono effettivamente molto ben collegati l'uno con l'altro e rispondono abbastanza bene alle richieste degli utenti. Questa potrebbe essere considerata un'esperienza significativa da condividere.

“La Provincia di Cagliari ha realizzato un progetto, chiamato “Centro di Accoglienza Attiva” (Welcome Center) con l'obiettivo di mettere in rete tutti i servizi riguardanti la migrazione, compresi gli enti locali, le organizzazioni della società civile, le associazioni di volontariato. E' davvero un'iniziativa molto utile e positiva che la Provincia di Cagliari sta ora ampliando mettendo in rete tutti i servizi sul suo territorio” (Dirigente, Italia, Sardegna).

ANALISI INCROCIATA

Tabella 23 – Iscrizione al sindacato per tipologia di contratto

		Iscrizione al sindacato		
		Si	No	Totale
Tipologia del contratto di lavoro	Indeterminato	54	12	66
	%	81,8%	18,2%	100,0%
	Determinato	05	06	11
	%	45,4%	54,6%	100,0%
	Partita IVA	01	04	05
	%	20,0%	80,0%	100,0%
	Altro	0	01	01
	% %	0	100,0%	100,0%
	Totale	60	23	83
	% %	72,3%	27,7%	100,0%

BOX 1: la tavola sopra rappresenta l'incrocio dei risultati a differenti domande:

“Iscrizione al sindacato” e “Tipologia del contratto di lavoro dei lavoratori”.

Come mostrano i dati, c'è un nesso stretto tra l'esistenza di un contratto di lavoro a tempo indeterminato e l'affiliazione a un sindacato: l'81,8% dei lavoratori intervistati con contratto di lavoro a tempo determinato dichiara di essere iscritto a un sindacato. La percentuale di iscritti al sindacato tra i lavoratori con contratto a termine è pari al 45,4% e al 20% tra i lavoratori con contratto di collaborazione o consulenza.

Per quanto concerne la nostra ricerca, dobbiamo ricordare che la grande maggioranza dei servizi campionati è pubblica e solo una piccola percentuale è esternalizzata o mista (pubblico/privato): inoltre, i nostri risultati comprendono i questionari distribuiti a Malta dove è stato selezionato un solo servizio e dove tutti i dipendenti hanno un contratto a tempo determinato. Perciò i dati sugli iscritti al sindacato tra i lavoratori di Malta (92,5%) innalzano notevolmente la percentuale generale.

Nonostante quanto sopra, i dati della tavola 23 mostrano che la volontà di investire nella propria carriera è strettamente collegata al tipo di contratto di lavoro posseduto. Di conseguenza, formazione e aggiornamento su migrazione e asilo sono più efficaci quando il contratto dei lavoratori è sicuro e, possibilmente, a tempo indeterminato.

Tabella 24 – Numero di migranti per giorno per tipologia di servizio offerto

		Numero di migranti al giorno						
		01 – 10	11 - 25	26 – 40	41 – 70	71 – 100	>100	Totale
Tipologia del servizio erogato	Prima accoglienza	04	04	06	01	01	0	16
	%	25,0%	25,0%	37,5%	6,25%	6,25%	0	100,0
	Controllo di frontiera	0	0	0	0	0	0	0
	%	0	0	0	0	0	0	0
	Salute	13	0	0	0	0	0	13
	%	100,0%	0	0	0	0	0	100,0%
	Ricerca casa	01	02	0	0	40	0	43
	%	2,3%	4,6%	0	0	93,0%	0	100,0%
	Ricerca lavoro	01	03	01	0	0	0	05
	%	20,0%	60,0%	20,0%	0	0	0	100,0%
Previdenza sociale	0	0	0	0	0	0	0	
%	0	0	0	0	0	0	0	
Scuola	01	01	0	0	0	0	02	

		%	50,0%	50,0%	0	0	0	0	100,0%
	Anagrafe		0	01	01	0	0	01	03
		%	0	33,3%	33,3%	0	0	33,3%	100,0%
	Politiche sociali		01	03	0	0	0	0	04
		%	25,0%	75,0%	0	0	0	0	100,0%
	Ricongiungimento familiare		0	0	0	0	03	0	03
		%	0	0	0	0	100,0%	0	100,0%
	Assistenza legale		0	03	0	0	0	0	03
		%	0	100,0%	0	0	0	0	100,0%
	Totale		21	17	08	01	44	01	92
		% migranti per giorno	22,8%	18,5%	8,7%	1,1%	47,8%	1,1%	100,0%

BOX 2: la tavola sopra rappresenta l'incrocio dei risultati a differenti domande :”Numero dei migranti che accedono quotidianamente ai servizi” e “Tipologia dei Servizi offerti”. I dati sulla relazione tra il tipo di servizi erogati e il numero di utenti migranti che si rivolgono quotidianamente ad essi conferma che i servizi di prima accoglienza sono quelli più frequentemente richiesti dai migranti. Per quanto riguarda i servizi sanitari, i dati della tav. 24 mostrano che solo da 1 a 10 migranti al giorno vi accedono quando quei servizi sono dedicati specificatamente ai migranti. Alcuni degli utenti migranti intervistati hanno affermato che per aumentare l'accesso a quei servizi si dovrebbe migliorare l'informazione sulla loro esistenza (18%) anche attraverso opuscoli, volantini e cartoline (23,2%)

Ancora, i dati della tav. 24 sono particolarmente significativi se usati per identificare i servizi maggiormente richiesti/frequentati da utenti migranti e per costruire corsi di formazione per i lavoratori addetti a quei servizi. Allo stesso tempo quando si organizzano formazione e corsi per i lavoratori dei servizi frequentati maggiormente da utenti migranti, può essere utile tenere in considerazione le critiche e le richieste dei migranti. I dati possono anche servire come base per costruire una lista dei servizi esistenti nei territori compresi nella ricerca, sottolineando l'esistenza di servizi specificamente indirizzati a utenti migranti.

ANALISI DEI QUESTIONARI

Utenti Migranti

PROFILO DEL CAMPIONE (2)

Tabella 25 - Genere

Genere		Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Uomini	15	62,5%	48	50,0%	01	20,0%	64	51,2%
	Donne	09	37,5%	48	50,0%	04	80,0%	61	48,8%
	TOTALE	24	96,0%	96	100,0%	05	100,0%	125	100,0%
Mancanti		01	4,0%	0	0	0	0		
	Totale	25	100,0%	96	100,0	05	100,0%		

Tabella 26 – Età

Età	Spagna		Italia*		Portogallo		Totale		
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Valide	
Validi	25-30	07	30,4%	19	32,8%	01	25,0%	27	31,8%
	31-35	13	56,5%	12	20,7%	0	0	25	29,4%
	36-40	01	4,4%	14	24,1%	0	0	15	17,6%
	40-45	0	0	10	17,2%	0	0	10	11,8%
	>45	02	8,7%	03	5,2%	03	75,0%	08	9,4%
	TOTALE	23	92,0%	58	96,7%	04	80,0%	85	100,0%
Mancanti		02	8,0%	02	3,3%	01	20,0%		
	Totale	25	100,0%	60	100,0%	05	100,0%		

Tabella 27 – Paese di origine

Paese di origine		Spagna		Italia ¹		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Nord Africa	02	8,0%	28	29,2%	0	0	30	23,8%
	Africa Sub-Sahariana	07	28,0%	09	9,4%	01	20,0%	17	13,5%
	Medio - Oriente	0	0	0	0	0	0	0	0
	Asia occidentale, meridionale e sudorientale	0	0	18	18,7%	0	0	18	14,3%
	America Latina	14	56,0%	12	12,5%	03	60,0%	29	23,0%
	Carabi	01	4,0%	0	0	0	0	01	0,8%
	Europa centrale ed Asia centrale	01	4,0%	29	30,2%	01	20,0%	31	24,6%
	Europa centrale ed occidentale	0	0	0	0	0	0	0	0
	America del Nord	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oceania	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE	25	100,0%	96	100,0%	05	100,0%	126	100,0%
Mancanti	0	0	0	0	0	0			
Totale	25	100,0%	96	100,0%	05	100,0%			

Tabella 28 – Da quanto tempo hai lasciato il tuo paese d’origine?

Anni	Spagna		Italia		Portogallo		Totale		
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Valide	
Validi	<1	0	0	02	2,1%	0	0	02	1,6%
	1-3	07	29,2%	08	8,3%	01	20,0%	16	12,8%
	3-5	05	20,8%	10	10,4%	0	0	15	12,0%
	5-10	08	33,3%	35	36,5%	02	40,0%	45	36,0%
	>10	04	16,7%	41	42,7%	02	40,0%	47	37,6%
	TOTALE	24	96,0%	96	100,0%	05	100,0%	125	100,0%
Mancanti		01	4,0%	0	0	0	0		
	Totale	25	100,0%	96	100,0%	05	100,0%		

Tabella 29 – Ragioni della partenza dal paese d'origine (risposte multiple)

Ragioni della partenza dal paese d'origine	Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Economiche	17	65,4%	52	53,6%	02	40,0%	71	55,5%
Ricongiungimento familiare	05	19,2%	30	30,9%	01	20,0%	36	28,1%
Guerra	03	11,5%	0	0	0	0	03	2,3%
Persecuzioni politiche	01	3,8%	0	0	0	0	01	0,8%
Altro	0	0	15	15,5%	02	40,0%	17	13,3%
TOTALE	26	100,0%	97	100,0%	05	100,0%	128	100,0%

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE DEI MIGRANTI UTENTI¹⁰

1. I dati sul Genere (tav. 25) mostrano che gli uomini intervistati sono il 51,2% e le donne il 48,8%, mentre tra i dirigenti e i dipendenti il tasso era invertito.

2. Riguardo all'Età (tav. 26) degli utenti intervistati, i migranti tra i 25 e 30 anni di età sono i più rappresentati (31,8%), seguiti da quelli tra i 31 e 35 anni (29,4%). In particolare, in Italia l'età media dei migranti utenti è persino più bassa: tra i 25 e 30 anni per il 32,8% dei migranti utenti intervistati.

3. Sebbene l'età media dei migranti utenti del campione sia generalmente bassa, tutti i soggetti intervistati hanno una vasta esperienza della migrazione.

Il 37,6% di essi ha lasciato il paese d'origine più di 10 anni fa e il 36% di essi tra i 5 e i 10 anni fa.

Molti di coloro che hanno lasciato il paese d'origine tra 5 e 10 anni fa, hanno sperimentato lunghi viaggi per migrare prima di raggiungere il paese di destinazione. Molti hanno vissuto in più di un paese UE e sono arrivati alla loro destinazione finale per raggiungere membri delle loro comunità. Inoltre, molti di quelli che hanno vissuto in diversi paesi UE prima di giungere alla destinazione finale, hanno risposto più approfonditamente alle domande riguardanti la qualità dei servizi e le loro principali lacune. Ciò può portare a pensare che i migranti con lunghe e diversificate esperienze hanno una migliore comprensione di ciò che deve essere migliorato e come farlo. Quasi tutti i migranti utenti che hanno risposto alla domanda aperta su quali suggerimenti si possano dare per migliorare la qualità dei servizi forniti, hanno indicato l'aggiornamento/ formazione dei lavoratori su materie riguardanti la migrazione e sulle loro specifiche competenze nel trattare con utenti migranti come questioni urgenti da affrontare.

4. I Paesi d'Origine dei migranti utenti: il 24,6% sono originari dell'Est Europa e Asia Centrale, il 23,8% del Nord Africa e il 23% dell'America Latina. Concentrandoci, in particolare, su Italia e Spagna osserviamo che in Italia la maggioranza dei migranti utenti, proviene da regioni dell'Est Europa e Asia Centrale (30,2%), mentre in Spagna dai paesi dell'America Latina (56%).

5. La ragione principale per cui si lascia il proprio paese è collegata alla povertà delle condizioni economiche nel paese d'origine (55,5%), seguita dal ricongiungimento familiare (28,1%) che rappresenta una seconda fase del processo migratorio¹¹ e indica che il fenomeno si consolida. La percentuale di utenti che hanno lasciato il paese d'origine per ragioni familiari si può comparare con la percentuale di utenti donne. Per quanto riguarda l'Italia, le percentuali sono rispettivamente 30,9% e 50%, in Spagna 19,2 e 37,5%, mentre solo 1 delle 4 donne migranti intervistate in Portogallo dichiara di aver lasciato il paese d'origine per ricongiungersi alla famiglia. Al di là di qualsiasi considerazione relativa al numero elevato di donne che ancora seguono i loro mariti nel processo migratorio (vedere in particolare l'Italia, dove molte donne intervistate provengono dal Nord Africa e hanno dichiarato che sono partite dal paese d'origine per ricongiungersi alla famiglia), la bassa percentuale di donne che dichiarano che la migrazione è collegata a ragioni economiche può anche essere vista alla luce del rigido processo di regolarizzazione imposto dalla legislazione italiana sulla migrazione, particolarmente quando riguarda i permessi di lavoro.

¹⁰ Solo Italia, Portogallo e Spagna, tra i 6 paesi partecipanti, hanno distribuito i questionari agli utenti migranti. Ciò nonostante solo 4 questionari sono stati distribuiti tra gli utenti migranti in Portogallo. Perciò questi dati si riferiscono principalmente ai dati raccolti in Italia e Spagna.

¹¹ Benché non ci siano grafici dei dati incrociati tra il genere e il motivo di lasciare il proprio paese di origine, l'analisi dei questionari mostra che, parlando in generale, le donne identificano la riunificazione familiare come la ragione principale per lasciare il loro paese.

CONDIZIONI DI LAVORO

Tabella 30 – Lavoro

Lavoro		Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	16	66,7%	75	78,1%	04	80,0%	95	76,0%
	No	08	33,3%	21	21,9%	01	20,0%	30	24,0%
	TOTALE	24	96,0%	96	100,0%	05	100,0%	125	100,0%
Mancanti		01	4,0%	0	0	0	0		
Totale		25	100,0%	96	100,0%	05	100,0%		

Tabella 31 – Contratto di lavoro

Contratto di lavoro		Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	15	93,8%	59	81,9%	02	50,0%	76	82,6%
	No	01	6,2%	13	18,1%	02	50,0%	16	17,4%
	TOTALE	16	100,0%	72	96,0%	04	100,0%	92	100,0%
Mancanti		0	0	03	4,0%	0	0		
Totale		16	100,0%	75	100,0%	04	100,0%		

Tabella 32 – Reddito mensile (€)

Reddito mensile (€)		Spagna*		Italia ¹		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	>€ 500,0	03	20,0%	09	18,4%	0	0	12	17,6%
	€ 500,0 - € 800,0	05	33,3%	08	16,3%	02	50,0%	15	22,1%
	€ 800,0 - € 1.000,0	07	46,7%	14	28,6%	02	50,0%	23	33,8%
	€ 1.000,0 - € 1.500,0	0	0	18	36,7%	0	0	18	26,5%
TOTALE		15	100,0%	49	100,0%	04	80,0%	68	100,0%
Mancanti		0	0	11		01	20,0%		
Totale		15	100,0%	60	100,0%	05	100,0%		

* Il questionario distribuito in Spagna formula la domanda solo a chi aveva risposto SI alla domanda predefinita
¹ MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario..

Tabella 33 – Iscrizione al sindacato

Iscrizione al sindacato		Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	03	13,0%	13	22,0%	0	0	16	18,8%
	No	20	87,0%	46	78,0%	03	100,0%	69	81,2%
TOTALE		23	92,0%	59	98,3%	03	60,0%	85	100,0%
Mancanti		02	8,0%	01	1,7%	02	40,0%		
Totale		25	100,0%	60	100,0%	05	100,0%		

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario..

Tabella 34 – Importanza di essere iscritti al sindacato

Importanza adesione sindacato		Spagna		Italia*		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	16	76,2%	25	61,0%	03	100,0%	44	67,7%
	No	05	23,8%	16	39,0%	0	0	21	32,3%
TOTALE		21	84,0%	41	68,3%	03	60,0%	65	100,0%
Mancanti		04	16,0%	19	31,7%	02	40,0%		
	Totale	25	100,0%	60	100,0%	05	100,0%		

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario.

CONDIZIONI DI LAVORO degli utenti migranti intervistati

1. *Il 76% degli utenti intervistati ha dichiarato di essere attualmente occupato (tav.30). In Italia la percentuale è pari al 78,1% e in Spagna al 66,7%: all'interno di queste percentuali, gli utenti che affermano di avere un contratto di lavoro (tav.31) sono pari al 93,8% in Spagna e all' 81,9% in Italia. Di conseguenza, l'82,6% di tutti gli utenti intervistati afferma di avere un contratto di lavoro.*
2. *2. Riguardo al salario mensile (tav.32) in Italia la maggior parte degli utenti intervistati (36,7%) guadagna tra 1000 e 1500 euro, mentre in Spagna quasi il 50% degli utenti intervistati (46,7%) guadagna tra 800 e 1000 euro. In totale il 33,8% dei migranti intervistati in Italia e Spagna guadagna tra 800 e 1000 euro mentre in Portogallo 2 utenti hanno un salario mensile inferiore a 800 euro.*
3. *In generale, l'81,2% dei migranti intervistati in Italia, Spagna e Portogallo non sono iscritti a un sindacato (tav. 33). In Italia la percentuale di utenti iscritti al sindacato è pari al 22%, in Spagna al 13%, mentre nessuno dei migranti utenti in Portogallo ha dichiarato di essere iscritto al sindacato. Riguardo all'Italia, in Toscana si è registrata la percentuale più elevata di migranti utenti iscritti ad un sindacato (42,9%).*
4. *Nonostante le basse percentuali sopra mostrate, il 67,7% dei migranti utenti intervistati è particolarmente sensibile all'importanza del lavoro sindacale (tav. 34). In Spagna il totale degli utenti che riconosce l'importanza di essere membro di un sindacato è pari al 76,2% e in Italia al 61%.*
5. *La domanda aperta riguardante quali sono i vantaggi dell'iscrizione a un sindacato ha principalmente tre diverse risposte: il sindacato fornisce informazioni sul mercato del lavoro e, in generale, sul mondo del lavoro; aiuta a trovare un lavoro e a difendere i diritti dei lavoratori; aiuta nell'adempimento delle procedure per le pratiche/ documenti della regolarizzazione nel paese di residenza.*

ACCESSO E QUALITA' DEI SERVIZI

Tabella 35 – Servizi che sarebbe utile trovare sul territorio (risposte multiple)

Servizi	Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Ufficio multiservizi	11	40,7%	31	32,3%	01	25,0%	43	33,9%
Ufficio informazione migranti	10	37,0%	33	34,4%	01	25,0%	44	34,6%
Centro polifunzionale	06	22,2%	11	11,5%	0	0	17	13,4%
Altro	0	0	21	21,9%	02	50,0%	23	18,1%
TOTALE	27	100,0%	96	100,0%	04	100,0%	127	100,0%

Tabella 36 – Principali difficoltà incontrate nell’approccio con i servizi (risposte multiple)

Difficoltà con I servizi pubblici	Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Difficoltà di comunicazione	04	16,0%	34	18,5%	02	18,2%	40	18,2%
Mancanza di tempo addetti	06	24,0%	16	8,7%	0	0	22	10,0%
Paura di esporre i propri problemi	0	0	08	4,4%	01	9,1%	09	4,1%
Tempi di attesa lunghi	08	32,0%	43	23,4%	01	9,1%	52	23,6%
Scarsa disponibilità degli addetti	03	12,0%	31	16,8%	01	9,1%	35	15,9%
Servizi non appropriati	0	0	15	8,1%	02	18,2%	17	7,7%
Scarso rispetto dei diritti	02	8,0%	24	13,0%	02	18,2%	28	12,7%
Altro	02	8,0%	13	7,1%	02	18,2%	17	7,7%
TOTALE	25	100,0%	184	100,0%	11	100,0%	220	100,0%

Tabella 37 – Principali lacune nei servizi (risposte multiple)

Principali lacune nei servizi	Spagna		Italia		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Strutture inadeguate	02	10,0%	20	12,8%	0	0	22	12,1%
Carenza/ assenza di mediatori linguistico/ culturali	04	20,0%	29	18,6%	0	0	33	18,1%
Ignoranza delle norme	06	30,0%	28	18,0%	02	33,3%	36	19,8%
Carenza di personale qualificato	04	20,0%	31	19,9%	01	16,7%	36	19,8%
Incomprensione delle necessità	04	20,0%	30	19,2%	02	33,3%	36	19,8%
Altro	0	0	18	11,5%	01	16,7%	19	10,4%
TOTALE	20	100,0%	156	100,0%	06	100,0%	182	100,0%

Tabella 38 – Contenuti che possono essere migliorati (risposte multiple)

Contenuti	Spagna		Italia*		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Conoscenza della normativa	04	12,5%	25	18,4%	03	23,1%	32	17,7%
Informazioni generali sul servizio	05	15,6%	15	11,0%	01	7,7%	21	11,6%
Approccio all'utenza	08	25,0%	21	15,4%	02	15,4%	31	17,1%
Aspetti socio-culturali dell'approccio ai migranti	05	15,6%	36	26,5%	03	23,1%	44	24,3%
Informazioni specifiche sul servizio	04	12,5%	13	9,6%	02	15,4%	19	10,5%
Competenze linguistiche	05	15,6%	26	19,1%	02	15,4%	33	18,2%
Altro	01	3,1%	0	0	0	0	01	0,6%
TOTALE	32	100,0%	136	100,0%	13	100,0%	181	100,00%

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario..

Riguardo *all'ACCESSO E QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI*, i questionari evidenziano quanto segue:

1. Quasi tutti i migranti utenti intervistati hanno affermato che gli impiegati agli sportelli degli uffici ai quali si rivolgono generalmente cercano di fare del loro meglio per offrire servizi di buona qualità agli utenti, anche se questo non è sempre possibile (per le ragioni elencate più sotto). Alcune eccezioni riguardano utenti che hanno avuto esperienze estremamente negative con lavoratori del settore, come nel caso di una donna africana in possesso della cittadinanza italiana. La donna ha affermato che si rivolgono sempre a lei come ad un'immigrata ed è trattata come una cittadina straniera, che le viene richiesto il permesso di soggiorno anche quando mostra i suoi documenti italiani. "E' molto tempo che ho acquisito la cittadinanza italiana – ha affermato la signora – e sono ancora considerata un'immigrata solo perché sono nera."

A parte questi casi, la maggior parte degli utenti intervistati apprezza gli sforzi dei servizi pubblici di indirizzare i bisogni dei migranti.

2. Il 68,5 % degli utenti migranti intervistati pensa che *sarebbe utile collocare sia sportelli informazione (infopoint, 34,6%), sia appropriati dipartimenti centrati sui migranti (33,9%)* nelle aree in cui la migrazione è particolarmente significativa.

Questi dati si devono incrociare con quelli relativi *alle principali difficoltà degli utenti migranti quando si rivolgono ai servizi pubblici (Tav.36)*

Per il 23,6% degli utenti intervistati le principali difficoltà nel trattare con i servizi pubblici *sono dovute alla lunghezza dei tempi di attesa, ai problemi di comunicazione affrontati (18,2%) e alla scarsa disponibilità dei lavoratori (15,9%)*. L'ultimo dato si deve confrontare con quello riguardante *le principali difficoltà incontrate dai lavoratori pubblici (sia impiegati sia dirigenti) quando trattano con utenti migranti (Tav.19)*.

Il 34,69% dei lavoratori intervistati pensa che l'ostacolo principale al loro lavoro con i migranti è *rappresentato dalle differenze linguistiche e culturali: il 21,6% di impiegati e dirigenti afferma che i loro servizi dovrebbero dotarsi di mediatori linguistici e culturali (Tav.18)*

3. Come mostrato *nella Tav. 37, il 39,6% degli utenti intervistati ha rivelato che, tra le insufficienze principali dei servizi pubblici, due sono particolarmente rilevanti: la mancanza di lavoratori qualificati (19,8%) e la mancanza di conoscenza specifica sulle politiche, leggi e procedure migratorie (19,8%)*.

4. *Questi dati mostrano chiaramente la rilevanza degli aspetti socio-culturali del lavoro degli addetti dei servizi pubblici/ esternalizzati e coincidono con la valutazione degli utenti riguardo ai contenuti da migliorare (Tav 38) al fine di offrire servizi pubblici di qualità agli utenti migranti. In particolare gli utenti migranti pensano che i lavoratori dovrebbero migliorare: le competenze sociali e culturali (18,2%), la conoscenza delle leggi su migrazione e asilo (17,7%)*.

5. La maggioranza degli utenti migranti intervistati ha affermato di *rivolgersi ai servizi pubblici principalmente per ottenere la documentazione necessaria per adempiere alle procedure di regolarizzazione nel paese ospitante. I primi servizi a cui si rivolgono, di conseguenza, sono generalmente le amministrazioni pubbliche a livello locale, così come gli uffici di polizia e anagrafe*.

CONOSCENZA DEI SERVIZI E SUGGERIMENTI

Tabella 39 – Livello di informazione sui servizi esistenti

Livello di informazione sui servizi esistenti		Spagna		Italia*		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Valid	Molto	03	13,0%	28	29,8%	02	40,0%	33	27,1%
	Abbastanza*	-	-	11	11,7%	-	-	11	9,0%
	Poco	15	65,2%	48	51,1%	03	60,0%	66	54,1%
	Nulla	05	21,7%	07	7,4%	0	0	12	9,8%
TOTALE		23	92,0%	94	97,9%	05	100,0%	122	100,0%
Mancanti		02	8,0%	02	2,1%	0	0		
Totale		25	100,0%	96	100,0%	05	100,0%		

* Per l'Italia, quest' opzione non era inserita nei questionari distribuiti in Puglia

Tabella 40 – Come promuovere le informazioni sui servizi esistenti tra gli utenti migranti (risposte multiple)

Come promuovere	Spagna		Italia*		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Mediatori culturali	08	25,9%	38	33,3%	01	16,7%	47	31,1%
Incremento del personale	09	29,0%	10	8,8%	0	0	19	12,6%
Diffusione delle informazioni	09	29,0%	26	22,8%	01	16,7%	36	23,8%
Radio, TV	05	16,1%	37	32,5%	02	33,3%	44	29,1%
Altror	0	0	03	2,6%	02	33,3%	05	3,3%
TOTALE	31	100,0%	114	100,0%	06	100,0%	151	100,0%

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario..

Tabella 41 – Impiego di migranti nei servizi pubblici

Impiego di migranti nei servizi pubblici		Spagna		Italia*		Portogallo		Totale	
		Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Validi	Si	20	87,0%	55	94,8%	05	100,0%	80	93,0%
	No	03	13,0%	03	5,2%	0	0	06	7,0%
	TOTALE	23	92,0%	58	96,7%	05	100,0%	86	100,0%
Mancanti		02	8,0%	02	3,3%	0	0		
	Totale	25	100,0%	60	100,0%	0	0		

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario..

Tabella 42 – Mansioni che sarebbe utile fossero svolte da personale migrante (risposte multiple)

Mansioni	Spagna		Italia*		Portogallo		Totale	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	% Validi
Mediatori culturali	06	26,1%	32	30,5%	02	33,3%	40	29,8%
Esperto in normative in material di immigrazione	09	39,1%	27	25,7%	0	0	36	26,9%
Assistente allo sportello	04	17,4%	39	37,1%	02	33,3%	45	33,6%
Dipendente pubblico	04	17,4%	07	6,7%	02	33,3%	13	9,7%
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	23	100,0%	105	100,0%	06	100,0%	134	100,0%

* MANCANTI dati da servizi italiani dove è stato distribuito il questionario..

Per quanto riguarda *la conoscenza dei servizi esistenti*, i questionari rivelano quanto segue:

1. In generale, *gli utenti intervistati hanno una scarsa conoscenza dei servizi pubblici/esternalizzati disponibili (Tav.39): il 54,1% di essi ha poca conoscenza dei servizi a cui possono rivolgersi al bisogno, il 9,8% ignora completamente a quali servizi potrebbero rivolgersi e solo il 27,1% degli utenti intervistati ha affermato che è pienamente consapevole dei servizi esistenti e disponibili per i migranti.*

2. Quanto ai mezzi (Tav.40) che i servizi pubblici dovrebbero utilizzare per raggiungere più efficacemente gli utenti migranti, il 31,1% degli utenti pensa che negli uffici/dipartimenti si dovrebbero impiegare mediatori culturali per facilitare l'accesso degli utenti migranti, mentre il 29,1% di essi pensa che si dovrebbero trasmettere programmi radio e tv per informare i migranti.

3. Il 93% degli utenti intervistati *pensa che i migranti dovrebbero essere assunti nei servizi pubblici a cui gli utenti migranti si rivolgono frequentemente per migliorare la qualità dei servizi erogati. Come abbiamo visto, la pensa così anche la maggioranza dei dirigenti e impiegati intervistati (64,8%).* Ciò nonostante, come evidenziato nel rapporto EPSU¹², le differenze nelle legislazioni nazionali, particolarmente riguardo a chi ha i requisiti per lavorare nei servizi pubblici, hanno un chiaro impatto sull'approccio dei lavoratori alle materie connesse alla migrazione e all'asilo. Infatti, in alcuni paesi, come Francia e Italia, l'impiego nei servizi pubblici è ampiamente limitato ai paesi EEA - in alcune aree ai soli cittadini nazionali. Ad esempio, ciò influisce sulla possibilità di avere migranti assunti in quei servizi più frequentati da utenti migranti.

Tuttavia, come ha fatto notare il rapporto EPSU, sebbene "l'impiego permanente (di lavoratori migranti) non è permesso nel settore pubblico perché la Costituzione italiana richiede la cittadinanza", in alcuni casi si è ricorso ad azioni legali su mandato di "lavoratori migranti che sono stati impiegati in enti pubblici come precari per un lungo periodo e il cui diritto a un contratto a tempo indeterminato è stato riconosciuto."

5. Molti utenti intervistati pensano che *i migranti dovrebbero essere assunti (tav.42) come impiegati allo sportello capaci di risolvere i possibili problemi sollevati dai migranti utenti (33,6%) o come mediatori culturali (29,8%) e, infine, come esperti di leggi e procedure sulla migrazione per essere impiegati come formatori per lavoratori nazionali (26,9%). Solo gli utenti che hanno affermato di avere alto livello di comprensione delle questioni collegate alla migrazione hanno risposto che i migranti dovrebbero essere assunti come esperti della legislazione sulla migrazione. Dall'altro lato, dirigenti ed impiegati considerano che i migranti dovrebbero essere assunti principalmente come mediatori culturali (45,6%).* Infine, vale la pena evidenziare che sia gli utenti che i lavoratori riconoscono che la mediazione culturale e linguistica è un compito specifico e rilevante che i servizi dovrebbero fornire agli utenti migranti.

¹² Unions in national, regional and local government facing the challenges of migration: a survey of EPSU affiliates, marzo 2010, <http://www.epsu.org/a/6468>

CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI PER IL LAVORO FUTURO

Come dichiarato all'inizio di questo rapporto, lo scopo della ricerca era triplice; esplorare, descrivere ed analizzare le correlazioni tra variabili rilevanti. Nel suo compito esplorativo, questa ricerca ha investigato la conoscenza di leggi e politiche relative a migrazione e asilo da parte dei lavoratori dei servizi pubblici; la qualità dei servizi erogati, come percepita dagli utenti migranti, i bisogni formativi su materie legate alla migrazione dei lavoratori dei servizi pubblici/esternalizzati.

Il campione della ricerca includeva solo pochi servizi perciò i risultati non sono statisticamente rappresentativi dei servizi indagati. Ciononostante, il carattere esplorativo della ricerca deve essere considerato come un primo passo nel tentativo di ottenere un quadro più chiaro dei bisogni dei lavoratori dei servizi pubblici ed esternalizzati quando trattano con utenti migranti.

La ricerca si focalizzava sull'accertamento del livello di capacità e coinvolgimento dei lavoratori dei servizi pubblici/esternalizzati nel compito di indirizzare i bisogni dei migranti; e fornire una visione di insieme della distribuzione e proporzione degli stessi lavoratori migranti coinvolti nella erogazione dei servizi pubblici. I servizi oggetto della ricerca sono stati selezionati dai punti di contatto nazionali in ciascun paese partecipante sulla base di una serie di criteri: servizi esistenti, prossimità con l'attività sindacale, area geografica rilevante in termini di flussi migratori e disponibilità di dirigenti ed impiegati dei servizi a collaborare con il sindacato. La ricerca si è concentrata su 20 servizi pubblici e/ o esternalizzati in 6 differenti paesi, compresi i servizi di prima accoglienza, alloggio, sanità, scuola, collocamento al lavoro, pubblica amministrazione e informazione.

Dopo un'introduzione ed una sintetica e chiara descrizione della metodologia (sottolineando peculiarità e limiti della ricerca), *la prima parte descrittiva* è stata dedicata ad una visione d'insieme del contesto generale in cui è stata concepita la ricerca. Vedere anche i riquadri sulla legislazione internazionale, nazionale e locale su migrazione e asilo con i link a importanti siti web (allegato).

La seconda parte descrittiva del rapporto si riferisce all'analisi dei questionari distribuiti tra dirigenti ed impiegati dei servizi indagati. Una scoperta interessante è che molti dei servizi di recente costituzione sono più in linea con i bisogni dei migranti. Questi spesso forniscono mediatori linguistici e culturali e funzionari di buona qualità, capaci di dare un'assistenza adeguata agli utenti. Ancora, i lavoratori al di sotto dei 45 anni d'età spesso hanno dichiarato di essere informati su legislazione e procedure relative a migrazione a asilo.

Gli utenti migranti ed i lavoratori pubblici pongono l'assenza di mediatori culturali e linguistici come una delle maggiori insufficienze dei servizi pubblici in tutti i servizi della ricerca. *Infatti, il 21,6% di impiegati/ dirigenti ha dichiarato che i loro servizi dovrebbero essere dotati di mediatori culturali e linguistici al fine di superare i problemi di comunicazione connessi alla scarsa conoscenza di lingue straniere (es. inglese e francese) da parte dei lavoratori.*

Inoltre, l'assenza di aree ad hoc (es. *Infopoint*) specificatamente dedicate ai migranti e dotate di funzionari ad alto livello, mediatori culturali e linguistici, strutture adeguate porta a numerose conseguenze negative. Primo, utenti migranti che si rivolgono all'ufficio sbagliato prima di capire dove si deve andare per risolvere il loro problema; utenti migranti che accedono ai servizi senza la documentazione necessaria per avere accolte le loro richieste dai servizi, ecc. Una *buona pratica* in questo senso può essere rappresentata dall'esperienza dei *centri CLAI in Portogallo* dove gli utenti migranti ricevono tutte le informazioni necessarie e sono indirizzati all'ufficio giusto per ogni richiesta.

Gli impiegati intervistati hanno anche evidenziato altri mezzi che si potrebbero mettere in atto per favorire l'accesso degli utenti migranti al servizio corretto di cui hanno bisogno. Una percentuale significativa di lavoratori (37,2%) pensa che sarebbe utile collegare *i servizi esistenti per gli utenti*

migranti (18,4%) attraverso la diffusione di informazioni su come uno specifico servizio funziona (18,8%) con volantini e manifesti (25,7%). Inoltre, per migliorare la qualità dei servizi offerti, pensano che il numero dei lavoratori nei servizi dovrebbe essere aumentato (21,9%).

L'esistenza di *Infopoint* o altri servizi simili, assieme con la completa e rilevante informazione sui servizi esistenti, è stata identificata dal 68,5% degli utenti migranti intervistati come uno strumento utile per migliorare il loro rapporto con i servizi pubblici. Il 34,6% degli utenti migranti pensa anche che appropriate agenzie per i migranti (33,9%), che forniscano informazioni e servizi, dovrebbero essere collocate nelle aree dove la migrazione è particolarmente significativa.

I sindacati dovrebbero aumentare e diffondere gli *Infopoint* esistenti dove funzionari di alta qualità e mediatori culturali/ linguistici sappiano spiegare agli utenti migranti a quali servizi pubblici si devono rivolgere per primi per avere efficacemente accolte le loro richieste/ domande, preparare correttamente i documenti prima di rivolgersi a quei servizi e a rivolgere la domanda giusta in ciascun servizio.

Assieme ai servizi informazione per i migranti quasi tutti i dirigenti intervistati hanno indicato il bisogno di avere una rete di informazioni condivise tra i dirigenti e i lavoratori dei servizi pubblici che trattano con i migranti. Essi lamentano che la mancanza di una *rete istituzionale* tra i servizi che trattano con utenti migranti, la mancanza di coordinamento tra Stato ed attori locali e la mancanza di punti di riferimento a cui rivolgersi per le materie legate ai migranti e richiedenti asilo sono la causa delle basse prestazioni di quei servizi. Dall'altra parte, essi desiderano *scambiare le informazioni rilevanti sulla legislazione, le politiche migratorie e l'asilo* tra diversi servizi, così come gli *scambi sulle buone pratiche* sull'approccio da usarsi con utenti migranti. Una *buona pratica* in questo senso può essere rappresentata dal portale web www.integralocal.es in Spagna dove le autorità locali e le organizzazioni della società civile attiva in questo campo pubblicano le informazioni su materie connesse alla migrazione.

Gli utenti intervistati hanno identificato anche altre insufficienze che si dovrebbero affrontare per migliorare la qualità dei servizi erogati. Le aree principali che si dovrebbero prendere in considerazione sono elencate sotto:

- Tempi di attesa troppo lunghi nei servizi per vedere accolta la propria richiesta;
- Strutture inadeguate;
- Problemi di comunicazione che conducono a incomprensioni e difficoltà per gli utenti;
- Scarso numero di funzionari impiegati in servizi pubblici importanti.

Alcune delle insufficienze identificate sia da dirigenti/ impiegati che utenti migranti puntano al bisogno di formazione mirata alla migrazione e asilo per dirigenti e impiegati dei servizi pubblici/ esternalizzati che trattano con utenti migranti. La formazione dovrebbe coprire sia argomenti legislativi, procedurali e di approccio collegati agli utenti migranti. Infatti, il 21,3% dei lavoratori intervistati ha dichiarato che sarebbe necessaria più formazione su come approcciarsi alle diversità sociali e culturali e il 20,9% avrebbe anche bisogno di formazione sulla legislazione UE e nazionale sulle materie della migrazione e dell'asilo. La formazione dovrebbe favorire l'apprendimento continuo nell'attività di servizio, se possibile, in alternativa dovrebbe essere organizzata in moduli miranti a specifici aspetti della relazione con gli utenti migranti, a materie connesse agli aspetti legislativi, culturali, alle competenze linguistiche. Soprattutto, la formazione dovrebbe comprendere informazioni specifiche del servizio su come fornire informazioni/ servizi corretti e pertinenti agli utenti migranti.

Un'esperienza significativa è stata condotta dalla Regione Piemonte in Italia¹³, dove l'Osservatorio Regionale sulla Migrazione assieme a IRIS (Istituto per la Ricerca Economica e Sociale) ha

¹³ Il Piemonte non era parte del nostro campione, ma la sua esperienza vale la pena di essere menzionata come un esempio di formazione che potrebbe essere organizzata per accrescere la conoscenza dei lavoratori degli argomenti collegati alla migrazione e all'asilo.

organizzato un corso on-line sulla migrazione disponibile per tutto il settore pubblico, le ONG, i lavoratori del settore privato che trattano con utenti migranti.¹⁴

I questionari mostrano che la maggior parte dei lavoratori impiegati permanentemente allo sportello sono molto desiderosi di intraprendere un percorso formativo per fornire servizi di migliore qualità. Poiché essi sono spesso iscritti al sindacato, sono un obiettivo che può essere facilmente raggiunto con esperienze pilota di formazione in servizio su migrazione e asilo.

La terza parte descrittiva dell'analisi si concentrava sugli utenti migranti e la loro percezione della qualità dei servizi che ottengono, sottolineandone le carenze e suggerendo possibili miglioramenti per il servizio campionato.

Quasi tutti gli utenti migranti intervistati sono emigrati più di 5 anni fa (in effetti, la maggioranza è emigrata più di 10 anni fa) ed ha esperienze di differenti paesi UE. Molto pochi dei nuovi arrivati hanno accettato di rispondere al questionari. Questo può dipendere dalla paura per la loro situazione irregolare, la loro scarsa comprensione dello scopo del questionario o semplicemente da problemi di comunicazione. Tuttavia, l'elevata prevalenza di "migranti di vecchia data" evidenzia la questione dell'integrazione e della cittadinanza e pone una domanda rilevante: per quanto tempo una persona dovrebbe essere considerata un migrante?

La maggioranza degli utenti migranti ha affermato di *rivolgersi ai servizi pubblici principalmente per ottenere i documenti per adempiere le procedure di regolarizzazione nel paese ospitante*. I primi servizi cui si rivolgono sono principalmente collegati alla pubblica amministrazione a livello locale, così come gli uffici di polizia e anagrafe. *Nel caso della Spagna* i questionari distribuiti ai dirigenti mostrano che un numero crescente di migranti si rivolge ai servizi per ottenere un lavoro o la possibilità di entrare in un programma di formazione professionale per essere integrati nel mercato del lavoro del paese e mantenere in ordine i loro documenti (es. permesso di soggiorno).

Infatti, i migranti intervistati prevalentemente hanno raggiunto il paese di destinazione per trovare un buon lavoro (55,5%) e per aiutare le loro famiglie lasciate nel paese d'origine. I lavoratori intervistati in Spagna hanno evidenziato che una delle domande in crescita rivolte dagli utenti migranti si riferisce ai corsi di formazione professionale per migliorare il loro livello di istruzione ed essere integrati nel mercato del lavoro del paese. Ciò nonostante, la disponibilità di questi corsi è molto inferiore alla domanda e stanno diventando sempre più selettivi quanto alla documentazione necessaria per accedervi. Di fatto, molti migranti in Spagna non hanno riconosciuto i loro documenti (ma anche in altri paesi di destino). Perciò, molti di essi finiranno con l'essere esclusi da questi corsi e dal mercato del lavoro legale. Senza un lavoro regolare spesso perdono i documenti ed il diritto di residenza nel paese.

E' piuttosto difficile invertire questa triste ed ingiusta situazione dei migranti. I sindacati potrebbero essere uno degli attori coinvolti nel processo di protezione del diritto al lavoro e alla formazione professionale dei lavoratori migranti anche se – e non è sorprendente – la maggioranza degli utenti intervistati (in Italia, Portogallo e Spagna) *non sono membri del sindacato (81,2%)*.

Riguardo alla *distribuzione e proporzione di lavoratori migranti coinvolti nella fornitura di servizi pubblici*, i dati raccolti con la ricerca non danno un quadro complessivo del fenomeno. Solo pochi questionari sono stati distribuiti nei servizi esternalizzati e, più in generale, il campione non comprende i servizi di assistenza o i servizi sanitari appaltati, perciò non possiamo fornire dati soddisfacenti e/o proiezioni del fenomeno.

Benché i servizi pubblici indagati impieghino raramente migranti, vale la pena citare che i risultati della ricerca mostrano che i mediatori linguistici e culturali sono assunti prevalentemente nei servizi di recente istituzione, come i centri per migranti dei comuni o i servizi di orientamento dei sindacati. I migranti sono assunti spesso a tempo determinato e raramente si iscrivono al sindacato.

¹⁴

I corsi sono disponibili sul web:

http://www.piemonteimmigrazione.it/site/index.php?option=com_content&view=article&id=91%3Aincontri-di-aggiornamento-sulla-legislazione-in-materia-di-immigrazione-e-asilo&catid=48%3Aasgi&Itemid=73

Un rapporto CLIP pubblicato nel 2006¹⁵ dà alcuni spunti per ciò che si dovrebbe analizzare ulteriormente nel prossimo passo della nostra ricerca. Riguardo al basso numero di migranti assunti nella pubblica amministrazione, il rapporto afferma che, sebbene le autorità municipali siano consapevoli dell'importanza di raggiungere l'integrazione del mercato del lavoro dei migranti, non sono però ancora riusciti ad integrarli nella loro stessa forza lavoro. Il rapporto indica, inoltre, il fatto che la maggioranza dei migranti lavora nel settore privato. Secondo la ricerca, solo il 4,5%¹⁶ dei lavoratori stranieri nella UE-15 lavorava nella pubblica amministrazione o difesa nel 2005, rispetto al 7,5% dell'insieme della forza lavoro nella UE-15 (migranti compresi). Il dato si confronta con il 14,1% di lavoratori stranieri assunti nel settore manifatturiero, il 10,8% nell'edilizia e il 9,2% nel turismo e ristorazione. La partecipazione è considerevolmente più bassa per i migranti nativi dell'Asia, Caraibi, America Latina, Turchia e degli stati membri dell'Europa orientale. Ciò come il ricercatore Rainer Münz nota in un recente documento, "riflette chiaramente l'esclusione dei nativi di paesi terzi da parti importanti del settore pubblico (...) e del mercato del lavoro"¹⁷. Anche se non fornisce un ampio quadro di insieme dei servizi pubblici/esternalizzati che trattano con i migranti la ricerca offre opportunamente punti di vista utili per i lavori futuri e per un piano di azione per la formazione dei lavoratori su materie inerenti la migrazione e l'asilo e sulle iniziative da prendere con i migranti per proteggere i loro diritti di lavoratori e cittadini.

Le Raccomandazioni per il lavoro futuro comprendono alcuni temi già evidenziati dal rapporto EPSU 2010 ed altri specifici emersi dai risultati della ricerca. Sono precisati di seguito:

- Sulla base dei risultati della ricerca, organizzare corsi di formazione (formazione permanente in servizio dove possibile) per i lavoratori dei servizi allo sportello che trattano frequentemente con utenti migranti. I servizi che mostrano di avere più bisogno di informazione sono: prima accoglienza, pubblica amministrazione, uffici di polizia e anagrafe. Le materie formative dovrebbero concentrarsi sulle legislazioni UE e nazionali relative alla migrazione e all'approccio con utenti migranti. La formazione dovrebbe essere organizzata come attività di formazione in servizio o seminari centrati sulla migrazione.
- Collegato a quanto sopra, si potrebbero organizzare conferenze occasionali e attività di accrescimento della capacità, in vista di innalzare, tra l'altro, la conoscenza delle norme e dei principi dei diritti umani, politiche migratorie, aumentare la sensibilità di genere e combattere razzismo e xenofobia.
- Sospingere l'occupazione di risorse umane di buona qualità (specificatamente formata) e di mediatori culturali e/o linguistici nei servizi ai quali si rivolgono gli utenti migranti più frequentemente.
- Facilitare la comunicazione tra gli uffici dei dirigenti e, in secondo luogo, dei lavoratori, per lo scambio di informazioni, esperienze e materiali sulle materie legate alla migrazione.
- Raccogliere le buone pratiche ed incoraggiare lo scambio transfrontaliero delle migliori esperienze sull'approccio agli utenti migranti tra i sindacati (v. l'esempio dell'Infopoint in Portogallo).
- Evidenziare la dimensione di genere dalla migrazione attraverso i servizi pubblici che trattano con i migranti, compresi i settori nei quali è prevalente l'occupazione femminile, come i servizi educativi, sanitari e sociali.

¹⁵ 'City Policies for Migrants in Europe: Equality and Diversity in Jobs and Services, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2008, disponibile sul web: http://www.compas.ox.ac.uk/fileadmin/files/pdfs/Findings/F-09-13_CLIP%20findings.pdf

¹⁶ Il dato del 4,5% è gonfiato dal contributo di immigrati nati in Australia, Canada e Stati Uniti (USA) la cui partecipazione uguaglia quella della forza lavoro nel suo insieme.

¹⁷ Kristof Tamas e Rainer Münz (con un contributo di Elmar Hönekopp) 'Labour Migrants Unbound? EU Enlargement, Transitional Measures and Labour Market Effects, Institute for Futures Studies, Stoccolma, 2006 disponibile sul web web: <http://www.oew.ac.at/vid/download/col070321rm.pdf>

- Investire nei servizi di integrazione dei migranti, per includere, tra l'altro, la formazione linguistica, l'addestramento e la formazione professionale e il collocamento al lavoro (es. problematiche sollevate dai lavoratori spagnoli).
- Combattere le restrizioni all'accesso ai servizi pubblici basate sull'identificazione, es. il settore sanitario, dove i controlli dell'identità hanno condotto all'aumento di cliniche clandestine, ad esempio nei casi di aborto.
- Promuovere il tema dei lavoratori migranti nell'agenda del dialogo sociale a tutti i livelli possibili, locale, nazionale ed europeo.
- Sviluppare un Piano d'Azione EPSU/PSI e i loro affiliati, con particolare riguardo al gruppo Mediterraneo, sui temi della migrazione per i lavoratori del settore pubblico, come proposto nella risoluzione approvata dal Congresso FSESP nel giugno 2009.
- Informare gli affiliati riguardo ai possibili finanziamenti UE per progetti e programmi che hanno un impatto sui lavoratori dei servizi pubblici/ esternalizzati a contatto con utenti migranti e aumentare i corsi di formazione, corsi on-line, sulle attività del lavoro che includono lavoratori utenti migranti per rafforzare il legame tra fornitura e domanda dei servizi.
- Richiedere finanziamenti UE per ampliare il campione e l'obiettivo geografico della ricerca al fine di coinvolgere i paesi sud del Mediterraneo, coinvolti nella prima fase (es. Algeria e Tunisia) e per avere un prospetto sistematico sia della difficoltà dei lavoratori a contatto con gli utenti migranti sia della distribuzione di lavoratori migranti nei servizi pubblici/ esternalizzati.