



## Allegato 4: raccomandazioni per l'attuazione dell'AIS

### 1. Pilotaggio

Le seguenti raccomandazioni si riferiscono alle direttive sul pilotaggio riportate a pagina 8 della circolare.

1. Il mandato per l'attuazione dell'AIS e la decisione relativa al piano d'attuazione hanno un forte carattere vincolante sul piano politico. Nel caso ideale vengono emanati dal Consiglio di Stato oppure congiuntamente dai capi dei dipartimenti/divisioni interessati.
2. La competenza per la promozione dell'integrazione delle persone del settore dell'asilo dev'essere raggruppata in un solo servizio e non ripartita tra autorità e servizi diversi. Il servizio competente è responsabile dell'utilizzo della somma forfettaria per l'integrazione, dispone delle necessarie competenze decisionali ed esercita la vigilanza finanziaria.
3. Nella concezione e nello sviluppo del piano di attuazione AIS il servizio responsabile lavora a stretto contatto con le autorità cantonali competenti nei settori della formazione professionale, dell'orientamento professionale, universitario e di carriera, della scuola dell'obbligo, dell'aiuto sociale, della migrazione e del mercato del lavoro. Per coordinare le misure, chiarire le questioni relative alle offerte di transizione/passarelle e accompagnare l'attuazione dell'AIS a livello cantonale viene istituito un organismo ad hoc o viene incaricato un organismo/servizio già operativo (p. es. CII).
4. Anche le città e i Comuni (p. es. attraverso le associazioni cantonali dei Comuni) vanno essere coinvolti nella concezione e nello sviluppo del piano di attuazione o almeno informati sulle fasi di attuazione importanti.
5. Va garantito il coinvolgimento dei partner non governativi rilevanti, in particolare le organizzazioni del mondo del lavoro, le parti sociali, le imprese, gli attori della società civile, le organizzazioni dei migranti e le comunità religiose.

## **2. Gestione individuale dei casi durante l'intero processo (gestione dei casi continuativa)**

Le seguenti raccomandazioni si riferiscono alle direttive sulla gestione dei casi continuativa riportate a pagina 7 della circolare (cfr. anche glossario, allegato 5).

1. La gestione dei casi continuativa compete al Cantone, che può delegarla a servizi regionali e/o locali. La delega è sancita da una convenzione sulle prestazioni conclusa tra l'autorità cantonale competente e il servizio regionale/locale incaricato di fornire la prestazione. Occorre garantire che anche il servizio incaricato applichi le direttive per la gestione dei casi continuativa e si orienti alle presenti raccomandazioni.
2. In linea di massima il servizio incaricato della gestione dei casi deve avere la competenza decisionale per quanto riguarda le finanze e i contenuti per tutta la durata della prima integrazione. Indirizza la prima integrazione garantendo il coordinamento operativo tra le organizzazioni sulla base di obiettivi di efficienza e, in singoli casi, di piani di integrazione individuali. I piani di integrazione devono essere verificati regolarmente e, se necessario, adeguati.
3. Per singole fasi, limitate del tempo, del processo di integrazione il servizio incaricato può affidare temporaneamente a terzi la gestione dei casi (p. es. job coach, programma di qualificazione, programma occupazionale, programma di inserimento sociale, assistenti sociali). Va definita la ripartizione dei compiti tra gli specialisti e/o i servizi che partecipano a vario titolo alla prima integrazione.
4. La gestione dei casi continuativa interessa in linea di massima tutti gli AP/R. Nel caso ideale, inizia al momento dell'arrivo nel Cantone e finisce quando la persona è integrata stabilmente nelle strutture ordinarie della formazione professionale di base, del mercato del lavoro o della scuola dell'obbligo, ma al più tardi dopo 7 anni.
5. Nell'ambito della gestione continuativa vengono effettuati bilanci periodici della situazione personale, che hanno inizio con una prima valutazione individuale delle risorse. A tal fine si può utilizzare lo strumento della valutazione breve.
6. La gestione dei casi continuativa mira a un'integrazione duratura delle persone. L'integrazione nella formazione professionale è duratura quando la formazione professionale di base si conclude con l'ottenimento del CFP o dell'AFC. L'integrazione nel mercato del lavoro è duratura quando sussiste un contratto di lavoro a tempo indeterminato o quando si può comprovare un periodo di contribuzione di almeno dodici mesi all'assicurazione contro la disoccupazione.  
  
Per quanto riguarda gli AP/R con particolari bisogni di integrazione sociale, il servizio responsabile della gestione dei casi deve valutare ad intervalli regolari le misure di preparazione a una formazione e/o all'inserimento nel mondo del lavoro.
7. La documentazione della prima integrazione compete al servizio responsabile della gestione dei casi e ingloba tutta la durata del processo di prima integrazione secondo i n. 4 e 5.
8. Il servizio responsabile della gestione dei casi lavora con un sistema di informazioni clienti (CIS) che assicura in modo semplice lo scambio e il trasferimento di dati tra le persone e i servizi che partecipano al processo di integrazione.
9. Poiché stabilisce come utilizzare la somma forfettaria per l'integrazione, il servizio incaricato della gestione continuativa definisce l'assetto e il tipo di offerte di integrazione specifica e partecipa alla definizione delle offerte di integrazione delle strutture ordinarie.

10. Il carico di lavoro (case-load) tiene conto dell'assetto concreto della gestione continuativa nel Cantone corrispondente. Le esperienze maturate dall'aiuto sociale o dagli URC mostrano che un elevato carico di casi (100 clienti e percentuale lavorativa superiore al 100%) ha un impatto negativo sul tasso di uscita dall'aiuto sociale e sul tasso di collocamento. Una persona incaricata della gestione dei casi non dovrebbe occuparsi di più di 70 AP/R (numero indicativo per una percentuale lavorativa del 100%).
11. Il [documento di base dell'ufficio di consulenza KEK](#) per il workshop AIS «Gestione dei casi» del 5 settembre 2018 (pag. 4) propone un profilo dei requisiti per le persone responsabili della gestione dei casi continuativa.

Raccomandazioni per l'attuazione della **valutazione del potenziale** (cfr. anche glossario, allegato 5):

1. Generalmente la valutazione del potenziale contempla tre fasi o sottoambiti (valutazione breve, valutazione delle competenze, valutazione delle capacità pratiche). A seconda dei casi, singole fasi possono richiedere più o meno tempo oppure risultare superflue. Il servizio responsabile della gestione dei casi decide in merito all'esecuzione e alla tempistica delle singole fasi.
2. Nella valutazione del potenziale vengono verificati almeno i seguenti tipi di risorse: interessi/motivazione individuale, salute, competenze interdisciplinari, competenze linguistiche, formazione, esperienza lavorativa/professionale, famiglia, situazione abitativa.
3. In linea di principio, per tutte le fasi della valutazione occorre far capo per quanto possibile alle offerte delle strutture ordinarie (p. es. orientamento professionale, universitario e di carriera ecc.).
4. Se del caso, gli accertamenti medici e gli accertamenti di disturbi dell'apprendimento o cognitivi sono effettuati da terzi (servizi specializzati/esperti).

### 3. Promozione linguistica

Le seguenti raccomandazioni si riferiscono alle direttive sulla promozione linguistica riportate a pagina 8 della circolare.

1. L'assegnazione a un corso dovrebbe basarsi sul tool di orientamento fide o su uno strumento comparabile.
2. Il Cantone deve rilevare regolarmente (almeno una volta all'anno) il fabbisogno di promozione linguistica in termini qualitativi e quantitativi. Su tale base, finanzia offerte conformi ai bisogni riscontrati. Il bisogno qualitativo si riferisce sia al contenuto dell'offerta (livello, velocità di apprendimento) sia alla struttura dell'offerta (orari, costi, sede del corso). Vengono considerate le esigenze del gruppo target AP/R con particolari bisogni di integrazione sociale.
3. Di norma, gli insegnanti di lingue possiedono il certificato di «formatore/trice di lingue nell'ambito dell'integrazione» o una qualifica equivalente.
4. È disponibile materiale informativo adeguato almeno per le offerte di promozione linguistica finanziate con la somma forfettaria per l'integrazione (p. es. panoramiche, portali Internet ecc.).
5. Nella verifica dei requisiti qualitativi minimi per i corsi di lingua sovvenzionati, il Cantone si ispira al dispositivo di qualità fide.
6. Durante e al termine dei corsi gli insegnanti devono prevedere valutazioni individuali degli obiettivi di apprendimento raggiunti. Le valutazioni sostengono il processo di apprendimento e indicano ulteriori offerte di promozione linguistica. Gli insegnanti forniscono un riscontro al servizio responsabile della gestione dei casi.
7. I certificati di lingua riconosciuti sono rilasciati se sono assolutamente necessari per le misure successive.

#### 4. Apprendimento precoce della lingua

Le seguenti raccomandazioni si riferiscono alle direttive riguardanti il gruppo target dei bambini in età prescolare riportate a pagina 9 della circolare.

1. I bambini sotto i 4 anni vanno inclusi nella gestione dei casi continuativa. Il Cantone deve garantire che siano inseriti in un programma di apprendimento precoce (della lingua) almeno un anno prima di iniziare a frequentare l'asilo.
2. Perché l'apprendimento precoce della lingua abbia successo, è importante che i bambini di lingua straniera trascorrono del tempo con bambini e adulti la cui lingua madre è la lingua parlata sul posto. In linea con l'approccio basato sulle strutture ordinarie, il Cantone deve quindi garantire che gli AP/R possano accedere nel limite del possibile alle offerte di custodia complementari alla famiglia (asili nido, gruppi di gioco, genitori diurni).
3. L'apprendimento precoce della lingua è efficace se gli operatori possiedono conoscenze di base sull'apprendimento della seconda lingua e sul plurilinguismo e se sono formati per offrire un supporto linguistico adatto alle situazioni comunicative della vita quotidiana. Il Cantone deve promuovere in modo mirato misure di formazione e di formazione continua in tal senso.
4. La qualità della promozione linguistica nelle offerte di custodia complementari alla famiglia ha un influsso decisivo sullo sviluppo delle competenze linguistiche dei bambini. L'istituto di pedagogia della Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale (PH FHNW) ha elaborato [linee guida sulla qualità](#) che illustrano i criteri di una buona promozione linguistica.
5. In particolare, le offerte di custodia della prima infanzia previste nell'ambito di corsi di integrazione e di lingua e frequentate esclusivamente da bambini di lingua straniera devono far capo a piani o documenti programmatici sull'apprendimento precoce della lingua (cfr. esempi al link: <https://www.sprachenunterricht.ch/themenbereich/fruehe-sprachfoerderung>, in tedesco)<sup>1</sup>.
6. L'apprendimento precoce della lingua non dev'essere puntuale, ma regolare, relativamente intenso e continuo su un lungo periodo di tempo. Pertanto, i bambini che necessitano di sostegno devono frequentare le offerte di apprendimento precoce della lingua almeno due volte alla settimana per mezza giornata.
7. In collaborazione con la scuola dell'obbligo, occorre chiarire se e come una valutazione del livello linguistico può essere effettuata in modo pragmatico nel primo anno di asilo nido.

Nota: in gennaio 2019 la CdC, la CDPE e la CDOS organizzeranno, in collaborazione con la SEM, un workshop con i Cantoni e altri esperti sul tema dell'apprendimento precoce della lingua per i AP/F, al quale saranno invitati i responsabili cantonali del sostegno alla prima infanzia, i delegati all'integrazione e i coordinatori in materia di asilo.

---

<sup>1</sup> machbar (2013): Chancen und Grenzen einer frühen (Zweit-)Spracherwerbsförderung in Kinderhütendiensten zu den subventionierten Deutschkursen in der Stadt und im Kanton Zürich.

## 5. Potenziale in ambito occupazionale

Le seguenti raccomandazioni si riferiscono alle direttive riguardanti il gruppo target degli AP/R con un potenziale di inserimento nel mercato del lavoro riportate a pagina 9 della circolare.

1. Il Cantone assicura che i job coach siano impiegati conformemente al bisogno. Il glossario (pag. 6) riporta un profilo dei requisiti ideali per l'attività consulenziale di job coaching e per i job coach.
2. Per promuovere l'occupabilità (cfr. «potenziale in ambito occupazionale» nel glossario) il Cantone mette a disposizione programmi di qualificazione conformi al bisogno e orientati alle competenze (cfr. «programma di qualificazione» nel glossario). In particolare, provvede affinché vi sia un'offerta per persone altamente qualificate, nell'ambito della quale le formazioni assolute e le competenze professionali acquisite siano riconosciute e convalidate.
3. Il Cantone disciplina le questioni relative alle condizioni salariali e lavorative nei programmi di qualificazione, in particolare le misure per l'accesso al mercato del lavoro primario. A tal fine, consulta le parti sociali.
4. Il Cantone disciplina le competenze e le procedure tra la promozione dell'integrazione specifica e gli uffici regionali di collocamento in vista dell'inserimento nel mercato del lavoro primario.

Nota: entro la primavera del 2019 la SEM, la SECO come pure la CdC, l'ASM, l'AUSL e i coordinatori cantonali in materia di asilo esamineranno, in un progetto separato, le possibili soluzioni per l'accesso al mercato del lavoro primario a livello nazionale e le modalità di partecipazione delle parti sociali.

## **6. Convivenza (integrazione sociale)**

Le seguenti raccomandazioni si riferiscono alle direttive riguardanti il gruppo target AP/R con particolari bisogni di integrazione sociale (cfr. circolare pag. 9).

L'integrazione sociale è intesa come un processo che contribuisce alla partecipazione attiva alla vita sociale. Si tratta di un processo reciproco che coinvolge gli individui e la società.

1. Il Cantone coordina e promuove le offerte dei Comuni e degli attori della società civile: panoramica delle offerte, messa in rete dei vari attori, informazione e formazione dei volontari (organizzazioni) ecc.
2. Il Cantone promuove la collaborazione con le organizzazioni e associazioni dei migranti e con gli interlocutori di riferimento delle comunità straniere.
3. Il Cantone prevede misure per promuovere in modo proattivo la convivenza pacifica e costruttiva e l'apertura della società di accoglienza e per prevenire e risolvere potenziali conflitti e discriminazioni.

Nota: la SEM e la CdC prevedono di organizzare nel corso del 2019 uno scambio di esperienze sul tema della convivenza in collaborazione con l'Associazione dei comuni svizzeri (ACS) e l'Unione delle città svizzere (UCS), al fine di precisare ulteriormente (se necessario) le raccomandazioni.