

ASAP

Accesarea serviciilor,
Schimbul de Abordări și Practici



Fondul pentru Azil, Migrație și
Integrare al Uniunii Europene

NIMIC DESPRE NOI FĂRĂ NOI

Ceea ce am învățat proiectând servicii
pentru și împreună cu persoane
care provin din familii de migranți





CUPRINS

Ce este ASAP? Proiectul dintr-o privire	4
De ce Nimic despre noi fără noi	5
Co-proiectare și ASAP	6
Modelul diagramei diamantului dublu	7
Evenimentul schimbului ASAP și recomandări	8
Șase practici promițătoare dezvoltate prin ASAP	10
Sistemul suport pentru acces la locuințe - ITALIA	11
Pilotul de "navigație" - GRECIA	12
Discuții internaționale de informare & Centrul de primire internațional - AUSTRIA	13
Instruirea utilizatorilor în cadrul e-guvernului - SPANIA	14
Abordarea discriminării persoanelor care provin din familii de migranți - ROMÂNIA	15
Pilotarea unui model de asistență de limbaj în cadrul sistemului de sănătate - CROAȚIA	16
Împărtășirea lecțiilor învățate	17
Alte bune practici în domeniul integrării și livrării serviciilor	18
Colaborarea cu un consiliu consultativ pentru migranți - OLANDA	19
Oficiul pentru migrație a orașului Prato - ITALIA	20
Bon, Biroul de primire în vederea integrării - BELGIA	21
Consolidarea abilităților digitale și incluziunii sociale în cazul migranților - SLOVENIA	22
MEnt - Antreprenorii migranți colaborează cu mentori - SPANIA	23
Perspective și recomandări	24
Modul de implementare a serviciilor eficiente și incluzive de orientare și integrare	25
Module de consolidare a implicării directe a părților interesate și a utilizatorilor	26
Învățăminte pentru viitoarele proiecte europene de cooperare	29
Recomandări specifice pentru servicii și politici de integrare	30
Resurse	32

Ce înseamnă ASAP? Proiectul dintr-o privire

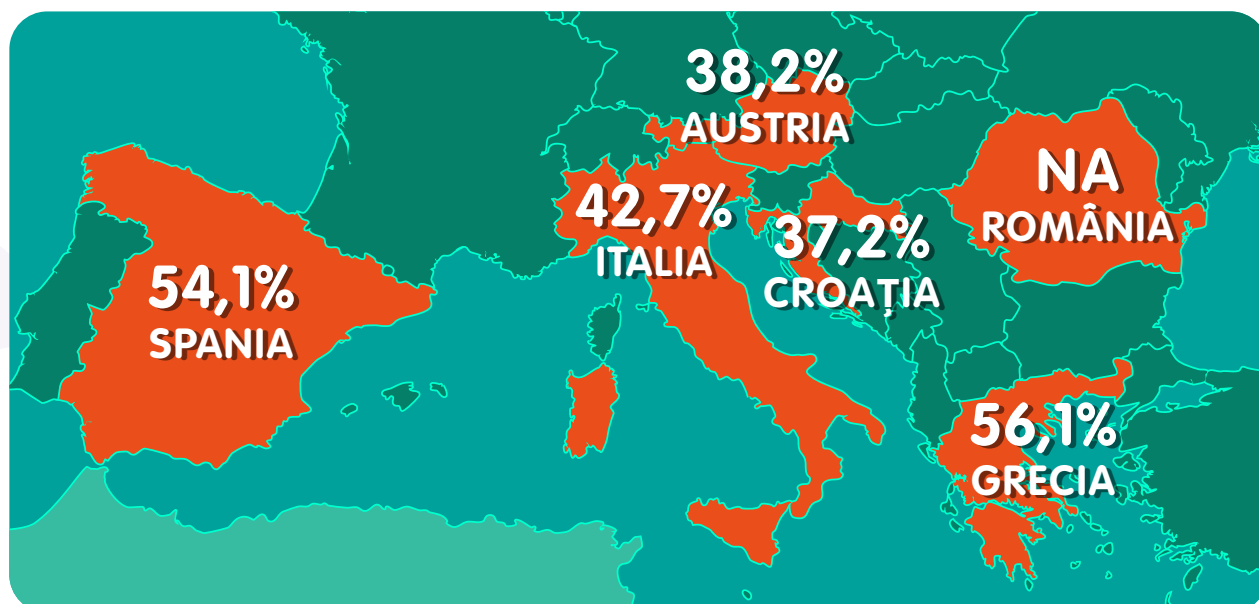
Din anul 2014, creșterea rapidă a migranților și refugiaților în Europa, a scos la iveală lipsuri existente și a accentuat limitările structurale de răspuns a autorităților publice locale de a oferi un acces inclusiv migranților la servicii de bază. Pandemia de coronavirus a expus vulnerabilitatea migranților de a accesa protecție socială și a evidențiat barierele în accesul la informații de sănătate publică.

Confruntate cu multe provocări urgente și fără precedent, multe autorități locale au luat măsuri sociale și economice care au exclus migranții, cărora le lipseau informații și sprijin pentru a accesa noile măsuri. A ajunge la cele mai vulnerabile grupuri rămâne o provocare: izolarea socială este una dintre principalele probleme cu care se confruntă femeile migrante, împreună cu competențe scăzute de limba țării gazdă și diferite forme de discriminare. Serviciile publice și organizațiile societății civile joacă un rol crucial în facilitarea accesului la servicii, deoarece pot implementa sarcini complementare: furnizorii de servicii publice ar trebui să furnizeze servicii și informații adecvate, cultural, lingvistic și ținând cont de gen, în timp ce la

nivel local societatea civilă este capabilă să comunice bine cu migranții și a-l implica în comunitate. O colaborare puternică între autoritățile locale și societatea civilă poate duce la răspunsuri ample și complementare la provocările de integrare, pentru a răspunde nevoilor de servicii ale grupurilor vulnerabile, consolidând în același timp coeziunea socială în comunitățile locale.

Proiectul ASAP contribuie direct la implementarea priorităților de integrare din Europa, de la schimburi de bune practici, resurse și expertiză și asistență pentru ca toți migranții să aibă acces sigur la servicii.

Cetățeni non-UE cu risc de sărăcie sau de excluziune socială:





Activitățile proiectului

ASAP își propune să sprijine furnizorii locali de servicii și societatea civilă din **6 țări: Austria, Croația, Grecia, Italia, România și Spania**, în implementarea unor practici eficiente și replicabile care pot răspunde nevoilor migranților în **zona de ocupare a forței de muncă, locuințe, educație și sănătate**.

DIRECȚIA 1:

Crearea de colaborări puternice între sectorul public și societatea civilă la nivel local.

- Baze de date cu resurse și servicii la nivel local.
- Evaluări de nevoi pentru a identifica obstacole întâlnite pentru accesarea de servicii.
- Grupuri de lucru pentru servicii publice și societatea civilă.

DIRECȚIA 2:

Creșterea capacității societății civile prin cunoștințe, aptitudini și rețele noi.

- Formare și dezvoltare de competențe pentru societatea civilă și actorii publici.
- Modele de bună practică, create și testate pentru a îmbunătăți accesul la servicii pentru migranți și refugiați.

DIRECȚIA 3:

Informarea actorilor publice la nivel local și European despre modele de bună practică care pot fi replicabile.

- Identificarea, evaluarea și adaptarea de bune practici.
- O întâlnire internațională pentru a disemina modele de bună practică pentru organizații europene.
- Întâlniri de advocacy pentru a prezenta situații critice și soluții despre integrarea migranților.

Instrumente

- Un ghid la nivel European cu bune practici realizate în cadrul proiectului.
- Evenimente locale pentru a informa migranții despre serviciile oferite de autoritățile publice

- Pachete de informare media pentru migranți și refugiați despre servicii disponibile.
- Un material video despre bunele practici din cadrul proiectului.

- Materiale informative despre statistici, evaluări de nevoi, povești, analize de obstacole și recomandări de soluții.

Parteneri

ITALIA

- COSPE
- SOCIOLAB
Societate cooperativă - impresă socială
- ANCI TOSCANA

SPANIA

- SSF - Solidaridad Sin Fronteras

GRECIA

- SYMBIOSIS
Symbiosis Astiki Mi Kerdoskopiki
Etaireia

AUSTRIA

- SUDWIND
Sudwind Verein Fur Entwicklungspolitik
Und Globale Gerechtigkeit
- MIB GRAZ - Migrantinnenbeirat
Graz

ROMÂNIA

- UVT - Universitatea de Vest din
Timișoara
- LOGS
Asociația Logs Grup de Inițiative Sociale

CROAȚIA

- CMS - Udruge Centar Za Mirovne
Studije



De ce Nimic despre noi fără noi

Expresia „Nimic despre noi fără noi” a devenit importantă în mișcările pentru drepturile persoanelor cu dizabilități, în special în Africa de Sud, ca un mesaj puternic privind incluziunea și participarea activă a persoanelor cu dizabilități la procesele decizionale care le afectează în mod direct viața. Fraza a câștigat vizibilitate ca principiu fundamental al activismului pentru persoanele cu dizabilități, subliniind dreptul persoanelor cu dizabilități de a fi direct implicate în modelarea politicilor, programelor și serviciilor care le afectează.

De-a lungul timpului, „Nimic despre noi fără noi” a depășit contextul original și a devenit un slogan universal pentru susținerea abordărilor participative în diferite mișcări de justiție socială. Astăzi continuă să aibă rezonanță în diferite sectoare, inclusiv imigrația, asistența medicală, educația și dincolo de acestea ca un memento puternic al importanței incluziunii, reprezentării și autodeterminării în căutarea egalității și justiției pentru comunitățile marginalizate.

Expresia „Nimic despre noi fără noi” a fost utilizată în contextul proiectului ASAP pentru a descrie lecțiile centrale învățate din proiectarea în comun a serviciilor cu persoane care provin din familii de migranți. ASAP a pus co-proiectarea în centrul dezvoltării practicilor sale pentru a îmbunătăți un anumit serviciu de bază și pentru a facilita accesul persoanelor care provin din familii de migranți.

Co-proiectare și ASAP

Conform co-proiectării, abordarea largă utilizată în cadrul ASAP pentru a sprijini dezvoltarea practicilor pe teren, toată lumea poate participa la generarea de idei, la decizia activă despre ce și cum să facă, precum și la implementarea activităților pe teren, învățând unii de la alții și contribuind cu ceea ce doresc și pot. Co-proiectarea este deschisă tuturor celor care

doresc să se implice: de la autoritățile publice responsabile de deciziile cheie, până la utilizatorii finali.

ASAP a oferit mai multe spații în care să implice participanții în activități de co-proiectare.

Rețele locale multipartite: implicând furnizorii de servicii publice precum și actorii neguvernamentali, OSC-urile, organizațiile migranților, reprezentanții comunităților de migranți, aceste rețele servesc unui scop cvadruplu: discutarea principalelor provocări, construirea de legături și dezvoltarea relațiilor, practici și proceduri de schimb, crearea unei practici promițătoare. Rețelele locale multipartite oferă în fiecare țară un cadru pentru activitățile proiectului, validând și îmbogățind analiza evaluării nevoilor, identificând provocarea cheie de proiectare a practicilor, furnizând infrastructura pentru prototipurile care urmează să fie testate și evaluate pentru a se asigura că blocajele și problemele apărute sunt abordate și învățămintele încorporate în pilot.

Sesiuni de consolidare a capacităților - un timp specific este alocat în fiecare țară activităților de consolidare a capacităților adresate furnizorilor de servicii publice și organizațiilor OSC și a persoanelor provenind din țări terțe. Sesiunile de consolidare a capacităților concepute pentru a aborda diferite nevoi și cerințe de învățare sunt un loc ideal pentru a discuta nevoile provocărilor și soluțiile posibile și pentru a adopta o perspectivă centrată pe om în co-proiectarea practicilor cu adevărat centrate pe nevoile persoanelor provenind din medii migratoare.



Toate practicile ASAP au fost la diferite niveluri co-proiectate, implementate și testate de parteneri în cooperare cu rețelele locale, participanții la consolidarea capacităților și utilizatorii direcți, în convingerea că toată lumea de la experți la utilizatorii finali ar trebui să participe la crearea sau inovarea serviciilor, produselor, proiectelor și activităților pentru a răspunde nevoilor lor.

Modelul diagramei cu diamant dublu

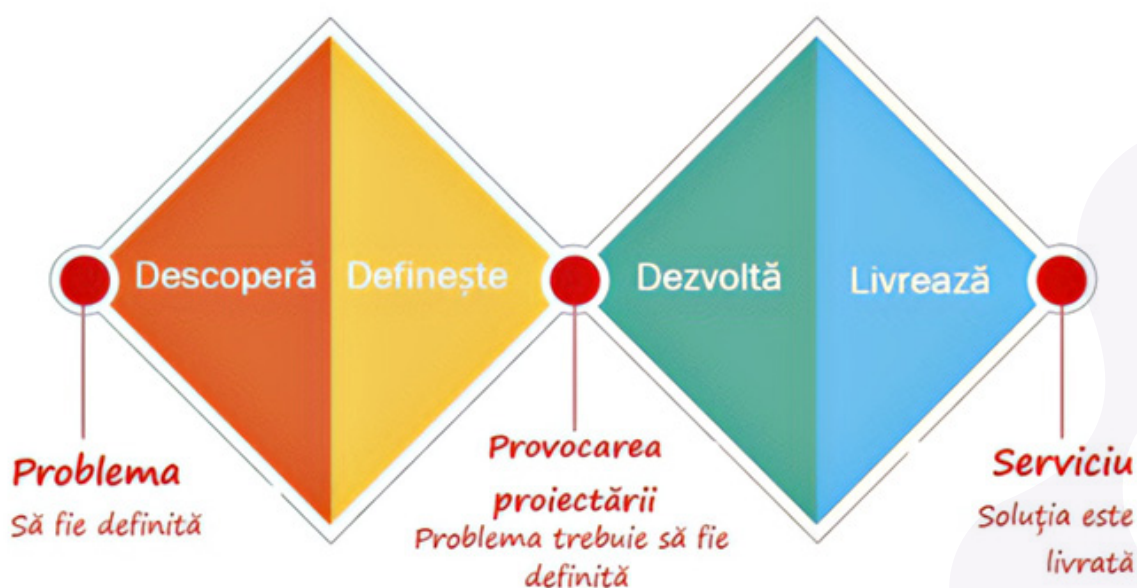


Diagrama dublu diamant este modelul utilizat în ASAP pentru a încadra procesul pe care fiecare partener l-a prezentat în înțelegerea contextului local și implicarea utilizatorilor și a părților interesate în găsirea de soluții la provocările cheie.

Modelul este inspirat din munca designerilor de servicii, produse și spații pentru a pune oamenii în centrul soluției pe care o implementează și implicând perspectiva umană în fiecare etapă a procesului.

Conform acestui model, proiectarea este un proces care este împărțit în faze divergente (grupul explorează toate posibilitățile) și faze convergente (grupul se realiniază la o poziție).

Aceste momente de explorare și rafinament se aplică la două elemente fundamentale ale proiectării: problema și soluția. De-a lungul drumului Diamantului Dublu, grupul descoperă

ceva nou despre problema generală de pornire, definește mai precis provocarea pe care dorește să o îndeplinească, explorează diferite soluții posibile și ajunge să aleagă și să perfecționeze una dintre ele prin activități de testare pe teren până la livrare.

DESCOPERĂ: ajută grupul să abordeze problemele potrivite prin o mai bună înțelegere a contextului și a nevoilor oamenilor cu care și pentru care proiectați. În faza de descoperire, evaluările nevoilor au fost prezentate și discutate cu rețelele locale. Experiențele persoanelor care provin din familii de migranți au fost împărtășite și înțelese.

DEFINEȘTE: ajută grupul să pună problemele în ordinea priorităților și să încadreze o provocare de abordat care este atât în conformitate cu nevoile oamenilor cât și realizabilă în cadrul domeniului de aplicare al proiectului. În această



fază a fost identificat un sector de intervenție precum și o provocare sub forma unei întrebări de apel „Cum putem să...?”

DEZVOLTĂ: ajută grupul să treacă de la provocare și înțelegerea contextului pentru a veni cu soluții potențiale de dezvoltat și testat. În faza de dezvoltare, mai multe idei pentru a aborda provocarea de proiectare au fost identificate împreună cu rețelele locale și în timpul sesiunilor de consolidare a capacităților.

LIVREAZĂ: ajută grupul să pună prototipuri la locul lor, să le testeze cu utilizatorii cheie și să adune feedback pentru a rafina soluția identificată pentru a extinde a replica sau a trece la altceva. Partenerii și-au proiectat practicile cu rețelele lor locale și cu participanții la sesiuni de consolidare a capacităților și au implementat prototipuri live ale practicilor lor pe teren. Feedback-ul utilizatorilor a fost colectat și discutat pentru a consolida eficacitatea practicii și pentru a ghida acțiunile viitoare.

Evenimentul de dezbatere ASAP și recomandările sale

În cadrul evenimentului ASAP Exchange desfășurat pe 22 februarie 2024 în locațiile în Maison Amazone la Bruxelles, reprezentanți ai organizațiilor partener și alți practicieni din domeniul serviciilor de integrare și al practicilor de co-proiectare au luat parte la o zi de explorare și învățare reciprocă dedicată îmbunătățirii accesului la servicii pentru persoanele provenite din familii de migranți din Europa.

Evenimentul a reprezentat o ocazie pentru practicienii europeni de a face schimb de experiență, idei și de a crea în comun orientări

pentru a consolida angajamentul utilizatorilor și al părților interesate pentru a îmbunătăți accesul la serviciile de bază și pentru a promova o integrare mai puternică în Europa. Orientările cuprinse în acest document sunt produsul reflecțiilor și schimburilor lor colective și prin urmare au fost concepute împreună pe baza lecțiilor învățate în ASAP și în alte proiecte și acțiuni dezvoltate în întreaga Europă.

În cursul acestui eveniment, fraza „Nimic despre noi fără noi” a apărut frecvent, subliniind un principiu fundamental al luării deciziilor și reprezentării incluzive și invitând organizațiile partener, ONG-urile, instituțiile publice și furnizorii de servicii să **recunoască rolul central pe care îl pot juca persoanele care provin din familii migrante în modelarea serviciilor și politicilor**. Subliniind importanța incluziunii, reprezentării și autodeterminării, fraza și lecțiile învățate din ASAP subliniază **necesitatea unei mai mari diversități, incluziunii și participării politice în Europa în rândul persoanelor cu o istorie de migrație**. În căutarea unei integrări juste a persoanelor care provin din familii de migranți, furnizarea de servicii publice eficiente și favorabile incluziunii reprezintă o piatră de temelie. Cu toate acestea, dincolo de furnizarea de servicii se află imperativul de a viza reprezentarea reală, recunoașterea contribuțiilor acestor comunități, amplificarea vocilor și implicarea activă în procesele decizionale cu privire la problemele care le afectează în mod direct. **Această abordare holistică ce conectează serviciile cu politicile și participarea cu reprezentarea**, nu numai că promovează coeziunea socială, ci și deschide calea către o Europă mai unificată și mai favorabilă incluziunii.



Şase practici inovative dezvoltate prin ASAP

Obiectivul general al proiectului ASAP este de a îmbunătăţi disponibilitatea şi calitatea informaţiilor şi a accesului la serviciile publice pentru persoanele din mediul de migraţie prin identificarea şi abordarea obstacolelor existente şi promovarea de noi practici promiţătoare. În urma cartografierii locale a practicilor şi organizaţiilor a unei evaluări participative a nevoilor, a creării de reţele locale multipartite şi a asigurării consolidării capacităţilor pentru furnizorii locali de servicii şi OSC - uri în fiecare locaţie a proiectului, partenerii au dezvoltat practici pentru a aborda provocări specifice şi pentru

a răspunde nevoilor persoanelor din mediul de migraţie în unul sau mai multe servicii de bază în domeniile ocupării forţei de muncă, locuinţelor, educaţiei şi sănătăţii. Accentul fiecărei practici a variat în funcţie de caracteristicile fiecărui context local şi de nevoile grupului ţintă dintr-un sector specific identificate în timpul evaluării nevoilor.

Toate practicile au fost concepute, implementate şi testate de parteneri în cooperare cu reţelele locale şi utilizatorii urmând co-proiectarea şi abordarea de proiectare centrată pe om.

ITALIA

Sistem de sprijin pentru accesul la locuinţe pentru persoanele provenite din familii migratoare şi cu vulnerabilităţi complexe

COSPE | Florenţa

Cele mai recente date evidenţiază problema accesului la locuinţe în Italia şi cu atât mai mult în oraşele cu o densitate turistică ridicată cum ar fi Florenţa. Costurile unei locuinţe închiriate au devenit nesustenabile şi cu mult peste posibilitatea de cheltuieli chiar şi a salariilor medii. Pentru persoanele care provin din familii de migranţi situaţia devine mai gravă din cauza prezenţei rasismului şi a discriminării. OSC - urile care se ocupă de primirea migranţilor şi de incluziunea socială încearcă să găsească răspunsuri versatile la diferitele nevoi ale persoanelor cu care şi pentru care lucrează. Practica pilot propusă se axează pe următoarele activităţi: 1. furnizarea de servicii de consiliere juridică pentru persoanele provenite din familii migratoare cu privire la accesul la locuinţă prin intermediul unui birou dedicat; 2. facilitarea accesului la locuinţe prin acţiuni de intermediere a chiriilor între proprietari şi chiriaşi şi prin forme de garanţie economice şi sociale; 3. medierea eventualelor conflicte între proprietari şi chiriaşi; 4. crearea unui fond financiar care să ofere garanţii proprietarilor de locuinţe împotriva posibilelor restanţe ale chiriaşilor încurajându-i să-şi închirieze proprietăţile.

Practic are potenţialul de a avea un impact asupra politicilor care sprijină accesul la locuinţe pentru o gamă largă de profiluri: nu numai persoanele care provin din familii de migranţi, solicitanţii de azil, minorii străini neînsoţiţi, foştii deţinuţi proveniţi din familii de migranţi, victimele traficului de persoane, ci şi gospodăriile cu venituri mici şi clasa de mijloc săracă

Combaterea discriminării față de persoanele care provin din familii de migranți din România prin formarea cadrelor didactice, furnizarea de planuri de lecție pentru elevi și materiale audio vizuale pentru copii privind discriminarea și incluziunea

LOGS și universitatea de Vest din Timișoara | Timișoara

Una dintre principalele provocări cu care se confruntă refugiații și migranții în România este lipsa unor suficiente cursuri de limba română și de asemenea a profesorilor instruiți pentru a combate discriminarea față de participanții din țările terțe. Prin implicarea și capacitatea profesorilor și învățătorilor pentru a implica elevii în învățarea despre cercul discriminării, cine sunt migranții și modul în care comunitățile locale s-ar putea angaja să ajute, mai degrabă decât să excludă.

Nevoia unor cursuri mai bune de limba română și a sprijinului în sistemul educațional a fost subliniată de evaluarea nevoilor realizate de UVT și LOGS în Timișoara.

Integrarea contribuției refugiaților în procesul de co-proiectare a activităților a fost garantată prin menținerea flexibilității în proiectarea și producerea materialelor, permițând dezvoltarea suporturilor și a materialelor neprevăzute inițial, dar care au devenit importante prin feedback-ul cumulat. Participarea elevilor la crearea unui ghid ilustrat și a unui scurt videoclip a făcut materialele produse mai atractive și mai adecvate grupului țintă.

Discuție internațională de informare și sprijin al Centrului Internațional de Primire pentru îmbunătățirea informării despre servicii, combaterea rasismului structural și consolidarea participării

SÜDWIND și Consiliul Consultativ pentru Migranți | Vienna și Graz

În Graz și în general în Austria, pe lângă experiențele de discriminare și excludere structurală, dificultățile în accesarea informațiilor au apărut mai presus de toate. Există o mulțime de informații disponibile în Austria, dar acestea sunt foarte numeroase și adesea nu sunt ușor de înțeles pentru oameni. Practica pilot implementată de SÜDWIND s-a confruntat cu această problemă prin organizarea de discuții de informare pentru noii veniți la Graz pe teme precum sănătate, educație și formare și piața muncii și a locuințelor, precum și prin sprijinirea deschiderii unui birou internațional de întâmpinare - un Centru de primire ca ghișeu unic unde persoanele care sunt noi în oraș pot obține informații despre serviciile de bază cum ar fi asistența medicală, sistemul școlar, cursurile de germană și trimiteri la alte birouri, disponibilitatea unor informații specifice accesibile și ușor de înțeles în limba potrivită și prin canalele potrivite, având spațiul în care oamenii pot să se conecteze, să facă schimb de informații, să găsească o comunitate și să se simtă ca acasă.

Faptul că discuțiile de informare sunt dezvoltate de o persoană cu din mediul migrator, care se confruntă cu probleme similare participanților și într-un spațiu condus de persoane cu medii migratorii, face experiența mult mai ușor de accesat și mult mai familiară.



Proiectul pilot „Navigare” - îmbunătățirea accesului migranților și refugiaților la serviciile publice și facilitarea procesului lor de integrare într-un mediu aflat în schimbare rapidă

Symbiosis | Grecia de Nord

Migranții nu sunt de obicei familiarizați cu serviciile și procedurile de sănătate mintală, cu mediul educațional din Europa și Grecia, precum și cu modul în care funcționează ocuparea forței de muncă. Ei sunt adesea copleșiți de întregul mediu nou în care trebuie să se integreze eficient. Principala provocare se referă la cooperarea și disponibilitatea serviciilor publice din cauza volumului mare de muncă al acestora și adesea refuzului de a coopera în circumstanțe speciale a competențelor și a limitărilor lingvistice. Practica pilot se concentrează pe furnizarea de sprijin la locul de muncă sănătate mintală și sprijin social sprijin educațional și administrativ migranților și refugiaților vulnerabili prin însoțire precum și consiliere privind accesarea serviciilor publice relevante pentru integrare. Grupul țintă este format din persoane care nu se pot integra prin accesarea eficientă a serviciilor la nivel local.

Consilierea, recomandările, însoțirea sesiunile de informare, discuțiile focus ale grupurilor, vizitele educaționale, schimburile de la egal la egal cu populația locală sunt câteva dintre principalele servicii care au început și continuă să fie furnizate în acest context. Durata practicii pilot a fost de nouă luni, din decembrie 2022 până în august 2023.

*Printr-o **abordare integrată a serviciilor publice care se adresează mai multor sectoare, inclusiv îngrijirea sănătății mintale, educația, ocuparea forței de muncă și locuințele**, practica a creat un mediu mai holistic și de susținere pentru persoanele care provin din familii migratoare. Această abordare recunoaște natura interconectată a diferitelor provocări cu care se confruntă migranții în timpul călătoriei lor de integrare și urmărește să ofere soluții adaptate care să răspundă nevoilor lor diverse.*

Pilotarea unui model de asistență lingvistică în cadrul sistemului de sănătate

Centar za Mirovne Studije / Centrul pentru Studii de Pace | Zagreb

Absența cursurilor de limbă croată pentru persoanele care provin din familii de migranți și bariera lingvistică reprezintă cele mai mari obstacole în calea integrării cu succes în Croația. Centrul pentru studii de pace a lansat o practică pilot experimentală menită să sensibilizeze publicul cu privire la importanța recunoașterii barierei lingvistice în accesarea serviciilor medicale prin intermediul a 3 grupuri interdependente de activități:

Creșterea gradului de conștientizare în rândul lucrătorilor din domeniul sănătății cu privire la existența instrumentelor de traducere și comunicare online.

[Tarjimly](#) este o aplicație mobilă realizată de ONG-ul cu același nume care reunește o rețea de interpreți voluntari sau part-time care pot fi accesați printr-o cerere de traducere pe baza căreia utilizatorul este conectat cu un traducător în 2 - 5 minute.

[Respond Crisis Translation](#) este o rețea de traducători profesioniști și amatori din întreaga lume care oferă servicii de traducere la prețuri a căror valoare depinde de tipul de traducere/profilul organizației care solicită traducerea.

Angajarea de interpreți pentru a sprijini oamenii atunci când accesează serviciile de asistență medicală.

Peste 60 de ore de servicii de interpretare pentru limbile arabă, ucraineană, farsi și franceză au fost furnizate în 7 instituții medicale diferite. De asemenea am colectat feedback de la utilizatori și interpreți pentru a obține o perspectivă asupra calității serviciului furnizat și asupra provocărilor cu care se confruntă utilizatorii și interpreții atunci când accesează serviciile medicale în scopul creării și/ sau avansării modelului de asistență lingvistică în cadrul sistemului de sănătate.

Crearea unei rețele de interpreți care pot sprijini persoanele care nu vorbesc limba croată atunci când accesează serviciile de sănătate.

*Practica a demonstrat necesitatea de a **dezvolta soluții sistematice pentru a depăși barierele lingvistice** în cadrul diferitelor servicii de integrare prin abordarea cererii semnificative de traducere, nu numai în ceea ce privește accesul la asistență medicală.*



Formarea utilizatorilor în domeniul e-governării pentru a îmbunătăți accesul la servicii informații documentație și proceduri publice, sporind astfel oportunitățile de angajare

Solidaritate fără Frontiere (SSF) | Madrid, Alcorcón

Accesul la locurile de muncă depinde de procedurile administrației publice care dispune de puține servicii dedicate cetățenilor țărilor terțe și ale cărui proceduri sunt necesare pentru procesul de căutare a unui loc de muncă sau de depunerea documentelor necesare pentru accesul la un loc de muncă. Cele mai multe dintre acestea sunt proceduri online foarte complexe pentru a fi implementate cu informații și date care nu sunt ușor de localizat și obținut. Inițiativa se concentrează pe abordarea complexității proceselor administrative care acționează adesea ca bariere pentru persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă din cauza lipsei de informații ușor accesibile. Prin această inițiativă SSF urmărește să îi capaciteze pe cei care provin din țările terțe prin furnizarea de formare în procedurile de e-governare, inclusiv obținerea certificatelor electronice, înregistrarea în sistemul CI@ve pentru a fi autorizați să acceseze și să solicite spații digitale ale administrației publice. Această formare cuprinzătoare acoperă o serie de proceduri esențiale cum ar fi obținerea documentelor oficiale, interacțiunea cu biroul fiscal, securitatea socială și serviciile publice de ocupare a forței de muncă. Prin înzestrarea participanților cu abilitățile necesare pentru a naviga independent în aceste procese, SSF își propune să îmbunătățească perspectivele lor de angajare și să faciliteze accesul la serviciile de bază și integrarea mai ușoară în lumea muncii.

Creșterea capacității de acțiune și a autonomiei participanților în ceea ce privește procedurile administrației publice are un impact direct asupra calității vieții acestora.

Participarea digitală a persoanelor care provin din familiile de migranți face ca procesele administrative publice să fie mai transparente și mai clare pentru toți, făcând accesibile informațiile esențiale. Cetățenii bine informați devin participanți activi la procesul decizional contribuind la construirea unei societăți mai incluzive și mai reprezentative.

European [video](#) of ASAP promising practices



Învățăminte împărtășite

Partenerii ASAP au lucrat împreună la modelarea și evaluarea practicilor dezvoltate pentru a evidenția perspectivele cheie pentru un prim set de învățăminte comune.

Integrare în orientare și livrarea serviciilor.

În ciuda faptului că partenerilor li s-a cerut să își fundamenteze activitățile într-un anumit sector (sănătate, educație, locuințe, ocuparea forței de muncă) prin practicile co-proiectate, aceștia au subliniat importanța abordării simultane a mai multor nevoi, fie prin concentrarea tuturor informațiilor relevante într-un singur loc/ spațiu (modelul ghișeului unic), fie prin realizarea consilierii cu privire la o nevoie specifică (de exemplu accesul la procedurile administrative) ca punct de intrare pentru abordarea problemelor subiacente (de exemplu sănătatea mintală, bariere lingvistice etc).

Rolul central al rețelelor.

Toți partenerii au utilizat rețele locale pentru a-și iniția procesul de proiectare în comun cu părțile interesate și utilizatorii și au adaptat metodologia la contextele locale. Toți au subliniat rolul esențial pe care îl joacă rețelele de actori cu scopuri și obiective comune în extinderea sferei practicii, de exemplu prin sprijinirea trecerii de la testarea practică la influențarea politicilor sau prin federalizare a unor grupuri specifice în jurul cerințelor comune prin cooperare și colaborare.

Consolidarea capacității și autonomiei utilizatorilor.

Consolidarea capacităților, o componentă centrală în ASAP, a fost evidențiată ca fiind esențială în dezvoltarea practicilor promițătoare

pentru a consolida rolul utilizatorilor și al părților interesate în proiectarea practicii în sine, pentru a dezvolta agenția și autonomia utilizatorilor, pentru a naviga în serviciile de orientare precum și pentru a consolida siguranța și încrederea.

Rolul profesioniștilor proveniți din familii migratoare.

A fost subliniată importanța recunoașterii valorii contribuțiilor persoanelor provenite din familii de migranți în organismele reprezentative și în serviciile de orientare și integrare la diferite niveluri pentru a sublinia necesitatea creșterii diversității angajărilor în instituțiile publice și private și pentru a pleda pentru salarii echitabile și în general recunoașterea financiară a muncii lor.

O abordare holistică și multidimensională pentru a atinge obiective multiple.

În cele din urmă practicile ASAP sunt promițătoare nu numai pentru că fac serviciile de bază mai accesibile persoanelor care provin din familii de migranți, ci și pentru că au un potențial efect pozitiv de propagare aducând beneficii unei game mult mai largi de utilizatori cum ar fi clasa de mijloc săracă, a altor grupuri vulnerabile cum ar fi romii și persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă.



Alte bune practici în domeniul integrării și furnizării de servicii

Următoarele 5 bune practici din alte proiecte și contexte europene au fost selectate în urma cercetării documentare pentru a fi prezentate și împărtășite la evenimentul din The ASAP Exchange care a avut loc la Bruxelles joi, 22 februarie 2024, în locațiile Maison Amazone. Un eveniment de explorare și învățare reciprocă dedicat îmbunătățirii accesului la servicii pentru migranți refugiați și persoane care provin din țări terțe din Europa. Aceste bune practici au fost alese pe baza a 3 criterii interdependente:

- Importanța creării unor momente de diseminare încrucișată între diferitele proiecte FAMI, acordând astfel un rol central altor proiecte prezentate în cadrul programului, cu obiective complementare și metodologiei sinergice.
- Rolul central acordat implicării utilizatorilor și părților interesate aliniindu-se la abordarea de co-proiectare dezvoltată în cadrul ASAP.

- Importanța învățării din mediul local din Bruxelles și Belgia și ceea ce are de oferit în ceea ce privește cele mai bune practici pentru integrare.

Practicile prezentate aici provin din proiectele finanțate de FAMI [INCLUD-EU](#) - Promovarea schimbului de bune practici între regiunile europene cu privire la integrarea migranților [MENT](#) - Antreprenori migranți fac echipă cu mentorii; [Biroul pentru migrație](#) al orașului Prato în Italia; și [Bon Agentschap Integratie en Inhubering](#), Biroul de recepție pentru integrare din Bruxelles care sprijină politica flamandă de integrare.

Colaborarea cu un consiliu consultativ pentru migranți

IOM Olanda și orașul Tilburg | Tilburg

În cadrul proiectului finanțat prin FAMI Includ-UE, Organizația Internațională pentru Migrație din Olanda și orașul Tilburg au proiectat și implementat 2 proiecte pilot: 1) proiectul pilot integrat Integration+; 2) Consiliul Consultativ pentru refugiați (CCR). Printre diversele sale activități cel de al 2-lea pilot a urmărit să consolideze profesionalizarea Consiliului Consultativ pentru refugiați (CCR) pentru a se asigura că nevoile refugiaților sunt satisfăcute prin contribuția activă cu idei și opinii privind politica precum și prin punerea în aplicare a acțiunilor în domeniile primirii locuinței și integrării promovând astfel în proces de integrare mai ușor și mai rapid în regiune.

Activ din 2018, CCR oferă consultanță independentă organizațiilor din regiune și este ghidat de orașul Tilburg. Este un corp inovator de rezidenți locali proveniți din familii migratoare. Consiliul se reunește lunar pentru a consilia factorii de decizie politică cu privire la aspecte legate de incluziunea migranților. CCR a avut o componentă participativă proeminentă prin proiectare. Proiectul a fost bine primit de autoritățile locale și regionale și a avut un succes deosebit în ceea ce privește funcționarea împreună cu sistemul general de primire și consolidarea participării la elaborarea politicilor, fiind deosebit de eficace în a face auzită vocea migranților în cea din urmă

*Cum să înființezi un consiliu care să dureze să fie incluziv și să abordeze probleme importante și oportune? **Printre factorii cheie de succes** se numără claritatea cu privire la **scopul** și criteriile pentru membrii consiliului de administrație având cel puțin **o persoană de sprijin** care să organizeze și să ghideze consiliul și acordarea de **compensații** care trebuie să vină într-o formă sau alta deoarece aceste persoane furnizează un serviciu și contribuția lor trebuie recunoscută.*



Biroul de migrație al orașului Prato

Serviciul social și de imigrare al orașului Prato | Prato

Într-un context de migrație sporită, cu o prezență semnificativă a rezidenților străini dintre care mulți sunt cetățeni chinezi și un procent ridicat de elevi în școlile locale cu origini străine, Biroul de migrație al orașului Prato operează în 3 domenii principale. În primul rând oferă servicii de birou și publice oferind servicii de integrare multilingvă care sunt disponibile 24 de ore pe săptămână. În al 2-lea rând inițiază proiecte permanente cum ar fi Instituția Supremă de Audit care vizează persoanele care dețin protecție internațională sau solicitanți de azil și SATIS, concentrându-se asupra intervențiilor de sprijinire a victimelor traficului și/ sau exploatării. În cele din urmă, biroul se concentrează pe incluziunea școlară colaborând cu instituțiile de învățământ pentru a facilita integrarea elevilor străini în grupa de vârstă 6-14 ani. Aceasta include o abordare cuprinzătoare începând cu o săptămână de bun venit la începutul anului școlar, urmată de ateliere de facilitare lingvistică și un model lingvistic de cooperare integrat pe tot cursul anului școlar.

Participarea în cadrul comunității este încurajată prin diverse canale, inclusiv o rețea informală cu reprezentanții comunității și organizarea de evenimente colaborative. Biroul folosește de asemenea platforme digitale cum ar fi site-ul Pratomigranti și rețeaua socială WeChat, extrem de populară în rândul comunității chineze, pentru a se conecta cu utilizatorii și pentru a împărtăși informații și a oferit sprijin.

Proiectele întreprinse de birou sunt susținute din fonduri locale pentru a asigura sustenabilitatea activităților. În plus, acestea mobilizează fonduri UE naționale și regionale pentru a pune în aplicare acțiuni inovatoare menite să testeze și în cele din urmă să integreze practicile inovatoare în sistemul local.

*Un element cheie al abordării este adoptarea unui **sistem teritorial integrat** caracterizat prin acorduri formale între părțile interesate din zonă, servicii structurate și continue și acțiuni experimentale susținute de fonduri externe. Coordonarea teritorială interinstituțională joacă un rol esențial în asigurarea eficacității și eficienței acestor servicii integrate.*



Bon, Biroul de Recepție pentru Integrare din Bruxelles

Bon - Agentschap Integratie & Inburgering | Bruxelles

Din 2015, [Bon](#), parte a Agentschap Integratie & Inburgering, o agenție guvernamentală flamandă, a fost dedicată primirii noilor veniți și a persoanelor de origine străină. Cu o echipă de profesioniști multilingvi Bon se străduiește să se asigure că oamenii se simt ca acasă noul lor mediu.

Bon oferă un program cuprinzător de integrare gratuit și accesibil, inclusiv cursuri de orientare socială, cursuri de limbă olandeză, recunoașterea diplomelor, oportunități de participare și de relaționare, îndrumare către ocuparea forței de muncă și instruire individuală.

În plus, se oferă consultanță juridică privind migrația, azilul și dreptul familiei, împreună cu sprijin adaptat pentru organizații. Serviciile de interpretare socială și asistență pentru orientarea școlară vorbitoare de limbă olandeză sunt de asemenea disponibile împreună cu consiliere ulterioare după finalizarea programului.

În plus, Bon asistă organizațiile cu sediul la Bruxelles în politicile lor de diversitate, oferind instruire, analize de mediu și planuri de acțiune pentru accesibilitate și diversitate.

Două lecții cheie învățate din provocările întâmpinate includ importanța adaptării continue pentru a ajunge la publicul țintă. Colaborarea și acordurile cu autoritățile locale sunt esențiale pentru accesibilitatea într-un oraș cu 19 comune diferite. În plus, implementarea sistemelor de feedback continuu ajută la măsurarea eficacității și aprecierii serviciilor furnizate.

Bon a început în 2004 ca organizație non-profit, iar în 2015 a devenit parte a Agentschap Integratie & Inburgering, o agenție guvernamentală flamandă. Obiectivul său principal a rămas același: recunoașterea faptului că o comunicare eficientă este esențială pentru rezidenții nou sosiți și sprijinirea persoanelor să se simtă mai acasă în noul lor mediu.



Îmbunătățirea competențelor digitale și a incluziunii sociale a migranților

IOM Slovenia și Centrul de Educație pentru adulți Jesenice | Jesenice

În cadrul proiectului finanțat de [Includ-EU](#) FAMI, IOM Slovenia și Centrul de Educație pentru Adulți Jesenice au lansat un program pilot privind îmbunătățirea competențelor digitale ale migranților și incluziunea socială. Două grupuri de migranți au trecut printr-un program de consolidare a capacității lor de 60 de ore, care a cuprins competențe digitale și ateliere de limbă slovenă. Atelierele s-au axat de asemenea pe facilitarea orientării practice și a procesului de căutare a unui loc de muncă în comunitatea locală.

Programul pilot a îmbunătățit abilitățile digitale ale rezidenților proveniți din familii de migranți echipându-i în același timp cu cunoștințe practice despre orientarea în comunitatea locală și serviciile disponibile și îmbunătățindu-le abilitățile lingvistice. A avut un succes deosebit în aducerea în prim-plan a importanței competențelor digitale pentru a obține o mai mare participare și incluziune socială și digitală.

Proiectul pilot a avut o componentă puternică de abilitare de gen deoarece majoritatea beneficiarilor au fost femei. Implementarea cu succes s-a bazat de asemenea pe abordarea adaptată care răspunde nevoilor comunității locale care a fost asigurată printr-o colaborare strânsă cu partenerul local și anume Centrul de Educație pentru Adulți Jesenice.

Pilotul demonstrează importanța critică a unei abordări bazate pe comunitate și a unor programe specifice care să răspundă nevoilor comunității locale prin stabilirea de parteneriate cu partenerii locali, dar și subliniind necesitatea unor intervenții adaptate pentru a sprijini incluziunea digitală a migranților.



MEnt - antreprenorii migranți fac echipă cu mentorii

Somos Más | Madrid

MEnt este un program inovator și dinamic de incubare și mentorat conceput pentru a sprijini migrații și refugiații în lansarea de proiecte antreprenoriale.

Proiectul s-a bazat pe recunoașterea potențialului antreprenorial în cadrul comunităților de migranți. MEnt în și-a propus să valorifice acestei energii prin oferirea de sprijin adaptat în etapele inițiale de dezvoltare a afacerilor.

Proiectul a inclus apelul pentru antreprenori, sesiuni scurte de instruire, cicluri de incubare ușoară, potrivirea cu mentorii și prezentarea finală în fața mentorilor, potențialilor investitori și susținătorilor.

Proiectul a trebuit să echilibreze nevoia de rezultate rapide cu incubarea aprofundată pentru antreprenorii migranți și atenția la negocierea și navigarea practicilor de afaceri din diferite țări și industrii.

Proiectul a dezvoltat instrumente și resurse ușor accesibile pentru educația antreprenorială cu accent pe antreprenorialul social, ghidarea participanților în co-proiectare și încurajând calitățile conștiente de conducere pe tot parcursul procesului.

MEnt a ajutat partenerii să consolideze abordările inovatoare cum ar fi jocurile, tehnicile de conducere participativă și instruirea pentru a spori gradul de conștientizare și pentru a promova o comunitate de susținere în care participanții pot împărtăși experiențe, se pot sprijini reciproc și pot accesa setul de resurse de instruirea.

MEnt a subliniat necesitatea de a pune co-creația în centrul procesului de a crea spații pentru conștientizare și prezență, de a dezvolta empatia și de a valorifica puterea apropierei și a efortului colectiv. În cele din urmă, a arătat că încrederea este esențială și că trebuie construită prin experiența comună și colaborarea în jurul unor obiective comune.



Perspective și recomandări

Evenimentul The ASAP Exchange a oferit practicienilor europeni o ocazie unică de a face schimb de experiență, de idei și de a crea în comun orientări pentru a consolida implicarea utilizatorilor și o părților interesate pentru a îmbunătăți accesul la serviciile de bază și pentru a promova o integrare mai puternică în Europa

Linii directoare se regăsesc aici sub forma de perspective și recomandări privind:

- Modul de punere în aplicare a **serviciilor de orientare și integrare eficace și inclusive** pentru persoanele care provin din familii de migranți
- Modul de **consolidare a implicării directe a părților interesate și a utilizatorilor** în definirea și conceperea unor servicii mai bune
- Învățăminte desprinse pentru conceperea și punerea în aplicare a **viitoarelor proiecte de cooperare europeană**

Ultima secțiune conține recomandări destinate unor grupuri și entități specifice: furnizori de servicii publice; guvernele și factorii de decizie politică de la nivel local, regional și național; Comisia Europeană; opinia publică generală și mass-media; organizații ale persoanelor provenind din familii de migranți.

Organizațiile care și-au împărtășit practicile și au contribuit la elaborarea acestor linii directoare sunt: Bon - Agentschap Integratie en Inburgering, Belgia (BE); ANCI Toscana, Florența, Italia (IT); Centar za mirovne studije (CPS), Zagreb, Croația (HR); COSPE, Florența, Italia (IT); Biroul de emigrare - orașul Prato, Italia (IT); Organizația Internațională pentru Migrație (IOM), Olanda (NL); LOGS, Timișoara, România (RO); Migrant:Innenbeirat, Graz, Austria (AT); Sociolab Cooperativa Impresa Sociale, Florența, Italia (IT); Solidaridad Sin Fronteras (SSF), Alcorcón, Spania (ES); Somos Más, Madrid, Spania (ES); Südwind, Austria (AT); Symbiosis, Tesalonic, Grecia (GR), Universitatea din Timișoara, România(RO).

Modul de punere în aplicare a serviciilor de orientare și integrare eficace și inclusive pentru persoanele care provin din familii de migranți

Ar trebui să ne întrebăm mereu: ce integrare promovăm? Și mai ales pentru cine? Cu cine? De către cine? Persoanele care lucrează în serviciile de integrare și în politicile de integrare ar trebui să se concentreze mai mult asupra acestor elemente pentru a evita capcanele integrării forțate.

Următoarele recomandări subliniază importanța măsurilor de colaborare incluzivă și guvernare pentru a asigura integrarea cu succes a persoanelor provenite din familii migratoare în societate:

Promovarea sistemelor teritoriale integrate:

colaborarea între diferite instituții publice de la diferite niveluri și din diferite sectoare, Organizațiile Societăților Civile (OSC) și alte părți interesate ar trebui să vizeze stabilirea unor sisteme teritoriale integrate pentru furnizarea serviciilor. Implicarea diverselor



părți interesate atât din sectorul privat cât și din cel public, precum și a diferitelor surse de finanțare într-un mod coordonat, poate spori în mod semnificativ eficacitatea politicilor de integrare.

Promovarea diversității în serviciile și organizațiile publice:

asigurarea diversității serviciilor publice în toate sectoarele precum și în OSC- uri și ONG- uri pentru a promova în mod activ incluziunea și pentru a oferi o reprezentare adecvată a persoanelor care provin din familii de migranți în diferite servicii, sectoare și organizații care lucrează pentru a dezvolta abordări și practici care să răspundă nevoilor lor și să încurajeze integrarea.

Facilitarea participării politice:

să permită persoanelor care provin din familii de migranți să se implice în procese politice, inclusiv în dreptul de vot la nivel municipal, pentru a se asigura că vocile lor sunt auzite în procesele decizionale. Încurajarea implicării active a persoanelor care provin din familii de migranți în elaborarea și punerea în aplicare a politicilor.

Oferirea de spații sigure pentru persoanele care provin din familii de migranți:

Crearea unor spații sigure în care persoanele care provin din familii de migranți să poată discuta problemele în mod confidențial și să solicite sprijin pentru o serie de probleme interconectate, facilitându-le astfel accesul la serviciile de care au cu adevărat nevoie și anume aceste spații de locuit de urgență măsuri de protecție împotriva mediilor exploatare sau alte probleme.

Consolidarea competenței interculturale și a comunicării eficiente:

Echipați profesioniștii care lucrează cu persoane din medii migratoare cu expertiză interculturală pentru a aborda în mod eficient nevoile diverse ale acestor populații. Aceasta include asigurarea accesibilității și adaptării comunicării pe rețelele sociale prin utilizarea rețelelor sociale accesate în diferite comunități și prin furnizarea de informații în limbile lor materne, dar și prin oferirea zilnică de servicii multilingve și furnizarea de informații accesibile în limbi relevante pentru comunitățile lor.

Modalități de consolidare a implicării directe a părților interesate și a utilizatorilor în definirea și conceperea unor servicii mai bune

Cum putem face astfel încât mai multe persoane cu antecedente de migrație să fie reprezentate în organismele și instituțiile decizionale? Aceasta este una dintre problemele cheie pe care trebuie să le abordăm.

Următoarele recomandări subliniază importanța capacității persoanelor care provin din familii de migranți a încurajării colaborării și a promovării incluziunii prin prioritizarea implicării lor împreună cu părțile interesate din diverse sectoare, acțiunile și serviciile pot fi mai receptive și mai eficiente în satisfacerea nevoilor lor.

Faceți participarea accesibilă:

Crearea unui mediu incluziv care să permită participarea activă prin eliminarea barierelor și facilitarea implicării, măsuri precum oferirea

de servicii de îngrijire a copiilor pentru mamele care participă la evenimente sau întâlniri, rambursarea cheltuielilor de călătorie pentru a ușura sarcinile financiare, asigurarea disponibilității serviciilor de interpretare pentru persoanele cu bariere lingvistice sunt toate modalități eficiente de a deschide spații de participare deplină la activități discuții și procese decizionale. Încorporați mecanismele de feedback ale utilizatorilor în proiectarea serviciilor:

Instituirea unor mecanisme eficiente de feedback care să implice utilizatorii și părțile interesate pentru a asigura relevanța și eficacitatea



inițiativelor menite să sprijine persoanele care provin din familii de migranți. Implementarea unui sistem organizat și continuu de sondaje sau chestionare pentru a colecta feedback poate oferi informații valoroase despre experiențele, nevoile și preferințele publicului țintă. Acest tip de feedback ar trebui solicitat în mod activ și luat în considerare cu atenție pe tot parcursul ciclului de viață al proiectului pentru a informa procesele de luare a deciziilor, pentru a îmbunătăți proiectarea programului și pentru a optimiza furnizarea serviciilor.

Valorificați puterea conectorilor și a persoanelor sursă:

Recunoașteți rolul esențial al conectorilor și al persoanelor surse din diverse comunități ca fiind esențial în reducerea eficienței a decalajului dintre furnizorii de servicii, autorități, ONG-uri și comunitățile pe care le deservește. Acești conectori, persoane care provin din familii de migranți implicate activ în comunitățile lor, servesc drept legături și facilitatori cruciali, încurajând încrederea, comunicarea și colaborarea. Recunoașterea și încadrarea rolului lor, dincolo de voluntariat în cadrul activităților proiectului cum ar fi formarea actorilor și a rețelelor locale este esențială pentru a ajunge la utilizatori și comunități.

Promovarea evenimentelor culturale pentru a spori participarea comunității:

Organizarea și promovarea evenimentelor culturale servesc ca o strategie eficientă pentru a încuraja implicarea și participarea comunității în special în rândul persoanelor care provin din familii migratoare. Evenimentele culturale oferă o platformă pentru celebrarea diversității, împărtășirea tradițiilor și promovarea conexiunilor semnificative între membrii comunității. Recunoașterea semnificației evenimentelor culturale ca un catalizator pentru coeziunea și integrarea socială proiectele ar trebui să acorde prioritate organizării de activități culturale diverse și incluzive.

Îmbunătățiți colaborarea între OSC-uri:

Consolidarea relațiilor dintre organizațiile societății civile pentru a spori coordonarea acestora, precum și puterea și eficacitatea lor colectivă de susținere în promovarea drepturilor și intereselor persoanelor care provin din familii

de migranți. Prin încurajarea unei colaborări mai strânse și a partajării resurselor între ONG-uri, acestea își pot amplifica vocile și pot produce rezultate mai puternice. Aceasta include coordonarea eforturilor de stimulare a implicării utilizatorilor și a părților interesate de sensibilizare cu privire la contribuțiile valoroase ale ONG-urilor și ale lucrătorilor acestora în abordarea provocărilor comune prin conceperea de noi servicii și inițiative de susținere a schimbărilor culturale pentru a sprijini integrarea persoanelor care provin din familii de migranți.

Diversificarea echipelor și asigurarea reprezentării:

Recunoașteți importanța diversității în cadrul echipelor organizaționale pentru a reflecta mai bine comunitățile pe care le deservește. Prin îmbrățișarea diversității și asigurarea reprezentării persoanelor care provin din familii migratoare, organizațiile pot obține perspective valoroase, precum și crearea unei legături puternice cu comunitățile locale de migranți. Aceasta presupune implicarea activă a persoanelor care provin din familii de migranți în toate etapele planificării și punerii în aplicare a proiectului, precum și stabilirea unor mecanisme de feedback și consultare continuă.

Creați oportunități pentru o participare semnificativă:

Oferirea de oportunități și resurse pentru a facilita participarea semnificativă a persoanelor care provin din medii migratoare la viața comunității și la procesele de luare a deciziilor. Aceasta include stabilirea de platforme pentru întâlniri individuale pentru a le consolida încrederea și angajamentul, traducători pentru fluidizarea comunicării și instituționalizarea consiliilor consultative pentru migranți cu drept de vot. Prin reabilitarea persoanelor care provin din familii de migranți să participe activ la elaborarea politicilor și serviciilor părțile interesate se pot asigura că nevoile și preferințele lor sunt reprezentate și abordate cu exactitate. Adoptați o abordare "dați și primiți" a participării: Utilizarea unei abordări de tipul "dă și primește" în ceea ce privește participarea poate spori în mod semnificativ angajamentul și împuternicirea persoanelor care provin din familii de migranți. Această abordare pune accentul pe



reciprocitate în care participanții contribuie cu perspectivele experiențele și abilitățile lor primind în același timp sprijin resurse și oportunități valoroase. În schimb, prin adoptarea acestei abordări organizațiile care lucrează cu și pentru persoanele care provin din familii migratoare pot crea un mediu reciproc avantajos în care toți cei implicați se simt apreciați și investiți în acest proces.

Utilizați abordări multilingve și specifice contextului:

Realizați materiale și servicii multilingve ușor de utilizat, adaptate nevoilor specifice ale comunităților care provin din familii migratoare, o practică standard în furnizarea de servicii. Aceasta implică furnizarea de servicii lingvistice, promovarea competențelor digitale și asigurarea accesibilității la informații și resurse. Prin utilizarea abordărilor specifice contextului și prioritizarea multilingvismului, furnizorii de

servicii și organizațiile pot ajunge și implica în mod eficient diverse populații care provin din familii migratoare promovând în cele din urmă o mai mare incluziune și integrare socială.

Utilizați rețelele de socializare pentru comunicare și informare:

Utilizați platformele de socializare ca pe un canal pentru a comunica direct despre proiect și pentru a ajunge la potențialii participanți, atât utilizatori cât și părți interesate. Prin valorificarea platformelor de comunicare socială, proiectele își pot spori acoperirea și succesul prin diseminarea informațiilor, implicarea potențialilor utilizatori și încurajarea dialogului cu diferite comunități. Utilizarea eficientă a platformelor de comunicare socială poate spori vizibilitatea promova incluziunea și facilita participarea mai largă la activitățile proiectului.

Învățăminte desprinse pentru conceperea și punerea în aplicare a viitoarelor proiecte de cooperare europeană

Ar trebui să ne străduim să capacităm organizațiile migranților în proiectarea și gestionarea serviciilor centrate pe utilizator în proiectele noastre, oferind consolidarea capacităților și bugetul specific pentru acțiunile lor.

Următoarele recomandări subliniază importanța pledării pentru schimbări sistemice, colaborarea intersectorială, împuternicirea comunității și rețele de schimb de cunoștințe în proiectele de cooperare. Prin integrarea acestor elemente în conceperea și punerea în aplicare a proiectelor, putem spori impactul și durabilitatea proiectelor care vizează promovarea integrării și incluziunii sociale a persoanelor care provin din familii de migranți în UE.

Plecați pentru schimbări sistemice:

Prioritizarea eforturilor de susținere menite să aducă schimbări sistemice pentru a aborda barierele structurale cu care se confruntă persoanele care provin din familii migratoare. Această pledoarie ar trebui să vizeze reforme legislative și politice pentru a aborda aspecte precum rasismul structural în cadrul au-

torităților și serviciilor publice, disparitățile în statutul juridic și barierele în calea participării politice. Pledând pentru schimbări sistemice, proiectele pot contribui la crearea unor societăți mai favorabile incluziunii și mai echitabile pentru persoanele care provin din familii de migranți din întreaga Europă.

Crearea de rețele de învățare la nivelul UE:

Stabiliți rețele de învățare care să reunească autoritățile publice, ONG-urile și persoanele care provin din familii de migranți la nivelul UE. Aceste rețele ar trebui să faciliteze schimbul de cunoștințe între diferite rețele și organizații locale, să împărtășească inspirația, să consolideze colaborarea și inițiativele de consolidare a capacităților pentru a spori eficacitatea proiectelor de cooperare europeană. Prin crearea de spații pentru învățarea trans sectorială și mul-



ținațională, organizațiile pot valorifica experți și resursele pentru a aborda provocările comune și pentru a atinge obiective comune.

Capacitarea organizațiilor migranților în furnizarea de servicii:

Promovarea conceperii și furnizării de servicii în colaborare cu asociațiile de migranți, oferindu-le posibilitatea de a juca un rol activ în furnizarea de servicii inclusiv prin alocarea unui buget specific activităților lor. Această abordare asigură faptul că serviciile sunt sensibile din punct de vedere cultural, răspund nevoilor persoanelor care provin din familii migratoare și promovează împuternicirea comunității prin implicarea persoanelor care provin din familii de migranți în proiectarea și furnizarea de servicii proiectele își pot spori relevanța accesibilitatea și eficacitatea.

Consolidarea participării politice a celei de a 2-a și a 3-a generații:

Prioritizarea participării politice a celei de a 2-a și a 3-a generație de persoane care provin din familii de migranți în UE poziționându-le ca modele de urmat și a vocației schimbărilor sociale. Implicarea tinerilor din medii și asociații migratoare în procese participative încă de la început permițându-le să influențeze procesul decizional și să modeleze politici care au impact asupra comunităților lor. Prin încurajarea angajamentului politic în rândul generațiilor mai tinere, proiectele pot construi rețele durabile de lideri care promovează drepturile și incluziunea persoanelor care provin din familii de migranți.

Recomandări specifice pentru serviciile și politicile de integrare

Recomandări pentru prestatorii de servicii publice

- 1.** Colaborați cu Organizațiile Societății Civile (OSC-uri) care au expertiză în materie de integrare, inclusiv cunoștințe despre obstacolele cu care se confruntă persoanele care provin din familii de migranți, pentru a dezvolta servicii îmbunătățite de și cadrul politicilor.
- 2.** Luați în considerare implementarea unor module de formare specializate pentru a educa profesioniștii din diferite sectoare cu privire la nevoile și provocările specifice persoanelor care provin din medii migratorii.
- 3.** Încorporați expertiza profesioniștilor în mediere interculturală și sociologie în metodologiile zilnice de lucru pentru a spori furnizarea de servicii și pentru a răspunde mai bine nevoilor diverse ale persoanelor din medii migratoare.

Recomandări pentru guvernul și factorii de decizie politică de la nivel local regional și național

- 1.** Recunoașteți rolul crucial al serviciilor de bază pentru persoanele care provin din familii migratoare și realitatea migrației în cadrul comunităților. Acceptați faptul că migrația este un aspect permanent al societății și lucrați la politici și practici incluzive menite să combată discriminarea
- 2.** Recunoașteți prezența semnificativă a persoanelor din medii migratoare în cadrul populațiilor orașului, asigurați-vă că centrele de informare sunt accesibile și dotate cu personal bine instruit pentru a oferi sprijin și asistență.
- 3.** Sprijiniți diseminarea și promovarea celor mai bune practici atât la nivel regional, cât și la nivel european. Implicați-vă în rețele europene axate pe aspecte legate de migrație pentru a încuraja colaborarea și schimbul de cunoștințe.
- 4.** Colaborați cu organizațiile societății civile (OSC-uri), ONG-uri și alte organizații pentru



elaborarea și implementarea politicilor care facilitează accesul la servicii de bază pentru grupurile vulnerabile din comunitate.

5. Includeți măsuri specifice de abordare a barierelor lingvistice și a alfabetizării de bază în strategiile și planurile existente. Prioritizați colaborarea cu OSC-uri pentru a asigura furnizarea suficientă de servicii și sprijin pentru persoanele care provin din familii de migranți.

Recomandări pentru Comisia Europeană

1. Alocarea de fonduri suplimentare pentru intervențiile directe care vizează persoanele care provin din familii de migranți cu flexibilitatea de a adapta acțiunile și inițiativele în funcție de nevoile lor specifice.
2. Încurajarea dezvoltării activităților de colaborare în rețea la nivelul UE pentru a sprijini colaborarea, schimbul de informații, inspirația și învățarea reciprocă între organizațiile care lucrează pe probleme legate de migrațiune. Promovarea evenimentelor

interactive care încurajează dialogul și schimbul de bune practici.

Recomandări pentru opinia publică și mass-media

1. Evitați terminologia dezumanizantă și etichetarea persoanelor care provin din familii de migranți drept migranți, refugiați, resortanți ai țărilor terțe sau de la utilizarea oricăror altor acronime degradante. În schimb folosiți expresia "persoane care provin din familii migratoare" pentru a ne cunoaște recunoaște demnitatea și experiențele diverse.

Recomandări pentru organizațiilor persoanelor care provin din familii migratoare

1. Consolidarea reprezentării și asigurarea participării active și a reprezentării membrilor în rețele decizionale pentru a susține în mod eficace regulile și drepturile persoanelor care provin din familii de migranți în spațiile și locurile în care se iau decizii.



Resurse

Fișe informative, ghiduri și materiale video produse în cadrul ASAP

AUSTRIA

Kit de informare multimedia pentru ONG-uri, autorități, părți interesate și comunități privind educația și formarea, sănătatea, locuințele și piața muncii (disponibil pe buntes.at în limba [germană](#)).

Evaluarea nevoilor în Austria (disponibilă în limbile [engleză](#) și [germană](#)).

Videoclipuri explicative pentru persoanele care sunt noi în Austria pentru a accesa informații și servicii publice (disponibile în limba [germană](#) cu subtitrare în [engleză](#), [română](#), [greacă](#), [italiană](#), spaniolă, amharică, igbo, lingala).

Video pe teme legate de sănătate cum ar fi cardul electronic, asigurarea de sănătate, sarcina, munca de îngrijire (disponibil în limba germană cu subtitrare în [engleză](#), [română](#), [greacă](#), [italiană](#) și [spaniolă](#)).

Video despre International Welcome Office - un centru de consiliere care oferă informații despre viața, munca, sistemul de sănătate, educație și locuințe din Graz, în mai multe limbi (disponibil în limba [germană](#) cu subtitrare în engleză, [română](#), [greacă](#), [italiană](#) și [spaniolă](#)).

Video pentru persoanele nou sosite în Austria privind accesul la informații și servicii publice (disponibil în limba germană cu subtitrare în amharică, engleză, igbo, română, greacă, italiană, spaniolă, lingala).

CROAȚIA

Ghid privind accesul la asistență medicală în Croația (disponibil în limba [engleză](#), [croată](#), [franceză](#), [ucraineană](#), [arabă](#)).

Identificarea medicului generalist și ginecolog pentru străini în republica Croația ([video](#) în croată cu subtitrare în limba engleză, croată, franceză, ucraineană, arabă).

Portalul e-Cetățeni ([video](#) în limba croată cu subtitrare în limba engleză, croată, franceză, ucraineană, arabă)

Trimiteri medicale, concedii medicale și alte întrebări pe care le-ați putea avea atunci când accesați asistența medicală ([videoclip](#) în croată cu subtitrare în engleză, croată, franceză, ucraineană, arabă).

Practica pilot croată disponibilă în limba [croată](#).

GRECIA

Condiții de conviețuire: un manual privind migrația și incluziunea socială (disponibil în limba [engleză](#), [greacă](#), [germană](#), [franceză](#), ucraineană, arabă, urdu).

Evaluarea nevoilor în Grecia (disponibilă în limba [engleză](#), [greacă](#)).



Practici de simbioză(disponibile în limba [engleză](#), [greacă](#)).

Practica pilotului Navigate (disponibilă în limba [engleză](#), [greacă](#)).

Ghid pentru accesarea serviciilor de sănătate mintală (disponibil în limba [engleză](#), [greacă](#)).

Elemente esențiale pentru pilotul Navigate (disponibil în limba [engleză](#), [greacă](#)).

Paralele #1: Candidatul ([video](#) în limba greacă cu subtitrare în limba engleză).

Paralele #2: Trei Generații ([video](#) în greacă cu subtitrare în engleză).

Paralele #3: Pentru cei ce vor veni ([video](#) în greacă cu subtitrare în engleză).

ITALIA

Evaluarea nevoilor în Italia (disponibil în limba [italiană](#), [engleză](#)).

Fișă informativă privind accesul la servicii în Italia (disponibilă în limba [italiană](#)).

Să mergem la școală! Ghid pentru înscrierea în serviciile educaționale și în sistemul școlar din municipiul Florența (disponibil în limba [italiană](#), [engleză](#), [franceză](#), [chineză](#), [arabă](#)).

Planul de lecție pentru consolidarea capacităților (disponibil în limba [italiană](#)).

ROMÂNIA

Bine ați venit în Timișoara. Ghid de lucru în România (disponibil în limba [română](#), [engleză](#), [ucraineană](#), [arabă](#), [urdu](#)).

10 lucruri pe care trebuie să le știi dacă ești migrant în România ([video](#) în limba engleză cu subtitrare în română, ucraineană, urdu, arabă)

Migrant care lucrează în România? Ghid video pentru migrații care lucrează în România ([video](#) în limba engleză cu subtitrare în limba română, ucraineană, urdu, arabă)

Plan de lecție pentru consolidarea capacităților (disponibil în [română](#)).

SPANIA

Evaluarea nevoilor în Spania (disponibilă în spaniolă, engleză).

Fișe informative privind accesul la servicii în Spania;

Disponibil în spaniolă: prima, a 2-a, a 3-a și a 4-a.

Disponibil în engleză: prima, a 2-a, a 3-a și a 4-a.

Programe de consolidare a capacităților pentru serviciile publice (disponibile în limba spaniolă, engleză) și pentru Organizațiile Societății Civile (disponibil în limba spaniolă, engleză).

Ghid rapid de resurse pentru migrații din coroana sudică și municipalitățile din Madrid (disponibil în spaniolă, engleză, franceză, ucraineană, arabă, chineză și română)

Ghiduri video multilingve (disponibile în spaniolă, engleză, franceză, ucraineană, arabă și română). Cum se obține certificatul electronic de guvernare electronică?

Pliante multilingve cu acces la ghidul video (disponibile în spaniolă, engleză, franceză, ucraineană, arabă și română).



Resurse din alte bune practici în domeniul integrării

Bon Agentschap Integratie en Inburgering

Biroul de recepție pentru integrare din Bruxelles

Site-ul web al Biroului (disponibil în limba [engleză](#), [olandeză](#), [franceză](#), [ucraineană](#), [arabă](#), [bulgară](#), [tibetană](#), [spaniolă](#), [turcă](#), [rusă](#), [farsi](#), [urdu](#), [pashto](#), [poloneză](#), [română](#));

INCLUD-EU

Promovarea schimbului de bune practici între regiunile europene cu privire la integrarea migranților.

Site-ul proiectului (disponibil în limba [engleză](#))

Competențe digitale: experiența Murisei - Slovenia ([videoclip](#) în slovenă cu subtitrare în engleză).

Integrarea timpurie și Consiliul Consultativ pentru Refugiați: poveștile lui Betel și Nour - Olanda ([videoclipul](#) în engleză și olandeză cu subtitrare în engleză).

Ment

Imigranți fac echipă cu mentorii.

Site-ul proiectului (disponibil în limba [engleză](#)).

Biroul de migrație al orașului Prato

Pratomigranti (disponibil în [italiană](#), [engleză](#), [franceză](#), [chineză](#), [urdu](#), [arabă](#), [albaneză](#)).



Credit

Această publicație a fost finanțată de Fondul Uniunii Europene pentru Azil, Migrație și Integrare (FAMI).

Conținutul acestei publicații reprezintă doar punctele de vedere ale autorilor și este responsabilitatea exclusivă a acestora.

Comisia Europeană nu își asumă nici o responsabilitate pentru utilizarea informațiilor pe care le conține.

Editat de Sociolab
Martie 2024

Această publicație este licențiată sub Creative Commons CC BY-SA





Fondul pentru Azil, Migrație și
Integrare al Uniunii Europene

