



**CARITAS DIOCESANA DI UDINE**  
OSSERVATORIO DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE

# **CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO**

## **SERVIZIO EMERGENZE CARITAS**

### **REPORT DATI 2011**

## **COORDINAMENTO E REDAZIONE**

**Caritas Diocesana di Udine**

**Osservatorio diocesano delle Povertà e delle Risorse**

### **Gruppo di lavoro**

Manuela Celotti, Annarita De Nardo, Emanuela Masala

### **Raccolta dei dati**

Si ringraziano tutti i volontari del Centro di Ascolto diocesano, Manuela Masala e Anna Tinaglia.

**Il rapporto è stato curato da Manuela Celotti**

Udine, ottobre 2012

## IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO DI UDINE - Servizio Emergenze Caritas

Il Centro di Ascolto Diocesano “Servizio emergenze Caritas” nasce nel 1992 e si sviluppa come luogo in cui tutte le persone in difficoltà, sia italiane che straniere, possono trovare ascolto, accompagnamento ed aiuto concreto per la soluzione dei loro problemi e disagi.

Rispetto agli undici Centri di Ascolto foraniali e parrocchiali presenti in Diocesi - che lavorano in senso strettamente locale - il Centro diocesano opera in favore delle persone che non appartengono a specifici territori, delle persone di passaggio e di quelle provenienti dalle foranie<sup>1</sup> che non hanno attivato un proprio CDA. Avendo sede nel Capoluogo di Provincia il CDA diocesano si trova inoltre a seguire molte persone residenti o presenti sul territorio dell’Ambito udinese.

Il Centro Diocesano funziona grazie all’impegno di 15 volontari e di un coordinatore dipendente; lavora in stretta sinergia con i Servizi sociali territoriali, con altri servizi pubblici, con le realtà del privato sociale presenti sul territorio e con la rete ecclesiale, comprendente i Centri di Ascolto foraniali e parrocchiali ed i gruppi caritativi afferenti alle parrocchie.

### IL CONTESTO TERRITORIALE<sup>2</sup>

Il territorio della Diocesi di Udine, praticamente sovrapponibile a quello della Provincia, contava al 01 gennaio 2011 una popolazione residente di 541.522 persone, delle quali 262.492 maschi e 279.030 femmine. La città di Udine, in cui ha sede il Centro di Ascolto Diocesano, aveva una popolazione di 99.627 persone, delle quali 46.464 maschi e 53.163 femmine.

La popolazione immigrata residente in Provincia all’inizio del 2010 era composta da 39.326 persone (delle quali 18.643 maschi e 20.683 femmine), corrispondenti al 7,3 % della popolazione totale. Dei 39.000 stranieri residenti ben 13.488, cioè il 34,3%, si concentravano a Udine città, dove la proporzione fra italiani e stranieri sale di alcuni punti percentuali rispetto ai dati provinciali: le persone straniere che vivono a Udine sono il 13,5 % della popolazione cittadina. I paesi di maggiore provenienza, sia a livello provinciale che cittadino sono la Romania e l’Albania, seguiti da Ucraina, Serbia, Marocco, Croazia, Ghana e Nigeria.

---

<sup>1</sup> Le Foranie sono insiemi di Parrocchie unite da un coordinamento pastorale. L’Arcidiocesi di Udine conta 23 Foranie alle quali va aggiunto il Vicariato Urbano di Udine.

<sup>2</sup> Fonti: ISTAT; Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

## LE PERSONE ACCOLTE ED ASCOLTATE

Durante il 2011 il Centro di Ascolto Diocesano ha ascoltato 1.159 persone, cioè 14 in più rispetto all'anno 2010, che contava 1.145 utenti. Dopo l'aumento importante che ha contraddistinto il passaggio dall'anno 2009 all'anno 2010 – 288 persone in più – l'utenza del Centro di Ascolto Diocesano si è quindi mantenuta stabile. Questo significa che le conseguenze della crisi economica ed occupazionale sono tuttora in atto e non consentono il ridimensionamento dell'utenza ai livelli degli anni precedenti alla crisi.

**Tav. 1 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine - contingenza tra cittadinanza e genere - valori assoluti e %.**

2011	Maschi	%	Femmine	%	Totale	%
Italiani	142	12,25 %	134	11,56 %	276	23,81 %
Stranieri	443	38,22 %	440	37,97 %	883	76,19 %
<b>Totale</b>	<b>585</b>	<b>50,47 %</b>	<b>574</b>	<b>49,53 %</b>	<b>1159</b>	<b>100 %</b>

In linea con le annualità precedenti, la percentuale degli utenti stranieri si attesta al 76 % sul totale delle persone che si sono rivolte al CDA; era del 73,9 % nel 2009 e del 76,5 % nel 2010. La proporzione di genere evidenzia un aumento della presenza femminile, con 34 donne in più rispetto a quelle registrate nel 2010, a fronte di 20 maschi in meno rispetto alla stessa annualità. L'aumento riguarda sia le donne italiane che le donne straniere.

La proporzione fra persone italiane e persone straniere viene mantenuta anche in relazione alla composizione di genere, appurato che le donne straniere sono il 76,7 % dell'utenza femminile (440 donne straniere a fronte di 134 donne italiane) e i maschi stranieri sono il 75,7 % dell'utenza maschile (443 uomini stranieri a fronte di 142 uomini italiani).

### Le principali nazionalità presenti

Gli stranieri comunitari erano 401, con una forte presenza romena, mentre gli extracomunitari erano 758. I paesi di maggior provenienza sono gli stessi dell'anno 2010 e dell'anno 2009.

La comunità maggiormente rappresentata risulta sempre quella ghanese, con 208 presenze (nel 2010 erano 196), suddivise fra 86 maschi e 122 femmine. Le persone ghanesi rappresentano il 18%

del totale degli utenti del Centro di Ascolto diocesano e sono aumentate di ben 84 unità rispetto al 2009. Si tratta di molte famiglie con difficoltà economica anche grave, che si presentano al Centro di Ascolto in modo particolarmente reiterato. Le possibilità di reinserimento lavorativo sono poche: nonostante periodi anche lunghi di permanenza in Italia, il capofamiglia presenta spesso difficoltà nell'uso della lingua italiana e ha basse qualifiche lavorative, mentre le mogli non hanno mai lavorato in Italia e sono occupate nella cura dei figli. In alcuni casi si tratta di persone con Permessi di soggiorno di lungo durata (Soggiornanti di lungo periodo), che hanno perso il lavoro a causa della crisi e non sono riuscite a trovarne un altro, entrando nella spirale dell'impoverimento. A seguire, anche se con numeri considerevolmente più bassi, troviamo la Nigeria e la Romania, la prima con 97 presenze (22 persone in più rispetto all'anno 2010) e la seconda con 90 presenze. Il rapporto fra utenti maschi e femmine di queste due comunità risulta abbastanza equilibrato, anche se la Nigeria riporta una maggioranza di utenti femmine. Segue poi la comunità albanese, con 66 presenze - circa un terzo in più rispetto all'anno 2010 - con una maggioranza di utenti donne: si tratta di alcune situazioni in fase "pre-assistenziale", rappresentate dalle mogli che chiedono aiuto per la famiglia, riportando le difficoltà economiche di famiglie anche numerose, nelle quali lavora solo il marito (in 10 casi il numero dei figli a carico era pari a 3, in 19 casi era pari a 2). Le persone provenienti dall'area balcanica, escludendo la Romania (90 persone), sono in totale 124, cioè il 10,7 % del totale dell'utenza del CDA.

Gli utenti provenienti dal Maghreb sono 91: 33 algerini (30 maschi e 3 femmine), 33 marocchini (22 maschi e 11 femmine) e 25 tunisini (18 maschi e 7 femmine). Per quanto riguarda queste popolazioni le utenti donne sono numericamente molto inferiori, se ne contano infatti 21 a fronte di 60 uomini. Si tratta di uomini, molti dei quali sposati, che chiedono aiuto per la ricerca lavorativa o che si fanno carico delle esigenze della loro famiglia, chiedendo aiuto per il pagamento delle bollette, oppure vestiario e altri generi di prima necessità. Viceversa, le persone ucraine sono quasi tutte donne - se ne contano infatti 35 a fronte di soli 5 uomini - e il loro numero rimane vicino a quello del 2010 (45 persone), che risultava più che raddoppiato rispetto a quello del 2009. Si tratta in molti casi di assistenti familiari che hanno perso il lavoro e che si rivolgono al Centro di Ascolto chiedendo un aiuto per trovare una nuova famiglia nella quale riprendere servizio. Se il periodo di disoccupazione si prolunga le richieste riguardano anche un alloggio e generi di prima necessità.

**Tav. 2 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine - Paesi di maggior provenienza anni 2010 e 2011 - valori assoluti e % su totale utenti stranieri.**

Paesi di provenienza	2011		2010	
	v. ass.	%	v. ass.	%
<b>Ghana</b>	208	18 %	196	22,4 %
<b>Nigeria</b>	97	8,4 %	75	8,6 %
<b>Romania</b>	90	7,8 %	82	9,3 %
<b>Albania</b>	66	5,7 %	42	4,8 %
<b>Serbia e Montenegro</b>	45	3,9 %	39	4,4 %
<b>Ucraina</b>	40	3,5 %	45	5,1 %
<b>Algeria</b>	33	2,9 %	35	4 %
<b>Marocco</b>	33	2,9 %	47	5,4 %
<b>Tunisia</b>	25	2,2 %	25	2,8 %
<b>Georgia</b>	22	1,9 %	22	1,9 %
<b>India</b>	15	1,3 %	25	2,8 %

La grande presenza di utenti stranieri è sempre stata un elemento caratteristico del Centro di Ascolto diocesano della Caritas di Udine, anche se fra l'anno 2009 e l'anno 2010 si è assistito ad un suo ulteriore lieve aumento, provocato dalla crisi che ha colpito in modo particolare la popolazione straniera e, al suo interno, alcune specifiche nazionalità. La presenza straniera si è infine assestata fra l'anno 2010 e l'anno 2011 su una percentuale del 76 % rispetto al totale dell'utenza del Centro di Ascolto diocesano. Anche i dati sulle nazionalità maggiormente rilevate si mantengono abbastanza stabili, presentando solo qualche lieve variazione interna alla classifica.

### **Le classi d'età**

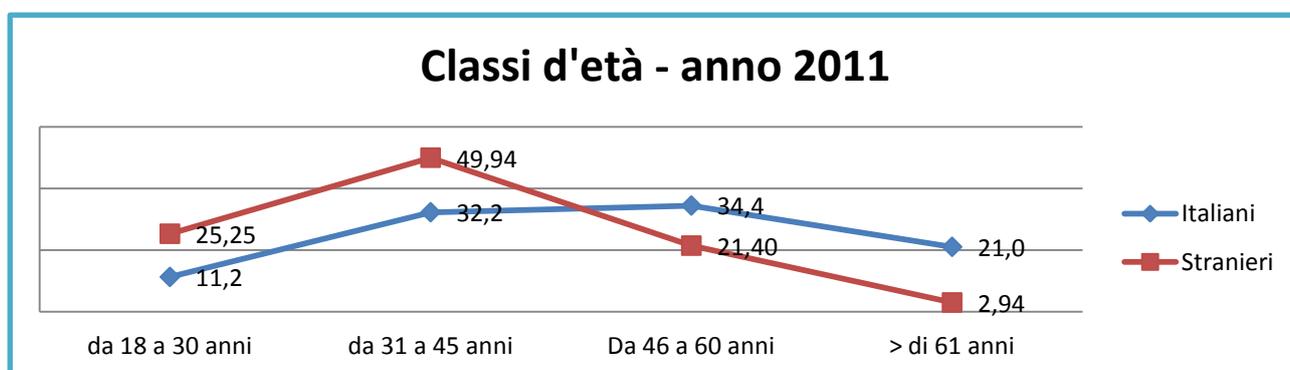
Per quanto riguarda le classi d'età, il 70,2 % dell'utenza complessiva del Centro di Ascolto diocesano di Udine ha un'età compresa fra i 31 ed i 60 anni, con una maggior concentrazione nella fascia d'età 31 – 45 anni, rappresentata da giovani adulti (45,7 % dell'utenza totale, dato esattamente uguale a quello dell'anno 2010).

**Tav. 3 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Contingenza fra cittadinanza e fasce d'età – valori assoluti.**

Classi d'età						
	18-30	31-45	46-60	61+	ND	Tot.
<b>Italiani</b>	31	89	95	58	3	276
<b>Stranieri</b>	223	441	189	26	4	883
<b>TOT</b>	254	530	284	84	7	1159

Il 34,4 % delle persone italiane (95 persone su 276) si posiziona nella fascia degli adulti (dai 46 ai 60 anni) con una buona presenza anche nella fascia dei giovani adulti (89 persone). Il 49,9 % delle persone straniere (441 persone su 883) ha un'età compresa tra i 31 ed i 45 anni: una concentrazione importante rispetto alla quota di persone straniere presenti nella fascia precedente ed in quella successiva, rispettivamente il 25,3 % fra i 18 ed i 30 anni e il 21,4 % fra i 46 ed i 60 anni. I dati del 2011 confermano i trend dell'anno precedente, che vedono le persone italiane avere un'età media più elevata di ben 9 punti rispetto a quella delle persone straniere: le persone italiane hanno un'età media di 48 anni, mentre le persone straniere hanno un'età media di 39 anni. Rispetto a questo dato risulta indicativo sottolineare la concentrazione delle persone italiane e straniere nelle classi d'età che rappresentano gli estremi della rilevazione, dove nella fascia 18 – 30 anni troviamo l'11,2 % delle persone italiane contro il 25,3 % delle persone straniere, mentre nella fascia degli ultrasessantenni troviamo il 21 % delle persone italiane e solo il 3 % degli stranieri.

**Tav. 4 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Rappresentazione grafica della suddivisione in classi d'età degli utenti italiani e degli utenti stranieri.**



## Lo stato civile

Il 54 % dell'utenza del Centro di Ascolto diocesano di Udine risultava essere coniugata, con percentuali molto simili tra i maschi e le femmine (si tratta rispettivamente del 52,99 % del maschi e del 55,92 % delle femmine). A seguire troviamo le 314 persone celibi o nubili, che corrispondono al 27,1 % dell'utenza complessiva.

La maggioranza delle persone italiane delle quali è stato rilevato il dato risultano coniugate (90 persone), subito dopo troviamo le persone celibi/nubili (88 persone) e infine i separati e i divorziati (65 persone). Nella popolazione straniera, in linea con i dati del 2010, troviamo una maggioranza di persone coniugate (541 persone), cui seguono le persone celibi o nubili (225 persone) e infine 57 separati o divorziati. Dai dati risulta evidente che separazioni e divorzi interessano in modo molto maggiore le persone italiane: a trovarsi in questa condizione è il 23,6 % delle persone italiane contro il 6,5 % degli utenti stranieri.

**Tav. 5 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Stato civile con suddivisione di genere - valori assoluti e %.**

Stato civile	Maschi		Femmine		Totale	
	v. ass.	%	v. ass.	%	v. ass.	%
<b>Celibe/nubile</b>	182	31,11 %	132	23 %	314	27,1 %
<b>Coniugato/a</b>	310	52,99 %	321	55,92 %	631	54,44 %
<b>Divorziato/a</b>	21	3,59 %	35	6,1 %	56	4,83 %
<b>Separato/a</b>	35	5,98 %	31	5,40 %	66	5,7 %
<b>Vedovo/a</b>	8	1,37 %	34	5,92 %	42	3,62 %
<b>Non rilevato</b>	29	4,96 %	21	3,66 %	50	4,31 %
<b>Totale complessivo</b>	585	100 %	574	100 %	1159	100 %

Considerando le differenze di genere si nota un lieve aumento delle donne utenti del servizio, che passano dall'essere il 47,16 % dell'utenza nell'anno 2010 al 49,53 nel 2011, e rasentano quindi la soglia del 50 %. Il numero delle donne sposate è leggermente maggiore di quello degli uomini nello stesso stato, mentre il numero delle donne nubili è proporzionalmente più basso: sono 132 (che corrisponde al 23 % dell'utenza femminile), contro 182 maschi (cioè il 31,11 % dell'utenza maschile). Questo dato ci dice che le donne che si rivolgono al Centro di Ascolto diocesano

rappresentano molto spesso i bisogni di una famiglia, chiedendo sussidi o generi di prima necessità come viveri e vestiario. Un'altra differenza di genere si riscontra rispetto alla condizione di vedovo/a, dove la maggioranza delle persone in questa condizione è nettamente donna: si tratta dell'80,95 % del totale dei vedovi. Delle 34 vedove registrate, 9 erano italiane, mentre 18 provenivano dai paesi dell'Est Europa: in particolare si contano 8 romene, 5 georgiane e 5 ucraine, nella maggioranza dei casi badanti in cerca di una nuova occupazione. Per quanto riguarda i maschi, 7 erano italiani e 1 solo era straniero, nello specifico romeno. Infine, delle 122 persone separate o divorziate registrate durante l'anno 2011, il 54,1 % erano donne, delle quali il 60,61 % straniera, di questo 7 provenivano dalla Romania, 6 dal Ghana (popolazione comunque fortemente rappresentata) e 6 dall'Ucraina.

Rispetto alla situazione familiare delle persone che si sono rivolte al CDA di Udine durante l'anno 2011 si evidenziano alcune informazioni interessanti.

**Tav. 6 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Composizione del nucleo familiare - valori assoluti su totale utenza.**

<b>Con chi vive?</b>	<b>v. ass.</b>	<b>%</b>
<b>Coppia con figli</b>	353	30,46 %
<b>Solo/a</b>	232	20,02 %
<b>Con persone non parenti</b>	163	14,06 %
<b>Solo/a con figli</b>	75	6,47 %
<b>Coppia senza figli</b>	74	6,38 %
<b>Con altre persone parenti</b>	101	8,71 %
<b>Con la famiglia di origine</b>	36	3,11 %
<b>Non rilevato</b>	125	10,79 %
<b>Totale complessivo</b>	1159	100 %

La maggior parte delle persone che vivono in coppia con figli sono coniugate (325 persone) e di queste 56 sono italiane. L'età media delle persone in questa situazione è di 40 anni, quindi comunque abbastanza elevata e viene spostata verso l'alto dalle 56 famiglie italiane, che hanno

un'età media di 44,5 anni. Oltre alle persone celibi/nubili, ai separati/divorziati (rispettivamente 99 e 45 persone) e ai vedovi, risultano vivere sole anche 67 persone coniugate: si tratta di 64 persone straniere, nella maggior parte dei casi maschi, spesso con la famiglia al paese di origine o che si trovano in situazione di gravissima marginalità sociale (fra queste, le persone indicate come "senza dimora" – definizione Fio.PSD<sup>3</sup> - sono state ben 14). Le donne coniugate e comunque sole erano 13, con un'età media di circa 51 anni.

Le famiglie rilevate (intese come nuclei con più di un membro e con la presenza di legami affettivi e di parentela), sono 639 e comprendono le coppie con figli (spostate o conviventi), i nuclei monogenitoriali, le coppie senza figli e le persone che vivono con la famiglia di origine, o con altre persone parenti. Le famiglie rappresentano quindi il 55 % dell'utenza. Le persone che vivono sole con figli sono 75, e sono per più dell'80 % donne; la loro età media è piuttosto elevata e si attesta sui 43 anni circa. Si tratta al 75 % di persone straniere.

Anche nel 2011 l'informazione sul Comune di residenza risulta mancante per diversi utenti. Delle persone per le quali è stato rilevato il dato ben 415 risultavano residenti a Udine città, mentre altre risultavano legate ad alcuni comuni dell'Ambito udinese (Campoformido 3 persone, Martignacco 1, Pasian di Prato 4, Pavia di Udine 3, Pradamano 5, Tavagnacco 16).

### **La condizione abitativa**

Circa il 50 % degli utenti rivoltisi al CDA diocesano durante l'anno 2011 abitavano in una casa in affitto, sia come titolari del contratto che come compartecipanti alle spese. Il numero di questi ultimi, ottenuto incrociando il dato delle persone che vivono "con persone non parenti" con il dato delle persone in affitto, è pari a 64 persone, delle quali 56 erano stranieri. Sono le persone in

---

<sup>3</sup> La FIO.psd (Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora) suggerisce che la definizione di persona senza dimora contenga quattro aspetti che "si integrano e si autoalimentano":

- presenza contemporanea di bisogni e problemi diversi che definisce un disagio complesso a carattere multi-dimensionale;
- progressività del percorso nel tempo che determina l'interazione e il consolidamento dei fattori di disagio attraverso un meccanismo che si autoalimenta e definisce un processo di cronicizzazione tale da rendere la persona non più in grado di contrastare validamente il processo di esclusione sociale;
- difficoltà nel trovare accoglienza e risposte appropriate nei servizi istituzionali a motivo di due fattori principali:
- la difficoltà per la persona a strutturare e mantenere relazioni significative.

Tutto ciò premesso, è possibile definire una persona senza dimora come un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme.

affitto a richiedere sussidi e prestiti per il pagamento del canone (118 richieste nel 2011) e, spesso, anche per il pagamento delle bollette e delle varie spese per le utenze (258 richieste nel 2011).

**Tav. 7 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Condizione abitativa - valori assoluti e %.**

Stato civile	Maschi		Femmine		Totale	
	v. ass.	%	v. ass.	%	v. ass.	%
<b>Abitazione in affitto</b>	269	45,98 %	316	55,05 %	585	50,47 %
<b>Abitazione di proprietà</b>	44	7,52 %	57	9,93 %	101	8,71 %
<b>Senza abitazione</b>	104	17,78 %	41	7,14 %	145	12,51 %
<b>Struttura di accoglienza</b>	23	3,93 %	13	2,27 %	36	3,11 %
<b>Struttura protetta</b>	0	0 %	3	0,52 %	3	0,26 %
<b>Altro (ospitalità)</b>	75	12,82 %	87	15,16 %	162	13,98 %
<b>Non rilevato</b>	70	11,97 %	57	9,93 %	127	10,96 %
<b>Totale complessivo</b>	585	100 %	574	100 %	1159	100 %

Le persone con abitazione di proprietà erano 101, pari a quasi il 9 % dell'utenza: si tratta di 68 stranieri e 33 italiani. Dato interessante, che conferma le dinamiche di stabilizzazione e radicamento che hanno contraddistinto l'immigrazione sul nostro territorio, con molte famiglie di immigrati che negli anni sono riuscite a sottoscrivere un mutuo e ad avviare l'iter per l'acquisto di una casa di proprietà. In questa fase di crisi economica risulta evidente la difficoltà che queste famiglie incontrano nel continuare a pagare le rate del mutuo, rischiando anche il pignoramento della casa.

Molto elevato – pari a 145 persone, più del 12 % dell'utenza - il numero degli utenti che risultavano non avere un'abitazione: si tratta di 105 persone straniere e 40 persone italiane. La stessa proporzione individua rispettivamente i maschi e le femmine che si trovavano in questa condizione. Per quanto riguarda le donne si tratta di assistenti familiari in cerca di una nuova occupazione o di donne, sia straniere che italiane, anche con figli a carico, vittime di processi di impoverimento che le hanno condotte a non avere più un alloggio. Alcune di queste donne si trovavano in una condizione di gravissima marginalità sociale e sono state individuate come persone senza dimora (nel senso sopra descritto). Anche per quanto riguarda gli uomini senza

abitazione si rileva la medesima proporzione di 1 a 3 tra utenti italiani e utenti stranieri: si tratta nella maggior parte dei casi persone sole, alcune di passaggio, altre con gravi problemi di reddito e perdita di alloggio. Ben 36 di questi uomini sono stati registrati come persone senza dimora e quindi in condizione di gravissima marginalità sociale.

Le persone ospitate da amici o connazionali erano 56<sup>4</sup>, delle quali il 91 % straniere. Si tratta di 24 maschi e 32 femmine, 4 di queste avevano i figli a carico.

### La condizione lavorativa

Durante l'anno 2011 le persone disoccupate risultavano 775, pari al 66,87 % degli utenti del CDA, assolutamente in linea con i dati del 2010 (i disoccupati erano il 64 % dell'utenza). Si tratta di 417 maschi e 358 femmine, suddivisi fra 156 persone italiane e 619 persone straniere. La differenza tra il numero dei disoccupati maschi e quello delle disoccupate femmine viene compensata dalla presenza delle casalinghe.

**Tav. 8 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Condizione lavorativa - valori assoluti e %.**

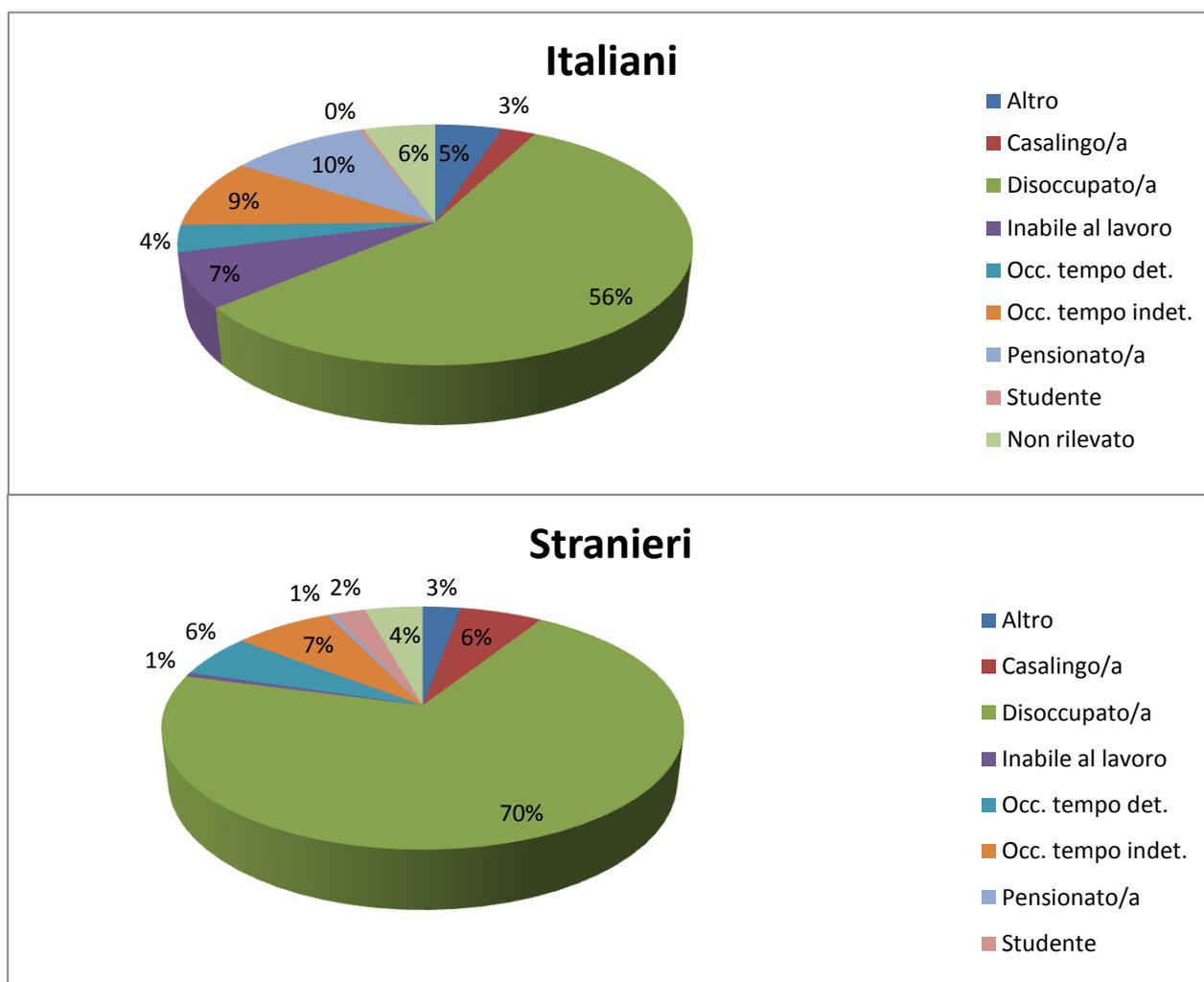
Stato civile	Maschi		Femmine		Totale	
	v. ass.	%	v. ass.	%	v. ass.	%
<b>Altro (anche Borsa lavoro)</b>	20	3,42 %	19	3,31 %	39	3,37 %
<b>Casalingo/a</b>	2	0,34 %	59	10,28 %	61	5,26 %
<b>Disoccupato/a</b>	417	71,28 %	358	62,37 %	775	66,87 %
<b>Inabile al lavoro</b>	14	2,39 %	11	1,92 %	25	2,16 %
<b>Occ. tempo det.</b>	26	4,44 %	35	6,1 %	61	5,26 %
<b>Occ. tempo indet.</b>	49	8,38 %	42	7,31 %	91	7,85 %
<b>Pensionato/a</b>	18	3,08 %	14	2,44 %	32	2,76 %
<b>Studente</b>	12	2,05 %	10	1,74 %	22	1,9 %
<b>Autonomo/imprendit.</b>	0	0 %	0	0 %	0	0 %
<b>Non rilevato</b>	27	4,62 %	26	4,53 %	53	4,57 %
<b>Totale complessivo</b>	585	100 %	574	100 %	1159	100 %

<sup>4</sup> Dato ottenuto incrociando le persone che vivono con "persone non parenti" con la voce "altro" della condizione abitativa.

Le persone che vivono senza un reddito personale ma con compiti di accudimento dei familiari o di gestione domestica (casalinghe), risultano essere 61. Si tratta di 59 donne e 2 uomini (entrambi stranieri). Le casalinghe italiane sono 7, mentre le persone straniere in questa condizione sono le restanti 54, cioè l'88,5 %. Il numero elevato di figli (ben 24 nuclei risultavano avere 3 o più figli, 13 nuclei ne avevano 2) risulta essere una delle motivazioni che spingono uno dei coniugi/conviventi, nella stragrande maggioranza dei casi la moglie, a rimanere a casa. Ben 20 di queste donne erano ghanesi e tre quarti di loro dichiaravano di avere figli a carico. Alcune di loro, visto il numero di figli, avrebbero incontrato difficoltà a gestire un impegno lavorativo, altre semplicemente non avevano le qualifiche e l'esperienza necessarie per trovare un'occupazione. Le casalinghe maghrebine erano 6 e 5 di loro avevano figli a carico.

I pensionati erano 32 (18 maschi e 14 femmine) dei quali circa l'84 % italiani.

**Tav. 9 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Condizione lavorativa – distinzione tra persone italiane e persone straniere.**

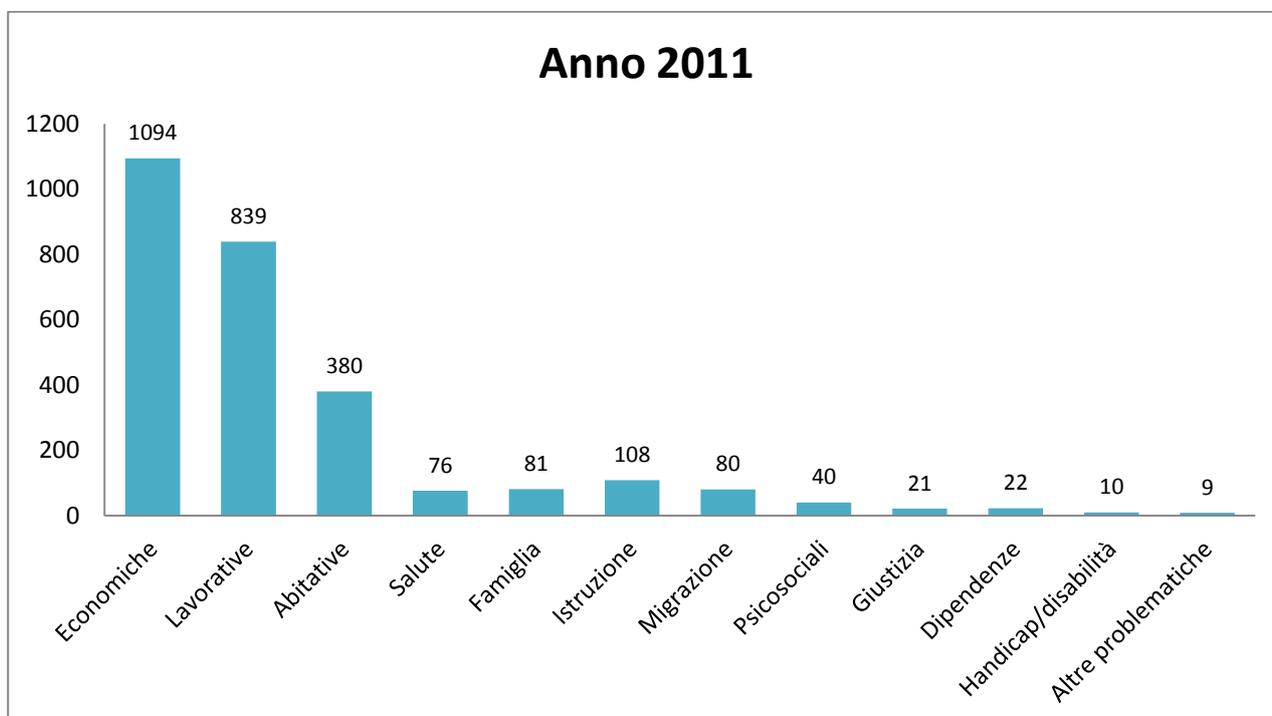


Il 70 % degli utenti stranieri si trovava in condizione di disoccupazione, contro il 56 % degli italiani senza lavoro. Fra gli italiani risultano però proporzionalmente molto maggiori le persone inabili e pensionate, che in totale rappresentano il 17 % dell'utenza italiana, contro l'1,5 % circa degli stranieri nella stessa condizione: l'età media è di 60 anni e questo spiega la presenza irrisoria di persone straniere pensionate o inabili al lavoro (vedi classi d'età). Le percentuali di persone occupate (a tempo determinato e indeterminato) si equivalgono, attestandosi su valori del 13 %.

## PROBLEMATICHE

L'analisi delle problematiche risulta fondamentale per capire quali erano le situazioni di disagio delle persone che nel 2011 si sono rivolte al Centro di Ascolto diocesano. L'istogramma che proponiamo qui di seguito riporta il numero di persone che presentavano almeno una problematica afferente alle varie macro-aree di disagio.

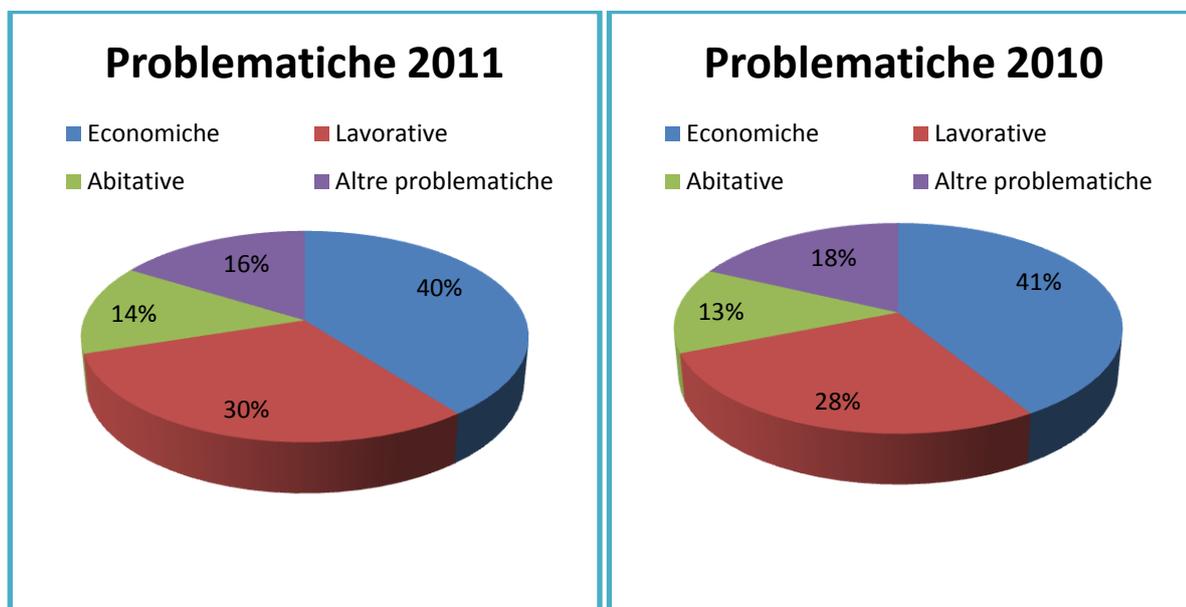
**Tav. 10 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – N. di persone per macroproblematica<sup>5</sup> – anno 2011 – v. ass.**



<sup>5</sup> L'istogramma riporta, suddivisi per aree di disagio, i numeri delle persone che presentavano problematiche afferenti a quella specifica area. Le persone sono state conteggiate una sola volta per ogni area, anche se in molti casi presentavano più di una problematica specifica afferente all'area stessa.

A fronte di un'utenza totale aumentata di sole 14 unità, nel passaggio dall'anno 2010 all'anno 2011 si registra un innalzamento considerevole delle problematiche rilevate: le persone che presentavano problematiche economiche nel 2010 erano 997 e sono 1094 nel 2011; aumenta considerevolmente anche il numero delle persone con problematiche lavorative, che passano dalle 666 registrate nel 2010 alle 839 del 2011 e quello delle persone con problematiche abitative, che erano 317 nel 2010 e diventano 380 nel 2011. L'ipotesi è che le variazioni dipendano da un miglioramento della raccolta e registrazione dei dati, anche perché le proporzioni fra le macroproblematiche (calcolate sulla somma delle macroproblematiche totali) si mantengono abbastanza costanti rispetto all'annualità precedente, come è possibile osservare dalla Tav. 11.

**Tav. 11 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Confronto fra le macroproblematiche – anni 2011 e 2010 – v. %.**



Il lavoro, il reddito e la casa sono i pilastri dell'autonomia delle persone: il fatto che molti utenti presentassero problematiche – spesso compresenti – afferenti a queste aree, rende l'idea della gravità delle situazioni di povertà che si incontrano al Centro di ascolto diocesano. Il numero dell'utenza non è aumentato, ma la problematicità dei casi si è mantenuta "stabile" a livelli molto alti. La condizione di alcune persone e nuclei si è inoltre ulteriormente aggravata, rendendo i volontari del Centro di Ascolto testimoni di processi di impoverimento ed emarginazione sempre più veloci ed intensi, processi di impoverimento che sono stati fonte di grande frustrazione e di senso d'impotenza. Il protrarsi della disoccupazione ha eroso la capacità reddituale degli utenti,

che nel contempo hanno iniziato a vivere problemi di carattere abitativo: l'impossibilità di pagare l'affitto o le bollette, oppure la rata del mutuo, ha determinato situazioni di forte fragilità e, in alcuni casi, anche la perdita dell'alloggio (26 persone presentavano problemi di sfratto).

Per quanto riguarda le singole aree di disagio è possibile procedere ad un'analisi più approfondita, che si basa sulle problematiche specifiche di ogni area<sup>6</sup>, il database Oscar 3 è infatti in grado di dettagliare attraverso voci specifiche le macrovoci riportate nella Tav. 10.

### **Problematiche economiche**

**Tav. 12 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Problematiche economiche – anni 2011 – v. assoluti.**

<b>Problematiche economiche</b>	<b>N. di persone</b>
<b>Reddito insufficiente</b>	521
<b>Nessun reddito</b>	458
<b>Indebitamento</b>	94
<b>Problematiche economiche generiche</b>	7
<b>Indisponibilità per esigenze straordinarie</b>	104
<b>Povertà estrema</b>	35
<b>Cattiva gestione del reddito</b>	24
<b>Accattonaggio/mendicizia</b>	6
<b>Protesto/fallimento</b>	1
<b>Usura</b>	1
<b>Totale complessivo</b>	1251

Ben 521 persone risultavano avere un reddito insufficiente per provvedere alle spese di base, mentre 458 persone dichiaravano di vivere in assenza di reddito. Considerando che le due voci sono reciprocamente escludenti (la stessa persona non può avere contemporaneamente un

<sup>6</sup> In questo caso le persone verranno conteggiate una volta per ogni specifica problematica presentata e visto che i quadri problematici sono spesso composti da diverse problematiche specifiche, anche afferenti alla stessa macroarea (ad esempio una persona può presentare le problematiche "reddito insufficiente" e "indebitamento", che appartengono alla macroarea "problematiche economiche") la somma delle problematiche specifiche sarà superiore alla somma delle macroproblematiche (vedi istogramma tav. 10).

reddito insufficiente e un'assenza totale di reddito), questo significa che ben 979 utenti del Centro di Ascolto versavano in situazioni economiche gravi o molto gravi. L'indebitamento, che oltre a mutui e finanziarie ricomprende anche gli arretrati nel pagamento di affitto, spese per utenze ecc., ha colpito 94 persone, pari all'8 % dell'utenza. Erano numerose anche le persone che non riuscivano a far fronte a spese straordinarie. Questo tipo di problematica, presentato da 104 utenti, si lega spesso ad una richiesta di microcredito o di prestito, che vengono utilizzati per pagare la caparra di un nuovo alloggio, per l'acquisto di mobili, per aggiustare o comprare un mezzo di trasporto (auto di seconda mano, motorini ecc.), ma anche per saldare gli arretrati dell'affitto e delle bollette. Le persone in povertà estrema erano 35 e rientrano tra le 67 persone senza dimora (vedi nota a pag. 6 del presente report) passate dal Centro di Ascolto, di queste, 21 erano italiane.

### **Problematiche lavorative**

***Tav. 13 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Problematiche lavorative – anni 2011 – v. assoluti.***

<b>Problematiche economiche</b>	<b>N. di persone</b>
<b>Disoccupazione</b>	684
<b>Sottoccupazione</b>	63
<b>Perdita lavoro/licenziamento</b>	51
<b>Lavoro interinale/precario</b>	36
<b>Problematiche lavorative generiche</b>	4
<b>Cassa integrazione/mobilità</b>	22
<b>Non riesce a mantenere il lavoro</b>	17
<b>Condizioni ambientali difficili</b>	14
<b>Condizioni relazionali difficili</b>	8
<b>Non intende lavorare</b>	5
<b>Totale complessivo</b>	904

Le persone registrate come disoccupate erano 775 (vedi condizione lavorativa a pag. 8 del presente report). La tabella n. 13 espone questo dato, andando ad individuare il numero di

persone che presentavano le problematiche lavorative specifiche. Ai 684 utenti registrati come disoccupati vanno dunque aggiunte le persone che avevano perso il lavoro nell'arco dei 6 mesi precedenti al colloquio (51 utenti), le persone che svolgevano dei lavori interinali o precari (36 utenti), le persone che non riuscivano a mantenere il lavoro (17 utenti) e quelle che non intendevano lavorare (5 utenti). Le ultime due tipologie citate comprendono persone con disagi articolati, come ad esempio le persone con dipendenza, che pur avendo competenze ed esperienza non riescono a mantenere il posto di lavoro a causa del loro problema, o persone molto destrutturate, come alcune persone senza dimora, per le quali l'idea di trovare un lavoro è ormai impensabile. Le persone con problemi di sottoccupazione erano 63, si tratta di 31 femmine e 32 maschi, che dichiaravano di avere problemi economici legati al fatto di lavorare meno di quanto sarebbe stato loro necessario per avere un reddito da lavoro sufficiente. È il caso di chi viene occupato part time pur avendo bisogno di un lavoro full time, o di chi viene impiegato per qualche giorno alla settimana o al mese, attraverso contratti interinali, senza una minima costanza o una minima garanzia. Gli utenti che risultavano essere in Cassa integrazione/mobilità erano 22, di cui 17 maschi e 5 femmine, che equivalgono anche a 5 persone italiane e 17 persone straniere (delle quali 5 persone ghanesi e 5 romene).

### **Problematiche abitative**

***Tav. 14 – Utenti CDA diocesano della Caritas diocesana di Udine – Problematiche abitative – anni 2011 – v. assoluti.***

<b>Problematiche economiche</b>	<b>N. di persone</b>
<b>Senza abitazione</b>	153
<b>Abitazione provvisoria</b>	156
<b>Sfratto</b>	26
<b>Sovraffollamento/coabitazione</b>	39
<b>Problematiche abitative generiche</b>	5
<b>Abitazione precaria/malsana</b>	20
<b>Abitazione incompleta (per arredi o struttura)</b>	1
<b>Totale complessivo</b>	400

Le persone con problematiche abitative, anche concomitanti, erano 380, per un totale di 400 microproblematiche rilevate. Si tratta di 95 persone italiane e di 285 persone straniere: gli italiani sono quindi il 25 % delle persone in disagio abitativo. Dato interessante, se interpretato in base alla maggior stabilità abitativa che ha da sempre contraddistinto l'utenza italiana rispetto a quella straniera. Delle 285 persone straniere in disagio abitativo ben 44 erano persone ghanesi: si tratta di molti nuclei familiari, anche con figli, o comunque di persone coniugate (anche con la famiglia al paese d'origine). Le persone nigeriane in disagio abitativo erano 30 ed erano nella maggior parte dei casi persone singole, sia celibi/nubili che coniugate, ma comunque senza figli o coniuge al seguito. Le persone romene erano 45, molte di loro erano coniugate, ma si presentavano comunque da sole. Rispetto alla composizione del nucleo familiare 129 persone risultavano celibi o nubili, si tratta di 32 persone italiane e 97 persone straniere. Le persone coniugate erano 156, tra queste troviamo 23 italiani e 133 stranieri. Fra le persone coniugate troviamo 45 nuclei familiari con figli a carico. Il numero di persone senza abitazione risulta molto elevato (vedi analisi della condizione abitativa a pag. del presente report) ma lo è altrettanto il numero delle persone con abitazione provvisoria (156 utenti): si tratta di persone che vengono ospitate da amici, connazionali e familiari. Le persone che vivevano in condizione di sovraffollamento erano 39: il dato è strettamente intrecciato con la condizione abitativa provvisoria, perché spesso si tratta di ospitalità che danno origine a problemi legati al numero di inquilini per alloggio. Ben 26 persone risultavano avere problemi di sfratto, sia giudiziario che minacciato. Si tratta di 10 persone italiane e 16 persone straniere, che corrispondono a 13 maschi e 13 femmine.

Le problematiche economiche riguardano la quasi totalità delle persone che si rivolgono al CDA e riguardano in modo particolare le persone che vivono una situazione di disagio abitativo. Disagio che si connota sia come impossibilità di accedere al libero mercato (o anche a mercati più calmierati) perché la mancanza assoluta di reddito impedisce di pagare un qualsivoglia canone di locazione, sia come difficoltà nel far fronte alle spese connesse all'abitazione, per mancanza di reddito o reddito insufficiente a pagare bollette e affitto. In questo senso le richieste di accoglienza avanzate durante il 2011 sono state ben 115 e andavano dalla richiesta di pernottamento presso l'asilo notturno "Il Fogolar", fino alla richiesta di un alloggio dove potersi trasferire insieme al proprio nucleo familiare. Sono state numerose anche le richieste di sussidi economici destinati al pagamento delle spese di affitto e alle spese per le utenze.

Ben 178 persone in disagio abitativo presentavano almeno 3 problematiche concomitanti, nella stragrande maggioranza dei casi nell'ambito lavorativo, economico e, conseguentemente,

abitativo. Le persone con 4 problematiche concomitanti erano 79 e quelle con 5 problematiche erano 31, a conferma della complessità delle situazioni di disagio intercettate dal Centro di Ascolto.

### **Problematiche familiari**

Le persone che hanno dichiarato di avere problematiche in famiglia erano 81: si tratta di 37 italiani e 44 stranieri; le donne sono il 38,3 %. La conflittualità di coppia è stata rilevata ben 20 volte, relativamente a 5 uomini e 15 donne. Le donne abbandonate dal partner/marito sono state 8, tra le quali troviamo una sola donna italiana e 3 ghanesi. Le problematiche derivanti da separazioni e divorzi sono state 15, mentre le madri sole con figli erano ben 17. La famiglia ed i legami di parentela rappresentano uno dei pilastri più importanti per l'autonomia delle persone, il fatto che il 7 % dell'utenza presentasse problemi in quest'ambito è molto indicativo, anche perché raramente le persone si presentano al Centro di Ascolto per soli problemi familiari. Non essendo un consultorio familiare il Centro di Ascolto intercetta primariamente le persone che vivono delle situazioni di povertà, che possono o meno essere aggravate da problematiche di altro tipo. Le 81 persone che presentavano problematiche di tipo familiare sono quindi nella stragrande maggioranza dei casi delle persone in disagio economico, spesso anche abitativo, quasi sempre anche lavorativo, che mancano del punto d'appoggio dato dalla presenza di legami parentali forti. Le problematiche familiari possono essere all'origine dell'impovertimento o arrivare dopo un percorso più o meno lungo di povertà: in entrambi i casi si tratta di fattori destabilizzanti, che peggiorano ulteriormente condizioni di vita già precarie.

### **Problematiche di salute**

Le persone con problemi di salute sono state 79 e richiedevano un aiuto per il pagamento dei farmaci o di altre prestazioni mediche. Anche in questo caso la problematica di salute non è mai l'unica problematica presente, ma diventa fattore scatenante o aggravante per percorsi di impoverimento e condizioni di povertà già in atto. Basti pensare alla difficoltà che può incontrare una persona povera, senza reddito o con un reddito insufficiente, nel momento in cui sopraggiunga un problema di salute proprio, o di uno dei componenti il proprio nucleo familiare.

Le spese necessarie a garantire un diritto fondamentale, quale è la salute, diventano un problema primario e ci si trova a dipendere dall'aiuto economico esterno, per nulla scontato. I contributi a fondo perso elargiti dal Centro di Ascolto per rispondere alle esigenze sanitarie dell'utenza sono un tipo di aiuto che viene quasi sempre garantito.

### **Problematiche legate alla condizione di persona straniera**

Le persone straniere con problemi legati alla condizione di immigrati sono state 97. Si tratta nella maggior parte dei casi di richiedenti asilo, profughi o rifugiati (45 persone) che si sono rivolti al Centro di Ascolto per ottenere accoglienza o aiuti di base. Il sistema SPRAR, che si occupa di accogliere i richiedenti asilo e di accompagnarli all'integrazione sociale e all'autonomia è risultato sottostimato rispetto al numero dei richiedenti effettivamente presenti sul territorio nazionale. La conseguenza è che le persone escluse dai programmi di integrazione si spostano sul territorio, rivolgendosi ai servizi e alle Caritas per chiedere aiuto e accoglienza. Sono però numerosi anche gli asilanti che hanno già usufruito dei programmi di accoglienza ma che, in questo periodo di forte contrazione del mercato occupazionale, non sono riusciti a trovare un lavoro e quindi a garantirsi il reddito necessario ad una vita in autonomia. Non vanno inoltre dimenticati i richiedenti asilo diniegati, divenuti irregolari. Sono diverse anche le persone straniere che si sono rivolte al centro di Ascolto a causa di problemi burocratici ed amministrativi, per risolvere i quali è stato richiesto l'aiuto ed il segretariato dei volontari.

## RICHIESTE E RISPOSTE

**Tav. 15 – Utenti che hanno presentato le richieste suddivise per macroaree - Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anni 2010 e 2011 – valori assoluti**

Macrorichieste	N. di persone che hanno presentato le macrorichieste	
	2011	2010
Beni e servizi materiali	682	492
Sussidi e finanziamenti	448	417
Ascolto	121	133
Segretariato e consulenze	70	63
Lavoro	347	378
Accoglienza/alloggio	97	105
Sanità	50	53
Supporto formativo e lavorativo	63	10
Sostegno socio assistenziale	7	29
Altre	14	22
<b>Totale complessivo</b>	<b>1899</b>	<b>1702</b>

Nel corso dell'anno 2011 il 58,8 % degli utenti del Centro di Ascolto diocesano ha avanzato richieste di beni materiali, come alimenti e vestiario. Si tratta di 682 persone, contro le 492 che avevano avanzato la stessa richiesta nel corso dell'anno 2010 (considerando il minimo incremento nell'utenza totale – 14 persone in più nel passaggio dall'anno 2010 all'anno 2011, risulta evidente che questo tipo di richiesta è oggettivamente aumentata). Le richieste di beni di prima necessità sono direttamente collegate all'acuirsi del disagio sociale: i volontari del Centro di Ascolto riferiscono infatti che le persone che chiedono questo tipo di aiuto versano in condizioni di difficoltà molto grave, soprattutto quando la richiesta riguarda gli alimenti. La richiesta di vestiario è stata presentata ben 899 volte, da circa 600 persone diverse, nel 90 % dei casi straniere (soprattutto ghanesi, nigeriane, romene e albanesi). Dopo attenta valutazione delle reali necessità gli utenti vengono inviati presso il Centro "Pan e Gaban", di Via Marangoni (presso l'Istituto delle Suore di San Vincenzo De Paoli), dove le persone bisognose possono usufruire della distribuzione

gratuita dei vestiti, mentre le persone con un minimo di reddito possono realizzare degli acquisti dignitosi attraverso piccole offerte in denaro. La richiesta di alimenti è stata avanzata 107 volte, da 100 persone diverse, nel 70 % dei casi straniera. Il Centro di Ascolto diocesano non realizza la distribuzione diretta dei beni di prima necessità e le persone che presentano questo tipo di richieste vengono indirizzate presso i gruppi caritativi o vincenziani delle proprie parrocchie di appartenenza o presso il centro di Ascolto della Società di San Vincenzo De Paoli, con i quali si provvede di volta in volta a prendere i dovuti contatti. Le richieste di alimenti e prodotti specifici per la prima infanzia sono state 44 e sono state avanzate nella maggioranza dei casi da persone straniere, che più spesso delle italiane rappresentano nuclei familiari con figli.

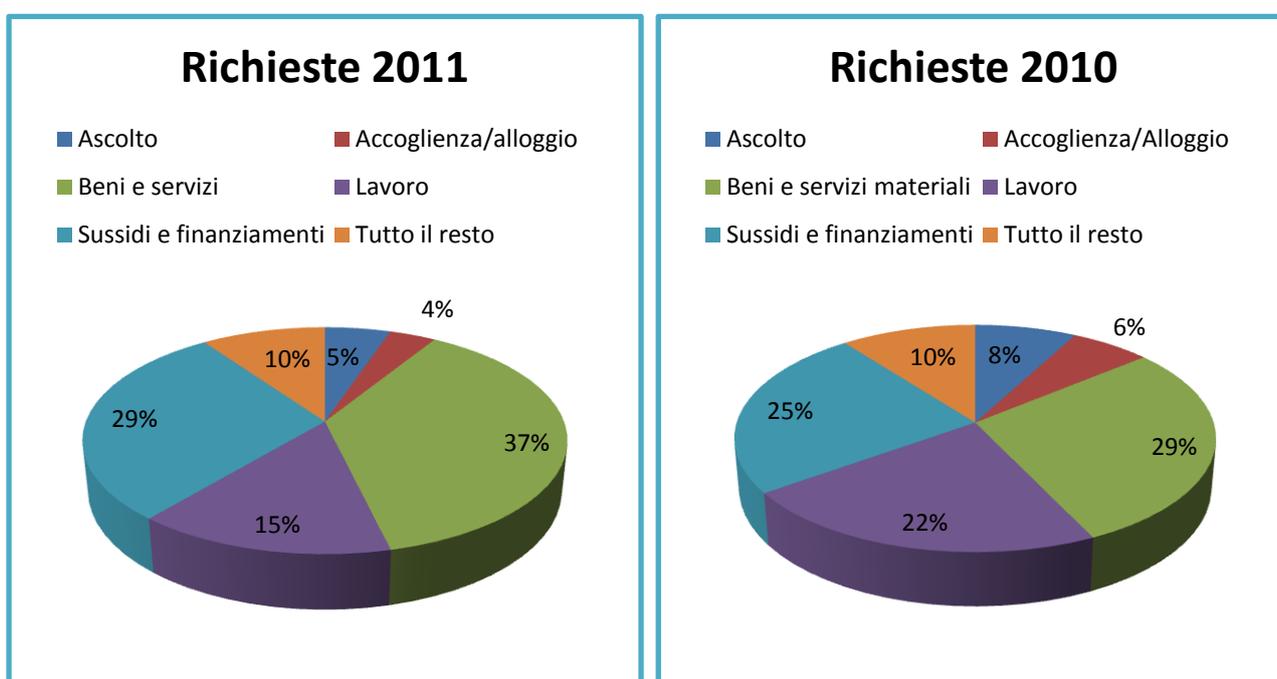
Le richieste di sussidi e finanziamenti sono state avanzate da 448 persone, in lieve aumento rispetto alle 417 dell'anno precedente. Si tratta in totale di 919 richieste, fra le quali spiccano le richieste economiche finalizzate al pagamento di bollette e spese per utenze (258 richieste), avanzate in buona percentuale anche dall'utenza italiana, ed elargite sia come contributo a fondo perduto (nella maggior parte dei casi), che come anticipi con patto di restituzione. I contributi economici per il pagamento delle utenze rappresentano, in percentuale, le uscite più cospicue del Centro di Ascolto diocesano. Le richieste economiche relative al pagamento degli affitti sono state 118, presentate per un terzo dall'utenza italiana. Sono state notevoli anche le richieste economiche legate ad esigenze di mobilità (111 richieste), quali i biglietti di autobus, corriere e treno, necessari per spostarsi in cerca di lavoro, e gli abbonamenti, necessari per recarsi al lavoro o ai vari corsi di alfabetizzazione e formazione professionale. Sono state numerose anche le richieste di microcredito (ben 139), presentate quasi in egual misura dalle persone italiane e dalle persone straniere.

Le persone che chiedevano aiuto nella ricerca lavorativa sono invece diminuite: erano 378 nel 2010 e sono diventate 347 nel 2011. Si tratta di una richiesta avanzata nella stragrande maggioranza dei casi da utenti stranieri (poco meno del 90 %), sia perché gli italiani conoscono meglio i canali e le reti istituzionali preposte alla ricerca lavorativa, sia perché dal totale degli italiani (che rappresentano un quarto dell'utenza complessiva) vanno tolti i pensionati e gli inabili al lavoro, che rappresentano, insieme, il 17 % dell'utenza italiana. L'utenza straniera è invece mediamente più giovane e pur vivendo delle situazioni di grave impoverimento riesce a mantenere le capacità e gli strumenti personali necessari per potersi affacciare al mondo del lavoro. La richiesta di lavoro è stata presentata 465 volte: ciò significa che la maggior parte delle persone ha richiesto una sola volta questo tipo di aiuto.

Le richieste di accoglienza sono state avanzate da 97 persone, per un totale di 115 richieste. Questo significa che solo il 25,5 % delle persone con problematiche abitative (nel 2011 erano in totale 380), ha avanzato una richiesta diretta di accoglienza, che andava dall’inserimento all’asilo notturno, a richieste più strutturate relative a soluzioni abitative ed alloggiative più stabili.

Gli utenti che hanno richiesto segretariato e consulenze sono stati 70, un numero in linea con quello dell’anno precedente.

**Tav. 16 – Confronto fra le principali richieste rivolte al Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anno 2010 e 2011 – valori %.**



Rispetto all’anno 2010 aumentano ulteriormente, in proporzione, le richieste di generi di prima necessità, che passano dal 29% al 37% (erano il 15% nel 2009). Una parte dell’aumento, nel passaggio da un’annualità all’altra, è dovuta ad una modifica nell’operatività del centro di distribuzione vestiario sito a Udine, presso l’Istituto delle Suore di San Vincenzo, ora divenuto anche negozio dell’usato e denominato “Pan e Gaban”. Le persone che richiedono vestiario e biancheria per la casa devono infatti passare previamente dal centro di Ascolto Diocesano, dove attraverso un colloquio approfondito si verificano le reali necessità della persona e si definiscono le risposte più efficaci. Questa modalità ha portato al Centro di Ascolto molte persone in situazione di disagio, “sconosciute” al centro perché nelle annualità precedenti si rivolgevano direttamente al centro di distribuzione. Essendo stata introdotta durante il 2010, questa novità

non può comunque spiegare in modo esaustivo l'ulteriore aumento che si è avuto nel passaggio dall'anno 2010 all'anno 2011.

Aumentano anche le richieste di sussidi e finanziamenti, che passano dal 25% al 29% e vanno a confermare il forte disagio economico che ancora affligge molti degli utenti del centro di ascolto: il numero dell'utenza è rimasto pressoché invariato, ma l'aumento delle richieste economiche e dei beni di prima necessità descrivono una condizione generale che è andata peggiorando.

La richiesta di lavoro diminuisce ulteriormente di 7 punti percentuali (era già diminuita di 12 punti percentuali rispetto al 2009) a fronte di un ulteriore lieve aumento delle problematiche lavorative (2 punti percentuali). Gli utenti hanno capito che trovare lavoro è diventata un'impresa molto ardua e il fatto che molti di loro abbiano richiesto questo tipo di aiuto una volta soltanto ci porta a considerare che le risposte fornite dai volontari (solitamente indirizzi e contatti di aziende, cooperative ecc.) non modificano la situazione e non risolvono i problemi.

**Tav. 16 – Utenti che hanno ricevuto le varie risposte, suddivise per macroaree - Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine per macro aree – anni 2010 e 2011 – valori assoluti.**

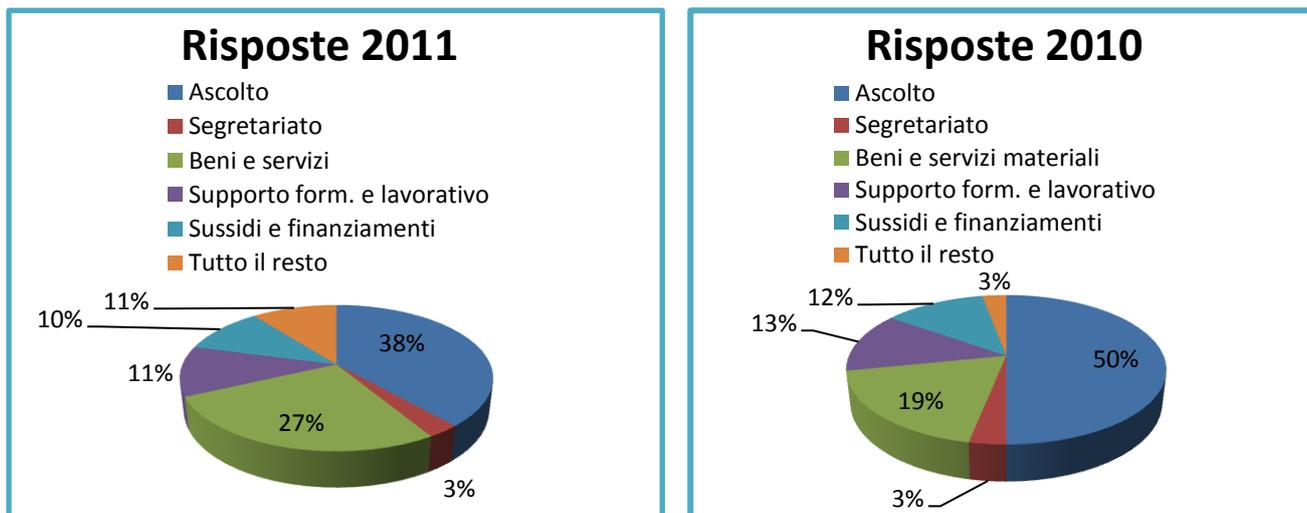
Macrorisposte	N. di persone che hanno ricevuto le risposte	
	2011	2010
<b>Beni e servizi materiali</b>	634	466
<b>Sussidi e finanziamenti</b>	240	226
<b>Ascolto</b>	755	825
<b>Segretariato e consulenze</b>	62	71
<b>Lavoro</b>	2	5
<b>Accoglienza/alloggio</b>	11	14
<b>Sanità</b>	20	18
<b>Supporto formativo e lavorativo</b>	208	205
<b>Sostegno socio assistenziale</b>	12	9
<b>Altre</b>	215	16
<b>Totale complessivo</b>	2159	1855

A fronte dell'aumento delle richieste aumentano anche le risposte relative alla distribuzione di generi di prima necessità. La distribuzione non viene realizzata direttamente dal Centro di Ascolto diocesano, ma da altri servizi presenti sul territorio (gruppi parrocchiali, gruppi vincenziani ecc.). Le persone che hanno ricevuto beni e servizi materiali sono state 634, 168 in più rispetto all'anno 2010. Delle 682 persone che hanno richiesto questo tipo di aiuti il 93% ha ottenuto una risposta conforme. A fronte di 919 richieste di vestiario sono stati fatti 878 buoni per il ritiro di indumenti, questo significa che la quasi totalità delle richieste veniva posta da persone che versavano in condizioni di reali indigenza e per le quali, almeno nel breve periodo, è stato impossibile pensare a soluzioni che non comprendessero anche l'elargizione diretta di beni di prima necessità. Il fatto che il mercato occupazionale continui ad escludere le persone più fragili impedisce di promuovere percorsi di raggiungimento dell'autonomia che si realizzino in tempi brevi, la stessa qualificazione o riqualificazione lavorativa richiede dei mesi e nel frattempo le persone e le famiglie continuano a vivere in condizione di forte povertà. Le richieste di viveri sono state considerevolmente minori (107 richieste), anche perché l'utenza sa che queste distribuzioni non vengono direttamente gestite dalla Caritas diocesana, le elargizioni, realizzate attraverso invii ai gruppi caritativi che se ne occupano, sono state ancora minori, mentre vanno ricordate le elargizioni in denaro di aiuti generici e di somme destinate all'acquisto di prodotti alimentari.

Il numero di persone che hanno ricevuto aiuti economici è in linea con quello dell'anno 2010. Si tratta di 240 persone che hanno ottenuto fondi in forme diverse e per bisogni diversi. Le elargizioni finalizzate al pagamento di bollette e spese per utenze sono state 72, di entità diversa e dirette anche più volte alla stessa persona. I contributi per esigenze abitative, di entità solitamente abbastanza elevata e finalizzati primariamente al pagamento dell'affitto sono stati oltre 50, dei quali alcuni sono stati concessi con patto di restituzione, come anticipo di pensioni o contributi pubblici che sarebbero arrivati in tempi troppo lunghi rispetto alle impellenti necessità. Sono state numerose, in proporzione, le elargizioni di contributi per l'acquisto di medicinali o per esigenze di carattere sanitario (74 contributi). Nella maggior parte dei casi si tratta di contributi di piccola o media entità. Il progetto di Microcredito è attivo in 10 centri di ascolto della Diocesi (Cda di Udine, Tricesimo, Gemona, Tarcento, Codroipo, Mortegliano, Cividale, San Daniele, Rivignano, Palmanova, Tolmezzo) ed è realizzato dai 15 volontari che ne costituiscono il Comitato. Il comitato si è riunito 15 volte nel corso del 2011, allo scopo di valutare le richieste presentate ai centri di ascolto, valutare l'andamento del progetto e le modalità di raccordo con le banche. A seguito della presentazione del progetto a tutti gli Ambiti socio-assistenziali dov'è presente lo sportello, si è

notato un aumento di richieste di microcredito, presentate sia direttamente dai possibili beneficiari che dalle assistenti sociali referenti dei casi. Delle 139 richieste di microcredito presentate al Centro di Ascolto diocesano, alcune, per le quali si sono ravvisati i requisiti minimi, sono state inserite fra le 80 richieste formalizzate, ricevute dalla rete degli sportelli di microcredito presenti a livello diocesano. Fra queste, 62 richieste sono state accolte dal Comitato di valutazione, 18 sono state respinte e 26 sono state erogate, per un totale di 60.400,00 euro, con una richiesta media di € 2.300,00 per persona. Sono purtroppo aumentate le richieste di microcredito avanzate da persone “non bancabili”, che non hanno le garanzie minime indispensabili per accedere al prestito. Si tratta di persone che non hanno un contratto di lavoro e nemmeno la prospettiva di un impiego e che quindi non possono fornire alcuna garanzia di rimborso. In questi casi i volontari si impegnano a cercare delle soluzioni alternative, come l’accompagnamento alla gestione del reddito e anticipi di minore entità o contributi in denaro per rispondere ai bisogni più impellenti. Il supporto formativo e lavorativo è stata la risposta data a ben 208 utenti che avevano richiesto aiuto per la ricerca di un lavoro. Si tratta di azioni di orientamento e accompagnamento come l’indicazione dei Centri per l’Impiego (risposta data 132 volte), l’indicazione delle ditte, aziende e cooperative (138 volte) alle quali rivolgersi per chiedere un colloquio o presentare il curriculum; in quest’ultima voce rientrano anche le azioni di contatto diretto con le realtà occupazionali del territorio, che alcuni volontari mettono in campo per aiutare le persone a trovare un impiego. L’ascolto rimane la risposta più importante, sia perché viene attivata durante ogni colloquio allo scopo di entrare in sintonia con la persona e di capire la sua situazione, i suoi bisogni e quella che può essere una risposta efficace, sia perché diventa una risposta comunque importante quando non è possibile attivare azioni di supporto più specifiche.

**Tav. 17 – Confronto fra le principali Risposte attivate dal Centro di Ascolto diocesano della Caritas diocesana di Udine, per macro aree – anno 2010 e 2011 – valori %.**



Rispetto al 2010 si notano alcune differenze nella proporzione fra le risposte date<sup>7</sup>. Mentre le voci “sussidi e finanziamenti “ e “supporto formativo e lavorativo” si mantengono abbastanza costanti, aumenta in modo considerevole (ben 8 punti percentuali) la voce “beni e servizi materiali”, a fronte di una diminuzione di 12 punti percentuali dell’ascolto. L’aumento del sostegno diretto, attraverso la distribuzione di generi di prima necessità è già stato ampiamente trattato nei paragrafi precedenti, mentre va sottolineato che la diminuzione del peso della voce “ascolto” è anche dovuta ad una modifica nella procedura di raccolta dei dati, in quanto durante l’anno 2011 si è cercato di usare la voce “ascolto” in modo residuale rispetto alle altre voci di risposta, presupponendo che l’ascolto è comunque un elemento fondante dei colloqui del Centro di Ascolto e che quindi aveva senso rilevarlo solamente quando diventava l’unica risposta data alla persona in difficoltà.

<sup>7</sup> Le percentuali sono state calcolate sul totale delle risposte attivate dal Centro di Ascolto, suddivise per macroarea di risposta. Il dato non tiene conto del numero di persone che hanno ottenuto le risposte, ma delle singole risposte, date anche più volte alla stessa persona.

## CONCLUSIONI

L'anno 2011 è stato un anno difficile. Le conseguenze della crisi economica hanno continuato a farsi sentire in modo molto forte, mettendo a dura prova i volontari del Centro di Ascolto, che si sono trovati sempre più in difficoltà nel dare risposte concrete ed efficaci alle persone che si sono presentate per chiedere un aiuto. L'aumento delle richieste di generi di prima necessità, così come l'aumento delle relative distribuzioni, ci dice che quando non è possibile andare all'origine del problema per risolverne le cause, l'intervento di aiuto "materiale" ed emergenziale si fa necessario. Il fatto che molti degli utenti del Centro di Ascolto diocesano di Udine fossero disoccupati (molti dei quali di lungo periodo) e non avessero prospettive di un imminente reinserimento lavorativo, poneva infatti la questione del "come vivere nel frattempo". In questi ultimi anni abbiamo assistito ad un inasprimento delle situazioni di disagio, perché la mancanza prolungata di lavoro, e quindi di reddito, ha esaurito le risorse delle famiglie e dei singoli, trascinandoli in una condizione di povertà sempre più importante. La spirale è ormai evidente: perdita di lavoro, mancanza di reddito, problematiche abitative e problematiche familiari. Per le famiglie è difficile reggere a queste situazioni protratte di difficoltà e di tensione e spesso i nuclei arrivano a dividersi, creando ulteriori problematiche per le mogli, spesso straniere, che vedono cambiare completamente la propria prospettiva di vita e devono iniziare a interfacciarsi con una realtà nuova: quella della ricerca lavorativa e della responsabilità, non più condivisa, dei propri figli.

Quello che è evidente è che non si tratta più, "solo", di accompagnare le persone al raggiungimento della motivazione o delle competenze necessarie per vivere in autonomia, a fronte di un contesto esterno che ha comunque dello spazio da riempire. Si tratta, invece, di accompagnare le persone a sopravvivere in una società escludente, che ha sempre meno spazio per le persone fragili e non lascia intravedere prospettive di miglioramento.