

## 1) CHI SONO GLI UTENTI DEI CENTRI DI ASCOLTO

Nel corso del 2010 si sono rivolte ai 59 centri di ascolto del campione (un sesto del totale) e ai servizi Sai (Servizio accoglienza Immigrati), Sam (Servizio Accoglienza Milanese, Siloe (Servizi integrati Lavoro, Orientamento Educazione) di Caritas Ambrosiana **17.610 persone**. Di costoro è possibile tracciare il seguente identikit.

### **Genere: femmina**

Le donne rappresentano i due terzi del totale degli utenti (11.307 persone, pari al 64,2%).

### **Nazionalità: straniera**

Gli stranieri costituiscono il 73,6%. Tra di essi spiccano, per numerosità, i cittadini extracomunitari (57,2%), quindi i comunitari (8,6%). Gli irregolari sono il 7,8%. Tra gli immigrati che si rivolgono alla Caritas, più della metà proviene da cinque paesi: Perù (14%), Marocco (11,7%), Ecuador (9,7%), Romania (9%), Ucraina (8,4%). Un quarto del totale degli stranieri che si sono rivolti alla Caritas (il 26,2%) è in Italia da meno di cinque anni e, di questi, una quota significativa, pari al 7,3%, da meno di un anno.

### **Età: tra i 35 e i 44 anni**

I soggetti che si rivolgono ai centri di ascolto e ai servizi Caritas del territorio diocesano sono mediamente giovani: un terzo del totale (36,8%) ha infatti meno di 35 anni, un ulteriore terzo (il 29,1%) ha tra i 35 e i 44 anni. La percentuale degli over 65 è pari al 2,9%.

### **Stato civile: coniugati o nubili/celibi**

I coniugati sono il 49,0%, seguono i celibi (25,6%), i separati e i divorziati (14,1%), i conviventi (5,5%), i vedovi (5,5%). Il 16,7% delle donne è separata o divorziata, mentre la percentuale è più bassa tra gli uomini (9,2%).

### **Titolo di studio: licenza media o diploma**

Hanno la licenza media inferiore il 38,2%, il diploma il 26,7%, la licenza elementare il 12,4%, la qualifica professionale il 12,2%, la laurea il 7,5%.

### **Condizione occupazionale: disoccupati di breve o lungo periodo**

I disoccupati di breve periodo sono il 39,9%, cui seguono i disoccupati di lungo periodo (24%) e le persone alla ricerca del primo lavoro (5,2%). Una quota significativa, circa il 17%, è costituita da soggetti occupati regolarmente.

## 2) CHE COSA È CAMBIATO DOPO LA CRISI?

L'osservazione sugli utenti dei centri d'ascolto nel corso degli ultimi dieci anni permette di indicare alcune linee di tendenza, anche se statisticamente ancora poco rilevanti, in ogni caso, interessanti per cogliere l'evoluzione del fenomeno del disagio tra le fasce più deboli della popolazione. Dal confronto tra i dati del 2010 con quelli del 2007, l'anno precedente alla crisi si osservano alcuni cambiamenti tra gli utenti dei centri d'ascolto.

Innanzitutto **aumentano le persone che chiedono aiuto**: gli utenti dei centri di ascolto sono nel 2010 **il 10,7% in più rispetto al 2007**, cioè al periodo immediatamente precedente alla crisi, il 59% in più rispetto al 2002, confermando un trend di crescita ininterrotto negli ultimi 10 anni, se si esclude la lieve flessione registratasi tra il 2005 e il 2006.

Inoltre la crisi modifica la tipologia degli utenti. **Nel 2010 gli uomini raggiungono il 35,8%, crescendo del 5,7% rispetto al 2007**. Dopo il calo osservato nella prima metà degli anni 2000 **gli italiani risalgono e arrivano a rappresentare stabilmente più di un quarto degli utenti totali** (il 26,4%). Diventano **sempre più minoritari, tra gli stranieri, gli irregolari il cui numero cala della metà, scendendo al 7,8%**, benché nel loro complesso gli immigrati

continuano a rappresentare la componente largamente maggioritaria. Consistente anche la variazione che riguarda **i disoccupati** che **umentano del 12,7%** arrivando a rappresentare nel 2010 il 63,9%, quindi **la netta maggioranza delle persone che hanno chiesto aiuto alla Caritas.**

Tra il 2007 e il 2010 cambia anche la natura delle richieste. **Aumentano di un quarto (+ 6,5%) coloro che chiedono beni materiali e servizi** (nel 2010 sono un po' meno di un terzo degli utenti: il 30,4%). **Quasi raddoppiano coloro che chiedono sussidi economici** (nel 2010 sono l'11,2% degli utenti). **Il lavoro resta la richiesta principale** (51,6% nel 2010).

**L'occupazione continua** a rimanere anche il bisogno prioritario riscontrato dagli operatori dei centri di ascolto, **sempre sopra il 50% nell'arco di tutto il decennio. A partire dal 2007 esplode invece la questione del reddito: mentre prima della crisi riguardava poco più del 30% degli utenti, nel 2010 sono poco meno del 50% coloro che non riescono a far quadrare il bilancio familiare anche quando hanno un lavoro.**