Zeitschrift: Collage : Zeitschrift für Raumentwicklung = périodique du développement territorial = periodico di sviluppo territoriale

Herausgeber: Fédération suisse des urbanistes = Fachverband Schweizer Raumplaner

Band: - (2018)

Heft: 1

Artikel: Sguardo sulla situazione degli alloggi per migranti in Ticino

Autor: Grignola Mammoli, Sara / Orelli Vassere, Chiara

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-956990

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Sguardo sulla situazione degli alloggi per migranti in Ticino

SARA GRIGNOLA MAMMOLI
Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) del Dipartimento sanità e socialità (DSS), Canton Ticino.

CHIARA ORELLI VASSERE
Direttrice di Soccorso Operaio Svizzero (SOS) Ticino e responsabile del settore migrazione.

Intervista realizzata da Giada Danesi e Francesco Gilardi, redazione di COLLAGE.

Il punto di vista di due personalità, Sara Grignola Mammoli e Chiara Orelli Vassere, attive nell'ambito dell'accoglienza di migranti in Ticino, sia come Ente istituzionale statale (amministrazione cantonale), sia come Ente incaricato (SOS Ticino).

COLLAGE (C): **Potete presentarci brevemente il ruolo e le attività delle vostre rispettive istituzioni nell'ambito della politica degli alloggi per migranti?**

SARA GRIGNOLA MAMMOLI (SGM): Il DASF non ha un compito diretto di gestione delle collocazioni delle persone richiedenti l'asilo. Su mandato federale, deve trovare loro un alloggio, senza tuttavia avere un compito di tipo pianificatorio. Per la ricerca degli alloggi facciamo capo a SOS Ticino, con cui viene stipulato un contratto di prestazioni per la ricerca degli appartamenti. Poi ci sono i centri collettivi. In Ticino, al momento, ne abbiamo due: uno a Paradiso e uno a Cadro. A Paradiso alloggiano persone minorenni e famiglie in procedura, mentre a Cadro si tratta soprattutto di persone vulnerabili che non hanno il diritto di rimanere – i cosiddetti «Nem» (non entrata in materia, ndr) e persone con termine di partenza. Abbiamo anche un centro per minorenni ad Arbedo. Inoltre, sempre a Cadro, l'autunno scorso è stata ultimata la costruzione del centro più grande, da 180 posti. Questi centri collettivi sono gestiti dalla Croce Rossa, sezione del Sottoceneri, sempre su mandato del DSS.

Il Cantone ha sempre fatto capo a partners esterni per l'accompagnamento dei richiedenti l'asilo e la gestione dei centri collettivi.

C: **La scelta di attribuire questo compito alle istituzioni presenti sul territorio è stata fatta a livello di DSS?**

SGM: La gestione dei richiedenti l'asilo è un compito attributo dalla Confederazione ai Cantoni. Ognuno si organizza in modo autonomo tenendo conto delle specificità locali. Il Cantone ha sempre fatto capo a partners esterni per l'accompagnamento dei richiedenti l'asilo e la gestione dei centri collettivi. Ad oggi sono rimasti SOS Ticino e Croce Rossa, due associazioni senza scopo di lucro.

CHIARA ORELLI VASSERE (COV): Come è stato detto, l'inquadramento generale dell'assetto dell'asilo è di competenza cantonale: nel sistema sussidiario svizzero la Confederazione demanda ai Cantoni la gestione operativa delle realtà concrete legate all'asilo. In Ticino il DSS è il Dipartimento di riferimento, l'ente collocante; a sua volta, attribuisce parte dei compiti che deve svolgere in questo ambito a strutture esterne attraverso mandati di prestazione, fornendo alle medesime i mezzi per svolgere questi incarichi.

In Ticino, le persone richiedenti l'asilo che possono accedere a un domicilio indipendente sottoscrivono un contratto individuale con il proprietario dell'appartamento.

SOS Ticino sottoscrive con il Cantone contratti annuali da diverso tempo. Il mandato di prestazione contempla l'accompagnamento sociale a 360 gradi degli utenti che ci vengono attribuiti, vale a dire richiedenti l'asilo, ammessi provvisori e rifugiati riconosciuti, ovvero parte di quell'1% della popolazione presente in Svizzera che vive la realtà dell'asilo.

In questo mandato di accompagnamento sociale, il Cantone ci attribuisce tra gli altri il compito di reperire gli alloggi affinché le persone da noi seguite – e che soddisfano una serie di criteri che permettono loro di essere collocati in appartamenti individuali – possano accedere a un proprio domicilio.

Il Cantone ha definito diversi indicatori ai quali dobbiamo attenerci per l'individuazione degli alloggi: in primo luogo, fissa i limiti di spesa consentiti, ma anche delle condizioni generali da ottemperare. Tra le indicazioni più strategiche, vi è a oggi la volontà di una distribuzione diffusa sul territorio, nel tentativo di evitare il più possibile fenomeni di ghettizzazione, collocando ad esempio queste persone anche in realtà territoriali più piccole e omogenee, non necessariamente urbane, in modo da avere una presenza diffusa nella realtà cantonale. Nel 2016, il Servizio richiedenti l'asilo SOS Ticino ha aperto 231 appartamenti, collocando 425 persone.

Riassumendo, la Croce Rossa gestisce alcuni alloggi collettivi; la Confederazione gestisce i centri di registrazione e procedura di Chiasso e di Losone (il centro di Losone, ubicato nell'ex caserma San Giorgio, ha chiuso i battenti a fine ottobre 2017, dopo un utilizzo triennale secondo la convenzione stipulata tra Confederazione e Municipio, ndr) e in parte a Biasca; poi ci sono le pensioni, gestite dal Cantone, e gli appartamenti legati alla nostra attività. La realtà alloggiativa è dunque estremamente variegata come tipologia.

[ILL.1]

[ILL.1] Il nuovo centro della Croce Rossa a Cadro – Centro Ulivo – inaugurato nell'autunno del 2017. Architettura: Studio Calori, Lugano. (Foto: Matteo Aroldi, Lugano)

SGM: In Ticino, le persone richiedenti l'asilo che possono accedere a un domicilio indipendente sottoscrivono un contratto individuale con il proprietario dell'appartamento. In altri Cantoni, è il Cantone stesso che affitta gli appartamenti.

COV: Questo aspetto è importante poiché corrisponde a una scelta di responsabilizzazione, legata a un percorso di autonomia delle persone.

C: **Questa procedura si attua dal momento in cui il richiedente l'asilo lascia il centro federale... cioè non è ancora stata presa una decisione oppure questa è stata presa?**

SGM: Nei centri federali le persone rimangono circa 20 giorni. Dopodiché sono attribuite ai Cantoni con una chiave di riparto; in Ticino, tale percentuale si attesta al 3.9%. Le attribuzioni sono giornaliere, nel senso che la Confederazione (Segreteria di Stato della migrazione, SEM, ndr) ci avvisa il giorno prima, dando indicazioni sul numero di persone, il loro sesso, la loro etnia e, se necessario, segnalano se ci sono problemi di salute. Da quel momento, il DSS deve trovare loro una collocazione, che inizia in uno dei centri collettivi della Croce rossa. Dopo un certo periodo, a dipendenza delle possibilità, c'è la partenza verso gli appartamenti.

C: **Regolarmente sulla stampa si leggono articoli in cui si dice che quel tal centro o quella pensione fanno discutere il vicinato. Qualche anno fa abitavo vicino alla Città Vecchia di Locarno, dove si trovava una pensione in cui alloggiavano giovani uomini. La popolazione del quartiere non era molto contenta di tale presenza...**

SGM: Dal 2008, i centri collettivi di Croce Rossa sono saturi, perciò abbiamo dovuto ricorrere alle pensioni e ad altre strutture come i centri della Protezione civile nei momenti di urgenza. Ora grazie all'apertura del nuovo centro a Cadro [1] e al previsto aumento della capacità, la situazione è migliorata, ma i flussi migratori sono imprevedibili. Negli ultimi anni sono cambiate molto anche le tipologie di richiedenti l'asilo: adesso il grosso proviene dall'Eritrea, dalla Siria, sono persone più tranquille. È comunque fondamentale l'informazione e la comunicazione con i Comuni che ospitano richiedenti l'asilo.

C: **... Rispetto alla Primavera araba?**

SGM: Esatto. Nel 2008, i richiedenti l'asilo erano persone provenienti da Nigeria, Algeria e da altre zone forse più complesse.

COV: Riceviamo diverse sollecitazioni, più o meno pertinenti; nel caso cui lei ha fatto riferimento (pensione Reginetta, nella Città Vecchia di Locarno, ndr), sono state effettivamente riscontrate alcune situazioni problematiche oggettive. È pure vero che vi è stato un cambiamento di tipologia di persone rispetto al periodo della Primavera araba, un'emigrazione che riguardava in misura non irrilevante persone che vivevano già situazioni particolari e marginali in Stati limitrofi al nostro.
Penso tuttavia che uno dei problemi dell'asilo stia nella forte divaricazione tra dati reali (oggettivi) e dati percepiti, anche rispetto agli elementi di disturbo. La sfida vera è quella di pensare a spazi di non marginalizzazione, perché, per esempio nelle pensioni, i richiedenti l'asilo convivono forzatamente con altri gruppi marginali o a rischio di emarginazione (ad esempio, persone legate all'assistenza o con problemi di dipendenza), con cui la convivenza può essere difficile se si sommano le rispettive fragilità.

Il problema generale è quello di trovare luoghi dove collocare i migranti; allo stato attuale i centri collettivi sono sovente ubicati nelle *banlieues*, dove sono collocati i contenuti marginali della vita sociale. A Cadro, ad esempio, vi è anche La Stampa, il Penitenziario cantonale.

SGM: Non bisogna dare niente per scontato. Soprattutto in una prima fase, queste persone hanno bisogno di tranquillità. L'esperienza di Bosco Gurin o di Peccia (villaggi montani nel distretto di Vallemaggia in cui sono state collocate persone richiedenti l'asilo, ndr) ha dimostrato che malgrado una condizione di «isolamento geografico», la comunità locale è stata più presente con i volontari. Paradossalmente, quindi, le persone erano più seguite in queste località piuttosto che nei centri urbani, come Lugano o Chiasso.

[1] Il nuovo centro per richiedenti l'asilo a Cadro – il Centro Ulivo – è stato inaugurato il 16 novembre 2017 (cfr. immagini).

[ILL. 2]

[ILL. 2] In primo piano: l'ulivo del nuovo centro della Croce Rossa di Cadro. (Foto: Matteo Aroldi, Lugano)

C: **A Bosco Gurin – avevo visto in un servizio alla televisione – era problematico, perché c'è comunque l'inverno che è molto ben frequentato dai turisti che occupano gli alberghi. Effettivamente sono dei luoghi che si prestano in certi momenti per riempire un vuoto di occupazione, però non è niente a lungo termine, perché poi quando arrivano i turisti ticinesi in inverno, queste persone comunque se ne devono andare.**

COV: Sono questioni distinte. Un conto sono le sistemazioni circoscritte nel tempo, che possono avere certe caratteristiche; una riflessione interessante in termini di architettura è stata fatta in altre realtà, con diverse idee per creare luoghi dignitosi per gli alloggi temporanei o per i campi profughi. Un altro conto, ed è una sfida più impegnativa, sono le sistemazioni meno effimere, di lunga durata o addirittura definitive, perché una parte di queste persone comunque resta a vivere con noi.

SGM: Negli ultimi anni non è cambiata solo la tipologia dei migranti, è cambiato anche il tasso di riconoscimento della protezione, quindi sappiamo che oltre il 60% delle persone che arrivano, rimarranno qui, ed è per questo che è fondamentale lavorare in prospettiva di una vera integrazione nel tessuto sociale. La difficoltà sta nel trovare il luogo adatto, con un Comune disponibile, e che non necessiti modifiche a livello pianificatorio.

Ogni cantone deve organizzarsi in base alla sua realtà economica, sociale e politica e tutti i Cantoni hanno difficoltà nel trovare alloggi.

C: **Qual è stata la vostra reazione alla decisione del Municipio di Losone di acquistare lo stabile dell'ex caserma, nel quale per tre anni è stato attivo come Centro di registrazione (2015–2017, ndr), poi divenuto di proprietà comunale?**

SGM: Lo si sapeva dall'inizio. Si era a conoscenza della disponibilità dello stabile per una durata limitata a tre anni; la Confederazione non avrebbe potuto imporre la presenza del centro oltre il termine di tre anni. In Ticino la difficoltà – che altri Cantoni non hanno – è la necessità di garantire allo stesso tempo spazi per la Confederazione e per il Cantone. Si lavora assieme, il Cantone e la Confederazione incontrano assieme i Comuni, discutendo assieme, ma il territorio è quello che è... e riuscire a soddisfare entrambe le esigenze non è semplice. Ogni cantone deve organizzarsi in base alla sua realtà economica, sociale e politica e tutti i Cantoni hanno difficoltà nel trovare alloggi. A Ginevra e a Losanna, ad esempio, sono state aperte numerose strutture della Protezione civile, quindi c'è stato anche un movimento contro l'apertura di nuovi centri.

C: **E in Ticino i «bunker» non vengono utilizzati?**

SGM: Sì, il centro della Protezione civile di Camorino è un «bunker».

C: **Il fatto che sia un «bunker» non ha creato problemi particolari?**

SGM: Direi di no, tanto che da 50 posti si passerà a 100 posti, con la possibilità di creare una struttura all'aperto. In questa struttura sono stati inoltre da subito attivati dei programmi occupazionali per limitare al minimo la permanenza al chiuso.

COV: Penso che chiunque sia d'accordo sulle difficoltà di dover alloggiare in un alloggio collettivo, che ha delle limitazioni importanti anche rispetto alla protezione di sé e della propria sfera privata e rispetto al proprio collocamento verso la realtà esterna. Per converso, anche l'alloggio individuale può diventare luogo di solitudine e isolamento, spesso lo è. I migranti hanno «luoghi deboli» (a partire dall'assenza della patria, «la casa», Heim/Heimat, per definizione), e mancano loro soprattutto i luoghi della vita sociale, della comunità; anche per questo l'aspetto abitativo è estremamente importante nel processo di integrazione.

Ormai nel settore dell'asilo la pianificazione bisogna scordarsela, nel senso che le cose possono cambiare da un momento all'altro.

C: **Come funziona il processo di collocazione negli appartamenti?**

COV: Un gruppo operativo composto dagli organismi istituzionali e dagli enti che lavorano in questa realtà (noi, Ufficio del sostegno sociale, Ufficio stranieri, polizia, Croce Rossa) decide chi può essere collocato in appartamento (persone singole, nuclei familiari, ecc.), poi si procede nell'individuazione delle strutture abitative.

SGM: Dall'estate 2016 viviamo in un periodo di tranquillità dal punto di vista delle attribuzioni e, proprio in questo periodo, abbiamo dato avvio all'elaborazione di un processo a fasi, con criteri di valutazione più definiti per il collocamento in appartamento. Già durante la permanenza nelle pensioni e nei centri della Protezione civile offriamo dei corsi d'italiano, nozioni di base di economia domestica e sulla cassa malati, prima del passaggio all'appartamento. Lì subentra l'attività di SOS. È necessario insegnare loro l'ABC di ciò che significa avere un appartamento affinché poi queste persone possano orientarsi: come funziona con i sacchi della spazzatura, come si utilizza la lavanderia, ecc. Ormai nel settore dell'asilo la pianificazione bisogna scordarsela, nel senso che le cose possono cambiare da un momento all'altro.

COV: L'asilo è un ambito in cui è difficile fare previsioni a medio e lungo termine, ed è di estrema complessità e varietà nelle sue componenti, ma si può almeno provare a pianificare e programmare in base alle esperienze reali maturate fino a oggi. In questo senso, il principio di una distribuzione «pervasiva» dei richiedenti l'asilo sul territorio continua a sembrarmi una scelta positiva. Certo, poi bisogna predisporre un accompagnamento di queste persone e le risorse sono poche.

C: **E sul progetto di revisione del Piano cantonale dell'alloggio, i Comuni sono interpellati o c'è una commissione?**

SGM: Bisogna distinguere i centri collettivi dagli appartamenti. Nessun Comune può impedire al richiedente l'asilo d'installarsi sul proprio territorio. Però per ciò che concerne i centri collettivi, si va dal Comune una volta che si è già fatta una prima valutazione e da qui prende inizio la collaborazione.

COV: Nella ricerca e poi attribuzione degli alloggi, i parametri di spesa da rispettare fanno sì che gli appartamenti individuati siano in genere in zone del Cantone dove gli affitti

[ILL. 3]

[ILL. 3] Il vasto giardino a disposizione del centro della Croce Rossa, Cadro. (Foto: Matteo Aroldi, Lugano)

sono meno cari rispetto a zone più centrali o particolarmente ambite e attrattive. Gli appartamenti che noi troviamo devono essere approvati dall'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI). Non c'è una piena libertà di mercato, né per gli utenti né per noi, perché dobbiamo verificare la sostenibilità della scelta per l'USSI.

Quando si manifesta una certa concentrazione di migranti in un dato Comune, si cerca di migliorare la loro ripartizione sul territorio, anche se i limiti dell'affitto sono quelli dell'assistenza.

SGM: Molti migranti desiderano poter abitare a Lugano; il migrante vuole la grande città! Finché i migranti sono in procedura, spetta al DSS trovare loro una collocazione: se vi è un appartamento libero a Bellinzona, il migrante viene collocato a Bellinzona. Quando si manifesta una certa concentrazione di migranti in un dato Comune, si cerca di migliorare la loro ripartizione sul territorio, anche se i limiti dell'affitto sono quelli dell'assistenza, come le prestazioni complementari.

C: **Tra i criteri di scelta degli appartamenti, la presenza o meno di una linea di bus può essere un fattore determinante?**

COV: SOS è un servizio di accompagnamento sociale nei confronti dell'utente, siamo orientati verso l'utente: in questo senso per noi assumono importanza determinate condizioni o caratteristiche dell'alloggio, legate alla dimensione sociale della distribuzione territoriale delle persone, spesso relegate in secondo piano o non considerate. Per noi è importante che ci sia ad esempio nel caso di famiglie con figli, una possibilità di accesso agevolato alle strutture scolastiche e di supporto alle famiglie, e questo in genere avviene. È un po' più difficile laddove non ci sono, per esempio, minori. Dove possibile, cerchiamo di salvaguardare la dimensione dei legami familiari e sociali preesistenti, importante quanto lo sforzo per favorire l'interazione con il territorio, il contesto.

C: **Ci sono persone che spontaneamente sono venute verso di voi mettendo a disposizione degli appartamenti e/o delle camere?**

COV: Sì, ci sono dei Comuni e dei privati che manifestano la disponibilità di abitazioni.

SGM: Abbiamo avuto l'appello della Curia a seguito di Papa Francesco, col Vescovo che ha scritto un comunicato stampa a tutte le parrocchie. Alcune parrocchie o parrocchiani ci hanno contattato e segnalato la disponibilità di appartamenti, e abbiamo così potuto aprire alcuni posti.

In riferimento all'asilo, l'auspicio è quello che il Cantone si impegni di più [...] in una riflessione che coinvolga maggiormente [...] coloro che operano sul territorio e che possono offrire punti di vista diversi per pensare a delle soluzioni di coabitazione e di contiguità.

C: **Per concludere, potete suggerirci quali sono i miglioramenti o i peggioramenti che potete prevedere nei prossimi anni, cioè come vedete la possibilità di apportare un miglioramento su queste problematiche dal punto di vista pianificatorio, magari appunto visto che c'è questo nuovo Piano cantonale dell'alloggio in fermento?**

SGM: Specificatamente al settore della migrazione, quello che si vorrebbe è avere delle strutture ben strutturate che permettano una prima accoglienza e che possano adattarsi a dipendenza degli afflussi, per evitare di subire la situazione e non essere in grado di operare con una gestione corretta, a causa della mancanza di spazi. Su quello che sono gli appartamenti, ritengo che gli affitti sono generalmente alti e quindi si spera che – soprattutto i Comuni e gli enti privati – si muovano per mettere a disposizione, creare o riqualificare alcune zone per permettere queste convivenze. Il Cantone, come è scritto anche nel Piano cantonale dell'alloggio, non assumerà il ruolo di promotore, bensì avrà quello di facilitatore. Il ruolo principale è affidato ai Comuni e ai contraenti.

COV: In riferimento all'asilo, l'auspicio è quello che il Cantone si impegni di più nella riflessione su come far convivere le diverse realtà del nostro territorio, che diventa sempre più multiforme e poli-identitario, insomma in una riflessione che coinvolga maggiormente urbanisti, architetti, sociologi, antropologi, coloro che operano sul territorio e che possono offrire punti di vista diversi per pensare a delle soluzioni di coabitazione e di contiguità. Abbiamo fatto cenno poc'anzi al Morenal (quartiere residenziale intensivo a Monte Carasso, cfr. articolo a p.18, ndr), un esperimento che presenta aspetti vicini alla realtà migratoria, fatta di grandi edifici dove convivono persone anche in situazioni di marginalità e di disagio. Un mio auspicio è proprio questo, estendere la riflessione – seguita dall'azione concreta – sulle possibilità di mettere a contatto le identità multiple, anche attraverso diverse forme dell'abitare che altrove sono già ampiamente sperimentate, e in Ticino ancora quasi inesistenti.

ZUSAMMENFASSUNG

Wohnsituation der Migranten im Tessin unter der Lupe

Sara Grignola Mammoli und Chiara Orelli Vassere erläutern zuerst Aufgabe und Rolle ihrer jeweiligen Institutionen sowie weiterer Institutionen, die für Menschen, welche in der Tessiner Asyl-Realität leben, Wohnungen suchen und verwalten. In ihren Ausführungen verweisen sie auf die Vielfalt und Komplexität der Situationen in ihrer beruflichen Praxis und im Leben der Menschen, die ihre Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Verschiedene Beispiele aus der Tessiner Realität illustrieren ihre Aussagen: das Bundesasylzentrum in Losone, das Zivilschutzzentrum von Camorino, die Zentren des Roten Kreuzes, die über den Kanton verteilten Herbergen sowie die durch die Verantwortlichen von SOS Ticino gefundenen, von Privaten oder der Kirche zur Verfügung gestellten Wohnungen. Im Gespräch kommen die von den Benutzern angetroffenen Schwierigkeiten klar zum Ausdruck (z.B. weit entfernte Dienstleistungen, schwieriges Zusammenleben) sowie die Herausforderungen für die Fachleute (z.B. Finden und Behalten von Wohnungen, Planen in einem Bereich, in dem Unvorhergesehenes zur Tagesordnung gehört, und Berücksichtigen der unterschiedlichen Sichtweisen aller Beteiligten). Weitere Probleme bietet die Planung von Wohnungen innerhalb eines begrenzten Gebiets, um eine Marginalisierung zu verhindern, den sozialen Zusammenhalt zu fördern und die Entstehung von Ghettos zu vermeiden.

RÉSUMÉ

Aperçu de la situation des logements des migrants au Tessin

Sara Grignola Mammoli et Chiara Orelli Vassere clarifient tout d'abord les missions et les rôles de leurs institutions respectives, mais aussi d'autres institutions qui s'occupent de la recherche et la gestion de logements pour les personnes qui vivent la réalité de l'asile au Tessin. Leurs témoignages mettent en exergue la variété et la complexité des situations qu'elles rencontrent dans leur pratique professionnelle et dans le vécu des usagers de leurs services. Les exemples divers de la réalité tessinoise illustrent leurs propos: le Centre fédéral de Losone, le Centre de la Protection civile de Camorino, les Centres de la Croix-Rouge, les auberges réparties sur le territoire cantonal, les appartements repérés par les opérateurs de SOS Ticino ou mis à disposition par des privés ou encore par l'Église. Dans l'entretien les problématiques rencontrées par les usagers (par ex. la distance des services et les cohabitations difficiles) et les défis pour les professionnels du secteur (par ex. repérer et garder les logements, planifier dans un secteur caractérisé par l'imprévu et tenir compte des différents points de vue de l'ensemble des acteurs impliqués) émergent clairement, ainsi que les enjeux liés à la planification des logements dans un contexte territorial restreint, pour éviter la marginalisation et favoriser la cohésion sociale, tout en essayant d'éviter les ghettos.