

Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi  
Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009

## ATTIVITA' B2

### 2. Corso di formazione a distanza multimediale di livello base

## MODULO 3 - LA RETE NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI

### B. L'ESPERIENZA DEI CENTRI E DELLE RETI REGIONALI GIÀ ATTIVE: IL PIEMONTE

a cura del

Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte  
Regione Piemonte – IRES Piemonte

1

#### 1. STRUTTURA DELLA RETE

##### a. La fase costitutiva

Il percorso che ha portato la Regione Piemonte a costituire il Centro regionale e la Rete regionale contro le discriminazioni prende avvio nel **2008**, con un **progetto di ricerca/azione** - realizzato dall'Istituto di Ricerche Economico Sociali del Piemonte (IRES Piemonte) - volto a sviluppare un piano di azione regionale di prevenzione, contrasto delle discriminazioni fondate su **genere, età, orientamento sessuale, nazionalità, "razza" o origine etnica, condizioni di disabilità, religione o convinzioni personali** e per l'assistenza alle vittime.

Il **23 novembre 2009** la Giunta Regionale approva la **DGR 51-12642** con la quale, fra le altre cose, viene dato mandato alla Direzione Gabinetto della Presidenza della Giunta Regionale di istituire un Centro di coordinamento regionale contro le discriminazioni e viene approvato lo schema di "**Protocollo d'Intesa in materia di iniziative contro le discriminazioni**" che verrà sottoscritto con l'UNAR a fine **2009** e successivamente rinnovato a fine 2011.

Nel **2010** la Regione, grazie al supporto dell'UNAR nell'ambito del progetto FEI "**Rete delle antenne territoriali per la prevenzione e il contrasto della discriminazione razziale**", avvia la tessitura della Rete territoriale realizzando una prima **attività di formazione** rivolta ad operatori di Enti pubblici e di associazioni attivi contro le discriminazioni nelle otto province piemontesi.

Il **12 ottobre 2011**, con l'approvazione della **DGR n. 40-2726**, la Regione approva i "Criteri per l'istituzione della rete territoriale contro le discriminazioni in Piemonte", lo schema di protocollo di Intesa con le Province piemontesi e lo schema del nuovo protocollo di Intesa tra Regione Piemonte e UNAR. È confermata l'istituzione del Centro regionale contro le discriminazioni presso la *Direzione regionale DB 1500, Istruzione, formazione professionale e lavoro* ed è infine istituito il Gruppo di lavoro interdirezionale di cui faranno parte un rappresentante per ciascuna delle Direzioni regionali ed un rappresentante del Comitato Unico di Garanzia. Sono poi assegnate

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

risorse alle Province che aderiscono con protocollo d'intesa alla Rete territoriale contro le discriminazioni in Piemonte.

Il **3 novembre 2011** viene sottoscritto il **nuovo protocollo d'intesa triennale tra Regione Piemonte e UNAR** che impegna le parti nelle medesime attività già intraprese nell'ambito del precedente protocollo. A **fine 2011** vengono sottoscritti i **protocolli tra Regione Piemonte e Province piemontesi**, indirizzati a supportare la creazione dei Nodi provinciali contro le discriminazioni.

Tra fine 2011 e il primo semestre del 2012, grazie al supporto dell'UNAR nell'ambito del progetto nazionale *"Ampliamento e rafforzamento della rete delle antenne territoriali per la prevenzione ed il contrasto della discriminazione razziale"* (finanziato su Fondi FEI e concluso il 30 giugno 2012), procede l'attività di tessitura e consolidamento della Rete, con la realizzazione di percorsi formativi e di approfondimento dedicati ai referenti dei Nodi provinciali.

## **b. Il Centro regionale contro le discriminazioni**

Il Centro regionale contro le discriminazioni viene formalmente istituito con Determina dirigenziale il 14 dicembre 2012. Nell'ambito della sua azione di prevenzione e contrasto delle discriminazioni e assistenza alle vittime, è responsabile delle seguenti attività:

- Coordinare, monitorare e supportare le attività della **Rete regionale**: attraverso incontri periodici con le referenti dei Nodi, l'organizzazione di percorsi e incontri di formazione e aggiornamento
- fornire alla Regione Piemonte **indicazioni utili per la programmazione** delle sue attività nel settore
- organizzare attività di **studio, ricerca e monitoraggio** dei fenomeni di discriminazione sul territorio regionale
- curare i rapporti con le **Regioni italiane, con l'UNAR, l'OSCAD** ed altre Istituzioni nazionali, europee ed internazionali attive nell'ambito della prevenzione e del contrasto delle discriminazioni e dell'assistenza alle vittime.

Il Centro si avvale della collaborazione di un **Comitato tecnico-scientifico** a carattere consultivo composto da: un componente dell'UNAR, la Consigliera di Parità regionale, il Difensore Civico e un componente dell'OSCAD – Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori istituito presso il Dipartimento per la Pubblica Sicurezza.

È coordinatore del **Gruppo interdirezionale**, composto da 1 rappresentante per ciascuna Direzione e 1 rappresentante del CUG, che ha come obiettivo quello di promuovere il principio di non discriminazione nella programmazione e nelle attività regionali, coordinare le attività delle Direzioni regionali in materia di prevenzione e contrasto delle discriminazioni e assistenza alle vittime, predisporre un Piano regionale contro le discriminazioni.

Il Centro regionale piemontese è connesso alla **piattaforma informatica** del Contact Center dell'UNAR con un **profilo di supervisione regionale**, che consente ai referenti regionali di visionare tutti i casi inseriti o assegnati ai Nodi piemontesi, e con **profili di inserimento e**



**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

**lavorazione**, creati per poter gestire alcuni casi direttamente laddove non fosse possibile o opportuno assegnarli al Nodo territoriale di competenza.

### **c. La rete regionale contro le discriminazioni**

#### ***I Nodi provinciali***

Secondo quanto previsto dalla D.G.R. n. 40-2726 e in particolare secondo i *Criteri per l'istituzione della rete territoriale contro le discriminazioni in Piemonte*, con la firma del Protocollo d'intesa tra Regione Piemonte e Province piemontesi (fine 2011) è stato istituito presso ciascuna Provincia un Nodo che opera in accordo con il Centro regionale contro le discriminazioni. In totale **i Nodi sono 8** e hanno i seguenti compiti:

- a. Prima accoglienza, orientamento e presa in carico delle vittime di discriminazione.
- b. Costruzione e coordinamento della Rete territoriale di Antenne.
- c. Monitoraggio del fenomeno delle discriminazioni.
- d. Attività informative, promozionali e di sensibilizzazione.

Rispetto a quanto previsto dalle linee guida dell'UNAR, i Nodi svolgono le **funzioni di Nodi di raccordo e di Antenne**.

Per ciascun Nodo è identificato/a un/una referente (appartenente al personale dell'amministrazione provinciale) che in alcuni casi è affiancato/a da esperti esterni. Il carico di lavoro è pari a un part-time (18 ore settimanali).

I Nodi sono tutti connessi alla **piattaforma informatica dell'UNAR** con profili nominali assegnati a ciascun/a operatore/operatrice. Per ciascuno sono stati attivati i profili di inserimento e di lavorazione 1° livello. In qualche caso è stato attivato un profilo di supervisione provinciale al/alla responsabile del Nodo laddove tale figura non coincida con l'operatore/operatrice.

#### ***Requisiti strutturali e funzionali***

- Visibilità e riconoscibilità
- Conformità alla normativa in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro
- Facile raggiungibilità (mezzi pubblici, parcheggio con posti auto riservati a persone con ridotta capacità motoria)
- Assenza di barriere architettoniche
- Spazio riservato per i colloqui
- Postazione informatica
- Linea telefonica e indirizzo e-mail dedicati
- Account per accesso al software del Contact Center UNAR
- Apertura settimanale con la previsione di un numero di ore dedicate esclusivamente alle attività di front-office: almeno 4 ore settimanali
- Effettuazione di colloqui in orari dedicati o previo appuntamento
- Presenza di un orario stabile settimanale per le attività di back-office

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

### **La Rete territoriale di Punti informativi**



Per l'adempimento dei propri compiti, i Nodi provinciali lavorano per l'individuazione, costruzione e coordinamento di una Rete territoriale che coinvolga servizi interni alle Province, istituzioni pubbliche e organizzazioni senza scopo di lucro o soggetti a vario titolo interessati dall'azione antidiscriminatoria. A titolo esemplificativo, alcuni soggetti che si ritiene particolarmente importante coinvolgere sono: Prefetture e organismi istituzionali che si occupano di migranti, INAIL e INPS, uffici e agenzie per l'impiego, uffici provinciali, Comuni e servizi comunali e delle ASL dedicati alle persone a rischio di discriminazione (donne, persone con disabilità, giovani, anziani, ecc.), uffici delle Consigliere di parità, Difensore Civico, Uffici di pubblica tutela.

I soggetti vengono coinvolti con funzione di **Punti informativi** (così come sono intesi nelle Linee guida dell'UNAR) e, soprattutto in presenza di associazioni a forte specializzazione su alcuni ambiti specifici, viene avviata una collaborazione a titolo gratuito per la trattazione di alcuni casi.

In molti casi il punto di partenza è costituito dalle Reti territoriali contro la violenza sulle donne attivate proprio dalle Province, su stimolo e con il supporto della Regione, tra il 2007 e il 2010.

Alcuni Nodi sono molto avanti nel lavoro di costruzione della propria Rete territoriale e hanno già coinvolto un buon numero di soggetti proponendo incontri di scambio e formazione reciproca. Altri stanno procedendo più lentamente, anche in considerazione della fase di transizione attraversata dalle Province in attuazione della legge n. 56/2014 (cosiddetta legge Delrio).

### **d. Loghi**

 <p>Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte</p>	<p>Nel 2015 sono stati elaborati i loghi del Centro e della Rete regionali contro discriminazioni in Piemonte, da utilizzare su tutti i materiali di comunicazione prodotti per diffondere le informazioni sul lavoro svolto.</p>	 <p>Rete regionale contro le discriminazioni in Piemonte</p>
---	---	---

## **2. PRASSI ATTIVATE PER LA PRESA IN CARICO E GESTIONE DEI CASI**

La Rete regionale piemontese ha cominciato a gestire i casi nel maggio 2012. I primi 12 mesi sono tuttavia da considerare una fase di collaudo, in quanto i Nodi non erano connessi alla piattaforma informatica dell'UNAR. In questa fase, i casi rilevati venivano segnalati al Contact Center nazionale (via e-mail o tramite il sito dell'UNAR), che provvedeva al caricamento in piattaforma e si avvaleva del supporto locale delle operatrici dei Nodi per la gestione.

Complessivamente dal maggio 2013, data di attivazione effettiva degli accessi alla piattaforma informatica dell'UNAR, al giugno 2015 sono stati trattati dalla Rete regionale **214 casi**.

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

Circa la metà dei casi è stata segnalata o rilevata direttamente dai Nodi o dal Centro regionale, mentre per l'altra metà la ricezione è avvenuta tramite il Contact Center nazionale.

### **Casi segnalati dalle vittime: dalla segnalazione all'assegnazione**

La gestione della ricezione delle segnalazioni e dell'assegnazione dei casi è effettuata con la stessa procedura messa a punto e ormai consolidata nel rapporto tra la Regione Emilia-Romagna e l'UNAR.

Un caso di discriminazione può essere rilevato direttamente sul territorio o segnalato al Contact Center nazionale e successivamente inviato alla Rete territoriale.

#### *Casi rilevati da UNAR e inviati alla Rete*

- Il segnalante chiama il Numero Verde Nazionale o invia una segnalazione tramite il sito web
- Il caso è inserito nella piattaforma dagli operatori/operatrici del Contact Center UNAR
- Il Contact Center UNAR invia al Centro regionale una e-mail con allegata breve descrizione del caso
- Il Centro verifica se il caso può essere trattato a livello locale e se il Nodo provinciale competente per territorio è in grado di gestire il caso e indica al Contact Center a chi può essere assegnato il caso
- Il Contact Center assegna il caso all'operatore/operatrice indicato/a

Da questo momento l'operatore/operatrice assegnatario è l'unico/a responsabile della trattazione del caso e dell'aggiornamento della piattaforma.

#### *Casi rilevati direttamente sul territorio*

Se il/la segnalante si rivolge direttamente a un Nodo, il caso viene inserito nella piattaforma direttamente dall'operatore/operatrice il/la quale lo assegna a se stesso.

Da questo momento l'operatore/operatrice assegnatario è l'unico/a responsabile della trattazione del caso e dell'aggiornamento della piattaforma.

### **Gestione dei casi**

Anche in Piemonte, così come in Liguria, le prassi sono in fase di sperimentazione e consolidamento sul campo e non si può ancora parlare di prassi strutturate come nel caso dell'Emilia-Romagna. Molti aspetti tuttavia coincidono con l'esperienza emiliano-romagnola.

L'operatore o l'operatrice responsabile del caso contatta o ri-contatta la persona segnalante e propone un **incontro** presso il Nodo e la accoglie.

La fase di accoglienza è il momento più delicato del percorso di supporto delle vittime di discriminazione. E' fondamentale che l'operatore o l'operatrice abbiano solide capacità di ascolto attivo ed empatia, per aiutare l'utente a parlare di sé e della situazione che l'ha visto vittima di discriminazione. In alcuni casi la fase di accoglienza può richiedere più di un singolo incontro.

Accolta la segnalazione, è necessario aiutare la persona a **valutare** la situazione o l'episodio segnalato. La persona può ritenere di aver subito molestie o comportamenti offensivi oppure di essere stata esclusa da un servizio o da un'opportunità. La prima valutazione da fare insieme è **se si tratti o meno di un episodio di discriminazione**. Già in questa fase i Nodi possono chiedere supporto e confronto al Centro regionale, fino ad una vera e propria compresenza nel corso degli



**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009

incontri con le persone segnalanti. Ciò accade nei casi più complessi e delicati, per i quali si intravede la possibilità di una ricaduta di livello generale.

*Molestie o comportamenti offensivi*

L'operatore/operatrice guida la persona cercando di raccogliere le informazioni necessarie per valutare la pertinenza del caso: si sono verificati comportamenti offensivi legati alla nazionalità, origine etnica, credo religioso, genere, età, disabilità, orientamento sessuale, ecc.? In quale contesto? Questi comportamenti hanno causato danni o lesioni? La persona conosceva chi l'ha offesa o aggredita? Se la conosceva, in quali rapporti erano?

- **Non è discriminazione:** se le molestie o i comportamenti offensivi non sono causati da una discriminazione ma, ad esempio, da un conflitto esistente tra le parti, si orienta la persona verso altri servizi più adatti a dare risposte al suo disagio (ad esempio ad un servizio di mediazione dei conflitti)
- **E' discriminazione:** se si tratta di un caso di discriminazione, la persona può richiedere:
  - o Supporto mirato e specifico: invio/accompagnamento a servizi, gruppi o associazioni
  - o Azione di pressione: proposta di invio di una lettera di pressione a firma del soggetto che gestisce la segnalazione
  - o Azione legale: invio/accompagnamento a servizio di consulenza legale

*Esclusione da un servizio o da una opportunità*

L'operatore/operatrice guida la persona cercando di raccogliere le informazioni necessarie per valutare la pertinenza del caso: quali sono i requisiti per ottenere il servizio/opportunità negati? Verifica del fatto che tra i requisiti di accesso non vi siano dei parametri discriminatori. In caso non vi siano parametri discriminatori: sono stati rispettati modi e tempi per accedere? E' la prima volta che succede? E' successo ad altri?

- **Non è discriminazione:** se si verifica che l'esclusione è dovuta ad altri fattori, si può eventualmente fornire alla persona informazione per un corretto accesso al servizio ed eventualmente accompagnarla
- **E' discriminazione:** se si tratta di un caso di discriminazione la persona può richiedere:
  - o Consulenze professionali: invio/accompagnamento a servizi come sindacati, difensore civico, associazioni inquilini, associazioni consumatori, ecc.
  - o Azione di pressione: proposta di invio di una lettera di pressione
  - o Azione legale: invio/accompagnamento a servizio di consulenza legale

**Casi di articoli con contenuti relativi alla discriminazione**

Ad oggi non è stata definita una procedura strutturata, tuttavia si sta lavorando come in Emilia-Romagna in stretta collaborazione con il Contact Center nazionale.

Dal 2013 a fine 2014 il Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte ha avviato un'attività sperimentale di **monitoraggio della stampa locale piemontese**<sup>1</sup> in collaborazione con il CSI

<sup>1</sup> Per la realizzazione di questa attività viene utilizzato Mentelocale, un servizio offerto dalla Direzione comunicazione istituzionale della Giunta della Regione Piemonte, in collaborazione con gli editori locali e la Federazione italiana piccoli

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

Piemonte (ente strumentale della pubblica amministrazione regionale in campo informatico e telematico) e con l'Università degli Studi di Torino, che offre un supporto metodologico. L'attività consente di rilevare sia episodi discriminatori avvenuti sul territorio e non segnalati dai diretti interessati, sia eventuali violazioni della Carta di Roma e di altre linee-guida che mirano ad orientare la pratica giornalistica in senso antidiscriminatorio.

Nel caso in cui si individui un articolo che descrive una situazione di discriminazione su cui è opportuno e possibile agire a livello locale, previa consultazione fra i referenti del Centro regionale e i referenti del Contact Center, la segnalazione viene assegnata al Nodo provinciale tramite la procedura precedentemente descritta.

Se è lo stesso articolo ad essere ritenuto discriminatorio, previa consultazione con i referenti del Contact Center, la segnalazione è trasmessa al Contact Center stesso, responsabile per la trattazione di questo genere di casi.

A fine 2014, nonostante gli ottimi risultati, la sperimentazione è stata sospesa a causa della mancanza di risorse umane da dedicare.

*Per un approfondimento sul Centro e sulla Rete regionali del Piemonte, si possono consultare i link <http://www.piemontecontrolediscriminazioni.it>, dove si trovano tutte le informazioni e i contatti utili, e <http://www.regione.piemonte.it/pariopportunita/cms/index.php/contro-le-discriminazioni>, dove sono pubblicati i documenti ufficiali relativi all'istituzione del Centro e della Rete. I contenuti di questa scheda sono proposti in forma schematica anche nelle slide.*