



# Centre nous

*Centro  
antidiscriminazioni  
Valle d'Aosta*

## Carta dei servizi

un progetto di



con il supporto di



**Centre Nous**

## **Centro antidiscriminazioni Valle d'Aosta**

si occupa di **sostegno, consulenza e supporto** a favore di **persone LGBTQIA+** vittime di discriminazioni, violenze o che vivono situazioni di fragilità e marginalità.

## **Chi siamo**

Il Centro è un progetto gestito da un'ATS (Associazione Temporanea di Scopo), che ha come capofila l'associazione **Arcigay Valle d'Aosta Queer Vda** e comprende le Cooperative sociali **L'Esprit à l'Envers** e **La Sorgente**.

un progetto di



## **Rete e partnership**

Centre nous è un progetto plurale, finanziato da **UNAR - Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali**, che conta numerose partnership tra le istituzioni e gli enti del terzo settore.

- Comune di Aosta
- Celva - Consorzio degli Enti Locali Vda
- Azienda USL Valle d'Aosta
- ACLI Valle d'Aosta
- Associazione Agevolando
- AIACE Valle d'Aosta
- Amnesty International Italia
- Comitato ARCI Valle d'Aosta
- Associazione Cammini di speranza
- Centro per le famiglie Valle d'Aosta
- CSV Valle d'Aosta
- Fondazione Giacomo Brodolini
- Intercultura
- Associazione femminile Piccole donne
- Refugees Welcome Italia

con il supporto di



partnership istituzionali



partnership



# La mission

**Centre Nous** intende promuovere una cultura dei generi rispettosa delle unicità, sostenere la popolazione LGBTQIA+ senza distinzioni religiose, etniche, di cittadinanza e di altro tipo, favorendo il contrasto alle discriminazioni e alle varie forme di violenza per orientamento sessuale e identità di genere.

Il Centro si propone di promuovere una cultura del rispetto, del benessere e dei diritti umani, civili e sociali, contribuendo a una società più inclusiva e meno conflittuale,

dando risposta ai bisogni e alle aspettative della popolazione LGBTQIA+. Il Centro intende favorire l'autodeterminazione, l'autodenominazione e l'*empowerment* delle persone LGBTQIA+, sostenendo anche la cittadinanza tutta come parte integrante di questi processi e obiettivi. Il Centro antidiscriminazioni è basato sull'impegno di personale professionista e volontario, con una formazione specifica in tema di discriminazioni e violenze fondate sull'orientamento sessuale e sull'identità di genere.

# Cosa facciamo

I Servizi del Centro sono gratuiti e sono rivolti a tutte le persone maggiorenni che abbiano subito discriminazioni o violenze a causa del loro orientamento sessuale e dell'identità di genere o che vivano percorsi di fragilità correlati. Chiunque si può rivolgere allo sportello del Centro nei giorni di apertura o contattandolo tramite i recapiti a disposizione.

Saranno concordate assieme al personale del Centro gli eventuali coinvolgimenti e interventi delle figure professionali previste, anche su appuntamento. Le persone che non hanno ancora raggiunto la maggiore età potranno accedere al Centro e ai servizi previsti soltanto con il consenso esplicito e scritto di entrambi i genitori o di eventuale tutore.

Il Centro è a disposizione anche delle Istituzioni, degli enti e delle associazioni attive sul territorio locale, che possono richiedere un supporto per rispondere a bisogni emersi nel proprio contesto operativo.

Il Centro garantisce l'accoglienza presso il punto di accesso sito in via Croix Noire 38, ad Aosta, con attività di informazione e di orientamento, attraverso uno sportello ad accesso diretto, che si occupa anche di raccolta dei dati. Il punto di accesso è aperto 5 giorni a settimana ed è sempre raggiungibile

attraverso la linea telefonica, la messaggistica, la segreteria telefonica e i canali social.

Centre Nous intende predisporre adeguate forme di raccordo e di rete con i servizi socio-sanitari, con le forze dell'ordine e con le strutture pubbliche e private competenti, tenendo conto delle necessità fondamentali per la protezione degli utenti. Centre Nous si impegna a mantenere un contesto accogliente, rispettoso della riservatezza e della privacy delle persone, e sicuro, non consentendo l'accesso ai locali del Centro a chi agisce discriminazioni o violenze.

In maniera trasversale, e secondo una prospettiva intersezionale e intergenerazionale, Centre Nous pone attenzione all'analisi e al soddisfacimento dei bisogni legati alle marginalità e alle discriminazioni multiple. Verranno strutturati interventi specifici per rispondere alla complessità di situazioni in cui le discriminazioni basate su orientamento sessuale e identità di genere possono essere aggravate dalla concomitanza di discriminazioni multiple basate, ad esempio, sull'etnia, sull'età e sull'invecchiamento, sull'isolamento, sulle disabilità o sulle neuro-divergenze.

# Dove e quando

Il Centro si trova ad Aosta, in **via Croix Noire, 38** di fronte alla Biblioteca comunale del Quartiere Dora.

## Arrivare con i mezzi pubblici

Le fermate più vicine sono "Corso Iurea (Mc Donald's)" e "Croix Noire", servite dalle linee 8, 21 e dalla Navetta verde. Info e orari su [www.suap.it](http://www.suap.it)

## Orario apertura

Lunedì	16.00 / 18.00
Martedì	10.00 / 12.00
Mercoledì	Chiuso
Giovedì	12.00 / 14.00
Venerdì	16.00 / 18.00
Sabato	10.00 / 12.00
Domenica	Chiuso



**+39 376.2793413**

Numero disponibile per telefonate e messaggi Whatsapp. Fuori dagli orari di apertura è attiva la segreteria telefonica.

**info@centrenous.it**

**www.centrenous.it**

**@centrenous.vda**

# Contatti

# I servizi del Centro

**Centre Nous** offre a titolo gratuito molteplici **servizi alla persona**, suddivisi in 4 aree di intervento

1



**Area  
accoglienza  
e ascolto**

2



**Area  
assistenza  
socio-sanitaria**

- Assistenza psicologica
- Assistenza sanitaria
- Assistenza sociale

3



**Area legale**

- Assistenza legale
- Assistenza alle persone migranti

4



**Area lavoro  
e autonomia  
abitativa**

- Lavoro
- Autonomia abitativa

Le attività di accoglienza e ascolto - previste come primo contatto con il Centro - sono garantite attraverso uno **sportello** ad accesso libero. Centre Nous si impegna a creare uno spazio accogliente, sicuro e non giudicante, dove chiunque possa incontrare personale formato in grado di riconoscere i bisogni e di indirizzare le persone all'utilizzo della rete dei servizi e attività messe in campo dal Centro.

Lo spazio di ascolto, gestito da un'operatrice con il coinvolgimento anche di persone volontarie, offrirà **accoglienza e assistenza** a chiunque si rivolga allo sportello, in un contesto aperto al dialogo e al confronto per promuovere la cultura della non-discriminazione e il benessere delle persone LGBTQIA+. Il contatto allo sportello consentirà al personale del Centro di spiegare in generale il funzionamento dei servizi e di individuare i bisogni specifici, attivando, nel caso, le varie professionalità e risorse coinvolte nel progetto, affinché la risposta alle necessità emerse sia efficace e quanto più possibile completa.

I **recapiti** (telefonico, di segreteria telefonica, di messaggistica attraverso i canali social e l'indirizzo e-mail dedicato) consentiranno di raccogliere il primo bisogno, pur rimandando - per quanto possibile, anche in relazione alle particolarità geografiche del territorio - a un appuntamento, in presenza, presso lo sportello.

Attraverso l'azione dell'operatrice e del personale volontario, saranno offerti momenti di ascolto a chi si presenterà per i colloqui o per ricevere supporto, anche attraverso l'organizzazione di gruppi di ascolto e/o di parola, utilizzando, tra le altre, la prospettiva della formazione e del sostegno *peer-to-peer*.

Lo sportello Centre Nous svolge anche attività di **segretariato e orientamento ai servizi** territoriali. Insieme agli obiettivi di accogliere e tutelare le vittime di discriminazione e violenza per orientamento sessuale e identità di genere e di promuovere la cultura del rispetto dei diritti umani con prospettiva intersezionale, Centre Nous si impegna, attraverso lo Sportello, anche a contrastare i fenomeni dell'*under-reporting* e *under-recording* dei fenomeni d'odio e discriminazione verso le persone LGBTQIA+, effettuando una **raccolta dati** e analizzando le segnalazioni ricevute nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy dell'utenza.

1

Servizi alla persona  
**Area accoglienza  
e ascolto**



## Assistenza sanitaria

Centre Nous persegue gli obiettivi di prevenzione, supporto, cura, accoglienza, indirizzo e accompagnamento ai servizi pubblici del Servizio sanitario nazionale, con particolare attenzione alla tutela delle discriminazioni nell'ambito della salute, a tutte le persone vittime di discriminazioni e violenze rispetto all'orientamento sessuale e all'identità di genere.

L'attività del Centro, rispetto ai bisogni di salute dell'utenza, dopo la prima valutazione effettuata allo sportello, viene svolta grazie alla collaborazione con personale medico, infermieristico e volontario specificamente formato, operante nelle seguenti aree: **malattie infettive, ginecologia, salute mentale e medicina generale.**

Attraverso consulenze e colloqui individuali su appuntamento viene garantita risposta diretta e specifica alle richieste degli utenti, per soddisfare i bisogni di salute di coloro che subiscono discriminazioni in ambito sanitario o che possono manifestare delle necessità di salute specifiche connesse a una situazione di discriminazione.

Le persone volontarie formate garantiscono un supporto aggiuntivo attraverso colloqui di counseling *peer-to-peer* per fornire sostegno tra pari nell'ambito della tutela della salute e del benessere psico-fisico, prevenzione e contrasto alla diffusione delle infezioni

sessualmente trasmissibili, empowerment della persona con aumento del senso di autoefficacia e riduzione dello stigma e delle discriminazioni

## Assistenza psicologica

Sono garantiti colloqui e incontri di consulenza o assistenza con **psicologi e psicoterapeuti** che potranno fornire alla persona supporto diretto a mettere in sicurezza l'utente che si rivolge al Centro, anche attraverso l'indirizzo ai servizi dell'Azienda USL Valle d'Aosta.

Sempre nell'ambito dell'assistenza psicologica viene fornito supporto specifico a persone trans\*, non binarie o genderfluid che si rivolgono al Centro. Questo servizio è garantito dal personale professionista, in rete e relazione con il Gruppo salute di Arcigay Valle d'Aosta e con i servizi di assistenza legale e di assistenza socio-sanitaria, necessari per garantire l'accesso al percorso di affermazione di genere o soddisfare i bisogni specifici delle persone LGBTQIA+.

## Assistenza sociale

Il Centro garantisce un primo contatto con l'**assistente sociale** del Centro per fornire indicazioni rispetto all'orientamento sul territorio e all'accesso ai servizi pubblici e alla rete dei servizi sociali regionali e comunali. L'attività dell'area sociale si avvale del supporto di **educatrici e educatori professionali**, che affiancano gli altri professionisti e le persone volontarie negli accompagnamenti sul territorio, per contribuire a migliorare l'*empowerment* e l'autonomia sociale e relazionale.

# 3

## Servizi alla persona Area legale



## Assistenza legale

Le avvocate e gli avvocati del Centro ricevono su appuntamento dopo colloquio con il personale dello sportello. Attraverso le attività dell'area legale è possibile **ricevere informazioni e consulenze con possibilità di garantire assistenza legale in materia civile, penale, amministrativa e del lavoro** per discriminazioni motivate dall'orientamento sessuale e identità di genere, indirizzando l'utenza al percorso giuridico più adeguato per ogni caso e situazione, e lavorando in sinergia con il Centro.

Avvocati e avvocate mantengono uno sguardo intersezionale per sostenere la comunità LGBTQIA+ e le persone vicine, collaborando attivamente con le figure professionali di tutte le aree di attività del Centro.

Un'attenzione particolare viene dedicata ai **percorsi di affermazione di genere**: le avvocate e gli avvocati agiscono all'interno della rete per garantire sostegno giuridico a chiunque voglia iniziare o stia intraprendendo questo percorso.

È possibile richiedere un appuntamento per consulenze e orientamento rispetto alla tutela dei diritti delle persone LGBTQIA+ con l'obiettivo di prevenire le discriminazioni basate su orientamento sessuale o identità di genere nei luoghi istituzionali, di lavoro e in realtà associative di qualsiasi natura.

## Assistenza alle persone migranti

L'attività del Centro è principalmente volta all'informativa e al **supporto nella formalizzazione della domanda di protezione internazionale**, eventualmente nella ricostruzione della storia personale in vista dell'audizione in Commissione territoriale per le persone richiedenti asilo SOGIESC (Sexual Orientation, Gender Identity and Expression, and Sex Characteristics). Il Centro offre supporto, **orientamento sul territorio e ai vari servizi anche a tutte le persone migranti** che abbiano subito delle discriminazioni per orientamento sessuale e identità di genere. Centre Nous si avvale, in questo e negli altri ambiti di intervento, della presenza e del lavoro di **mediatori culturali e linguistici.**



## Servizi alla persona Area socio-sanitaria

# 2



Servizi alla persona

## Area lavoro e autonomia abitativa

4

### Lavoro

Il personale dello sportello può attivare, per rispondere a specifiche necessità dell'utenza, **percorsi strutturati di sostegno alla ricerca del lavoro e al raggiungimento o mantenimento dell'autonomia abitativa.**

I percorsi nell'area lavorativa possono comprendere una **valutazione delle competenze lavorative e personali**, il supporto alla stesura di **curriculum vitae**, accompagnamento alla **ricerca attiva del lavoro** o di **inserimento lavorativo** ma anche di **creazione di impresa** o di individuazione di percorsi formativi professionalizzanti.

L'obiettivo del personale è la creazione di una rete sinergica con il Centro per l'impiego regionale, per le persone LGBTQIA+ che hanno subito discriminazioni, emarginazioni o penalizzazioni in un contesto lavorativo o che a causa del loro orientamento sessuale o della loro identità di genere riscontrano ostacoli e difficoltà nella ricerca e nell'inserimento lavorativo.

### Autonomia abitativa

Il Centro prevede la possibilità di intervento, anche con il coinvolgimento di **personale educativo** formato, rispetto a percorsi che possano potenziare la **ricerca di soluzioni abitative** e favorire il maggior livello possibile di **autonomia abitativa** delle persone, in modo da promuovere l'**emancipazione da condizioni discriminatorie**, attraverso autonomia, capacità di gestione e **indipendenza.**

Un percorso individualizzato può essere orientato a potenziare o sviluppare capacità di cura del sé e del proprio ambiente di vita, competenze sociali e di relazione, autonomia nella gestione della casa e dei propri interessi. L'utenza viene affiancata mirando al raggiungimento di una buona situazione abitativa, che quindi possa soddisfare i bisogni primari della persona in ambito abitativo quali la sicurezza, la protezione e l'intimità.

## Formazione esterna

Per perseguire l'obiettivo di costruire reti e relazioni, che coinvolgano vari soggetti, enti e istituzioni di tutto il territorio regionale, nell'ottica di prevenire e ridurre le discriminazioni, il progetto prevede l'attivazione di **corsi di formazione e di sensibilizzazione rivolti a Enti pubblici, enti del terzo settore e cittadinanza valdostana**, coinvolgendo tutti gli attori della rete che opera nelle aree previste dal progetto.

Le formazioni sono tenute e progettate dal personale volontario, specificamente

preparato, anche in sinergia con interventi di figure professionali e personale formatore, per fornire a dipendenti, volontari e cittadinanza corsi di formazioni specificamente progettati per argomenti e temi, secondo una prospettiva multi-disciplinare che tenga conto delle complessità interculturali, intergenerazionali, intersezionali e le discriminazioni multiple. Alcune delle aree di intervento formativo possono riguardare, tra le altre, il linguaggio ampio e non discriminante, anche nella pubblica amministrazione, l'approccio socio-sanitario a pazienti e utenti LGBTQIA+.

**Centre Nous offre anche diversi servizi alla collettività, col l'obiettivo di promuovere una cultura delle unicità**

## Biblioteca

**All'interno del Centro è possibile accedere alla biblioteca a tematica *queer*, catalogata attraverso il sistema bibliotecario nazionale di Arcigay e resa disponibile per la consultazione e il prestito.**

La catalogazione e la gestione dei libri e beni conservati dalla biblioteca vengono effettuate utilizzando il software Koha, uno dei più importanti *Integrated Library System* a codice libero che copre tutte le principali esigenze di un sistema bibliotecario.

Il software permette una registrazione conforme a quanto stabilito dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU) del Ministero della Cultura, agevola la registrazione dell'utenza, il prestito dei libri e il monitoraggio delle restituzioni.

Il software prevede anche un OPAC (Online Public Access Catalogue, Catalogo online ad accesso

pubblico) che permette di consultare da remoto i titoli disponibili e di prenotarne il prestito da parte degli utenti registrati alla piattaforma.

L'accesso all'OPAC di Arcigay è disponibile al link: **[bibliotecarcigay.biblioteca.arcigay.it](http://bibliotecarcigay.biblioteca.arcigay.it)**

Per effettuare un prestito e per accedere alla prenotazione online è necessario registrarsi presso la biblioteca, al primo accesso. La registrazione, per la quale sarà richiesto un indirizzo email, permette anche l'invio automatico delle notifiche di prestito e i solleciti alla restituzione. I prestiti hanno una durata massima di 15 giorni.

Il software è installato in un server gestito da Arcigay nazionale, grazie al quale vengono messe in rete tutte le biblioteche a tema LGBTQIA+ aderenti.



# Centre nous

*Centro  
antidiscriminazioni  
Valle d'Aosta*

via Croix Noire, 38 - Aosta  
+39 376.2793413  
info@centrenous.it  
**www.centrenous.it**