



Charte des services

SERVICE D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS DE PROTECTION INTERNATIONALE

Spazio Aperto Soc. Coop. Sociale

ed. 01/10/2026





INDICE

1. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL DOCUMENTO	4
2. STORIA DELL' AREA E DEI SERVIZI AFFERENTI	4
3. MISSION ED OBIETTIVI	5
4. LE STRUTTURE.....	5
5. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO/INSERIMENTO.....	6
6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
6.1 Equipe di lavoro	6
6.2 Servizi offerti.....	7
7. METODOLOGIA OPERATIVA.....	8
8. RECLAMI	9



1. INTRODUCTION ET FINALITÉS DU DOCUMENT

La Charte des Services est l'outil par lequel le citoyen est informé des caractéristiques du service proposé.

Elle représente, en outre, un moyen de protection des droits des usagers et la possibilité, pour ces derniers, d'évaluer la qualité du service fourni.

Dans le respect de la réglementation en vigueur, les principes fondamentaux de cette Charte sont les suivants : égalité, impartialité, continuité, droit de choisir, participation, efficience et efficacité.

La présente Charte des Services de l'Area « Accueil des Migrants » de Spazio Aperto Società Cooperativa Onlus. a été rédigée par la Responsable de l'Area.

Le document sera mis à jour périodiquement et à l'occasion d'importantes modifications organisationnelles concernant cette même Area.

2. HISTOIRE DE LA ZONE ET DES SERVICES AFFÉRENTS

En 2014, la Spazio Aperto Società cooperativa Onlus entame le parcours d'accueil des citoyens étrangers demandeurs de protection internationale auprès de l'Hotel Centro Turistico Gardesano. La Convention signée avec la Préfecture de Vérone prévoit que la coopérative s'occupe exclusivement de la « médiation culturelle », notamment de la médiation linguistique, de l'assistance dans la procédure de demande de protection internationale, de l'octroi de l'argent de poche et de l'assistance sanitaire. Dans le cadre de la fourniture de ces prestations, la coopérative est dénommée « Sujet Gestionnaire Médiateur Culturel », tandis que l'hôtelier, chargé de tout ce qui concerne la restauration et l'hébergement, est dénommé « Sujet Gestionnaire Hôtelier ».

Au cours des années 2015, 2016 et 2017, la Coopérative poursuit la mise en œuvre du service selon les modalités susmentionnées dans différentes structures hôtelières et unités d'habitation, jusqu'au 02/05/2017, date à laquelle est ouverte la première structure dont elle assume la gestion totale du service. Cette structure est dénommée « Casa Iride » : il s'agit d'une habitation indépendante avec jardin divisée en deux unités d'habitation destinée à l'accueil de femmes et d'enfants.

Le service d'accueil auprès de Casa Iride est « accompagné » par un projet présenté et approuvé par la Fondazione San Zeno. Ce projet débute en novembre 2017, a une durée de deux ans et a pour objectif de fournir un parcours structuré vers l'autonomie à des femmes vulnérables et à des mères.

Depuis 2021, la responsabilité de gestion de l'ensemble des prestations prévues au cahier des charges est étendue à tous les C.A.S. gérés par la coopérative soussignée.



3. MISSION ET OBJECTIFS

La coopérative rédactrice, dans le cadre du service susmentionné, réalise les interventions prévues de type sanitaire, éducatif et récréatif selon des modalités permettant de maintenir les capacités physiques, mentales, affectives et relationnelles des résidents et de favoriser autant que possible leur autonomie.

Une assistance adaptée est également fournie en tenant compte des besoins spirituels, physiques, psychiques et sociaux de chacun, en cherchant à favoriser, dans le plein respect de la personnalité et de la liberté individuelle, les relations entre les usagers eux-mêmes, avec leur propre famille (lorsque cela est possible) et avec le territoire d'accueil. Tout au long du parcours d'Accueil, une attention particulière est accordée à l'évolution psychophysique du résident, afin de tenter d'empêcher sa marginalisation, sa solitude et son inactivité, au moyen de méthodes comportementales contribuant à préserver son activité et ses relations sociales.

Tout ce qui précède est retracé au moyen de la Certification de qualité pour le service d'accueil. Une procédure permet de mettre en place une documentation rendant traçables tous les services fournis et immédiatement consultable en cas de contrôle périodique de la part de la Préfecture ou d'autres organismes de Certification/ de vérification.

4. LES STRUCTURES

Actuellement, le Secteur Immigration de la Coopérative Spazio Aperto comprend 3 macro-structures d'accueil :

- "Antico Termine": centre collectif constitué de 150 places conventionnées ;
- Servizio di Accoglienza Diffusa: accueil dans des unités d'habitation dans les communes de Bussolengo, Sona, Mozzecane, Valeggio sul Mincio, Arcole et Montecchia di Crosara pour 95 places conventionnées;
- Hotel Turismo: centre collectif constitué de 40 places conventionnées pour les titulaires d'une protection temporaire et pour les demandeurs de protection internationale;

La distinction entre « centres collectifs » et « unités d'habitation » reflète et répond aux exigences du commanditaire (Préfecture) et implique, dans le cadre d'une intervention et d'une méthodologie opérationnelle communes axées sur le soutien aux personnes pour faire face aux besoins matériels et immatériels, certaines différences dans la fourniture des services de premier accueil.



5. DESTINATAIRES ET MODALITÉS D'ACCÈS/ D'INSERTION

L'accès aux structures est exclusivement autorisé aux citoyennes et citoyens étrangers en situation d'« indigence » qui souhaitent présenter une demande de protection internationale ou qui bénéficient d'une protection temporaire, et s'effectue exclusivement sur orientation de la Préfecture de Vérone.

L'accueil se poursuit jusqu'à la fin de la « demande de protection internationale », conformément aux lois nationales et internationales en matière de « demande d'asile ».

Le parcours peut en outre être interrompu par la révocation des mesures d'accueil par la préfecture elle-même en cas de violations graves du Règlement de la structure d'accueil désignée ou des lois nationales et internationales.

6. ORGANISATION DU SERVICE

6.1 Équipe de travail

L'Area est organisée et gérée dans son ensemble par une équipe multidisciplinaire et multiprofessionnelle aux compétences différenciées et aux rôles spécifiques.

Elle comprend, en effet :

- 1 Responsable du service de l'immigration ;
- 4 coordinateurs d'unité opérationnelle;
- 5 opérateurs éducateurs de l'accueil ;
- 1 assistante sociale;
- 2 psychologues;
- 3 opérateurs auxiliaires de l'accueil;
- 1 infirmier
- 1 medico
- 1 cuisinier

6.2 Services proposés

Les services relevant du domaine de l'Accueil de la coopérative assurent leurs activités 24 h/24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

Cela afin de répondre aux besoins de l'Organisme prescripteur et des bénéficiaires accueilli·e·s. Le parcours d'accueil garantit aux personnes accueillies des activités de :

- a) **premier accueil** - destinés à fournir une assistance générale à la personne - (nourriture, hébergement, services de blanchisserie, fourniture de biens de première nécessité...)
- b) **assistance juridique** – destinée à fournir une orientation juridique en matière de protection internationale et de droit des migrations et à apporter un soutien à la présentation de la



demande de protection internationale et au renouvellement du titre de séjour. Le service garantit également l'information en matière de traite des êtres humains ainsi que le signalement des situations de vulnérabilité aux services compétents.

- c) **assistance socio-sanitaire** - destinée à l'évaluation des situations personnelles individuelles et à l'éventuel signalement au Médecin Référent afin d'identifier et d'activer les parcours d'assistance et de soins les plus appropriés. Le service garantit l'évaluation d'éventuelles situations de vulnérabilité et leur signalement aux services compétents du territoire
- d) **assistance socio-éducative** - destinée à soutenir les citoyens migrants dans leur parcours d'intégration sociale en fournissant des informations sur le système scolaire et professionnel italien et en les accompagnant dans l'accomplissement des principales démarches administratives nécessaires à l'accès aux services;
- e) **médiation linguistique et culturelle** - l'activité de médiation linguistique - culturelle est constamment garantie afin de faciliter la relation et la communication - tant linguistique (interprétation) que culturelle - entre les différents bénéficiaires, le projet d'accueil et le contexte territorial (institutions, services locaux, citoyens). À cette fin, le service peut compter sur une équipe dédiée d'opérateurs salariés capables d'intervenir aussi bien dans les langues véhiculaires (réf. anglais et français), qu'en langue ukrainienne et arabe. En cas de nécessité, un réseau de consultants externes capables d'intervenir dans de nombreuses autres langues est disponible (ex. bangla, tigrigna, edo, ourdou, autres langues africaines);
- f) **soutien psychologique** - il est garanti à tous/toutes les bénéficiaires des structures d'accueil qui en font la demande. Le soutien peut également être activé à la demande de l'équipe (en accord avec l'intéressé/e), si elle en constate la nécessité, et fournit des activités de supervision à l'équipe elle-même, également en référence aux cas individuels. Le service, en collaboration avec l'assistant/e social/e et la Direction du Centre, s'occupe également d'identifier et de signaler les éventuelles situations de vulnérabilité aux services compétents du territoire;
- g) **sostegno all'apprendimento della lingua italiana - soutien à l'apprentissage de la langue italienne** - le service fournit un soutien à l'inscription aux cours du CPIA pour l'apprentissage de la langue italienne, ainsi qu'aux cours internes;

7. FACTEURS ET NORMES DE QUALITE'

Objectifs liés au choix d'adopter un Système Qualité.



L'objectif principal lié au choix d'adopter un système de contrôle de la Qualité est lié à la volonté de placer la personne au centre, qu'il s'agisse de l'utilisateur du service, des opérateurs chargés du service ou de sa gestion.

Placer l'utilisateur au centre, come en tant que personne, cela signifie penser le service que l'on offre comme quelque chose en amélioration continue, qui doit être capable de répondre aux besoins exprimés, mais aussi de répondre aux besoins non exprimés et de les prévenir, à travers :

1. • un travail continu d'analyse des besoins,
2. • de vérification de la satisfaction,
3. • de mise à jour concernant les nouvelles procédures et les progrès de la recherche.
- 4.
- 5.

L'application du système qualité aux modalités de prestation du service implique un contrôle et une évaluation attentifs de celles-ci, afin de garantir un certain niveau de l'offre et de surveiller constamment où et comment apporter d'autres améliorations.

• **Mettre l'opérateur au centre**: en tant que personne, cela signifie lui garantir la possibilité de s'appuyer sur des procédures claires et vérifiables, qui donnent à tout moment la possibilité

- savoir comment gérer certains événements, qu'ils soient liés à la gestion courante ou qu'ils soient extraordinaires;
- Détecter l'apparition d'éventuelles problématiques et intervenir de manière appropriée. En outre, l'application du Système Qualité, dans une optique de vérification de l'efficacité du service, du point de vue des opérateurs, implique également une activité d'évaluation de leur degré de satisfaction et d'adhésion à la mission, afin qu'ils se sentent impliqués et non de simples exécutants de leurs tâches.

3. Offrir à l'hôte toutes les prestations qui garantissent la pleine valorisation et le respect de la personne
4. Mettre en place une série d'activités et d'initiatives visant à impliquer le résident et sa famille dans la gestion de la structure
5. agir de manière à poursuivre et à atteindre l'amélioration continue dans la prestation des services offerts.

INDICATEUR	DESCRIPTORS	VALEUR ATTENDUE
Accessibilité aux informations	Page web, courrier électronique / posta elettronica certificata, bureau administratif, téléphone/fax, courrier ordinaire.	Garantie d'accessibilité attraverso tous les canaux prévus



	Traduction du règlement, des mentions légales en anglais, français, ukrainien Activation de la médiation linguistique en langues ourdou, bengali, dialectes africains	Mise à jour de la traduction des documents dans un délai d'une semaine à compter de l'éd. italienne
Transparence	Mise à jour de la Charte des services	Dans un délai de 3 jours Annuel ou selon les besoins
Engagement des utilisateurs	Reunions avec les utilisateurs	Au moins une rencontre par an
Ponctualité et réactivité	Délai maximal de réponse aux réclamations et aux demandes d'informations	5 jours ouvrés
Fourniture	Règlement	Applique intégralement
	Réparation de la panne technique qui cause l'interruption (sont exclues les causes de force majeure de caractère naturel, etc.)	Dans un délai d'un jour
	Préparation du dossier utilisateur	Dans les 2 jours suivant l'entrée

Les normes prévues par la convention avec la Préfecture de Vérone sont également contrôlées.

8. RECLAMATIONS

Dans le cadre de sa fonction de protection, la Coopérative offre à l'utilisateur la possibilité de déposer une réclamation à la suite d'un dysfonctionnement, d'un acte ou d'un comportement ayant refusé ou limité l'accès aux prestations.

Les réclamations peuvent être présentées en écrivant à spazioaperto@allcoop.it ou en envoyant une lettre à SPAZIO APERTO SOC. COOP.VA SOCIALE ONLUS via P. Vassanelli 11 – 37012 BUSSOLENGO (VR).

Le responsable qui reçoit les réclamations, les oppositions et les observations les porte à l'attention de la direction de la coopérative, qui veille à formuler les réponses nécessaires dans les délais impartis.



Pour de plus amples informations détaillées sur les structures, les activités et les prestations fournies, veuillez vous adresser à la responsable de secteur :

Dott.ssa Rizzi Eleonora
(Responsable du service de l'immigration)

Reçoit sur rendez-vous en écrivant à :

eleonora.rizzi@allcoop.it

ou en appelant le numéro:

3476814466

Ou auprès des bureaux administratifs de

SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus

Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902

spazioaperto@allcoop.it

spazioaperto@pec.allcoop.it

site internet:

www.spazioapertocoop.it

