

CHARTRE DES SERVICES

Centro Veneto Progetti Donna

www.centrodonnapadova.it

Qu'est-ce que la Charte des services ?

La Charte des services est un court dépliant qui explique **ce que nous pouvons faire pour vous et comment vous pouvez accéder à nos services et à nos activités**. Il s'adresse aux femmes et aux organismes, associations et toutes les parties qui, à titres variés, ont un lien avec le Centre Veneto Progetti Donna.

La Charte des services n'est pas une déclaration d'intention, mais elle est l'occasion de s'informer pour les femmes et les acteurs des services sanitaires et sociaux, au sujet des services offerts et du quand et comment y accéder. Elle est aussi faite pour vous permettre d'envoyer des suggestions d'améliorations ou d'éventuelles réclamations.

L'objectif est donc de donner, autant aux utilisatrices qu'aux acteurs publiques et privés avec lesquels nous collaborons, la possibilité de contribuer de façon concrète à l'amélioration effective et continue des services. C'est pour cela que notre Charte des services sera le sujet d'ajournements réguliers.

Merci et bonne lecture,

Patrizia Zantedeschi.

Qui sommes-nous ?

Il existe à Padoue un groupe de femmes qui travaillent depuis des années **pour que la violence faite aux femmes arrête d'être considérée comme normale**. Ce sont les psychologues, les avocates, les éducatrices et les volontaires du **Centre Veneto Progetti Donna**, le seul centre Antiviolenza professionnel et reconnu de notre province qui collabore avec toutes les dimensions du publique ainsi que le secteur social privé.

Il fait partie du réseau du **numéro vert national 1522** du département pour l'égalité des opportunités de la Présidence du Conseil des Ministres.

Le Centre Veneto Progetto Donna est une association à but non-lucratif qui, depuis 1990, est investie dans les **luttres contre les violences faites aux femmes**, au sein et à l'extérieur de la famille, promouvant la **réflexion et la discussion** pour mener à un changement culturel, ainsi que la **sensibilisation et la prévention du phénomène** de la violence faite aux femmes.

Nos principes.

Le centre Veneto Progetto Donna se distingue par quelques **principes directeurs** qui le rendent unique dans le territoire padouan. En particulier, le centre agit en **respectant les droits fondamentaux des femmes** qui bénéficient de ses services, par le biais du respect de ces principes : professionnalisme, égalité, gratuité, accessibilité et transparence, discrétion.

Egalité et impartialité : le Centre ne tolère **aucune discrimination** dans l'exercice de ses prestations en fonction de l'ethnie, de la religion, des opinions politiques, des conditions psychologiques et physiques, de la situation économique et sociale et de l'orientation sexuelle. Le travail des salariées en lien direct avec les femmes et leurs enfants est soumis à des critères d'objectivité, de justice et d'impartialité. Ils garantissent une **égalité de traitement et de conditions d'utilisation des services** à toutes les femmes et à leurs enfants.

Professionnalisme : toutes nos salariées sont des psychologues, psychothérapeutes, avocates, assistantes sociales et expertes en droits humains qui ont développé une expérience notable en lien avec les questions des violences faites aux femmes. Le Centre n'intègre pas de volontaires et stagiaires provenant de parcours sans lien avec les activités énoncées.

Gratuité : tous nos services sont complètement gratuits.

Accessibilité et transparence : l'accès aux services peut se faire par le biais d'un appel au **numéro vert 800.81.46.81** ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h, au **numéro 049 8721277** ouvert pendant les temps d'ouvertures du Centre, au **numéro national gratuit 1522** ou encore en se présentant directement au siège de l'association.

Discrétion : Le traitement des **données liées aux femmes accueillies au Centre est soumis au respect du devoir de confidentialité**. Les salariées et volontaires de l'association sont formées à travailler dans le respect de la confidentialité des informations desquelles elles ont connaissance comme prévu dans le D.L 196 du 30 juin 2003. Aucune action n'est intentée par la salariée sans en informer la femme concernée. Le Centre Veneto Progetti Donna garantie aux femmes un maximum d'informations exhaustives sur la gestion des services desquelles elles bénéficient et sur tout ce qui concerne le développement et l'organisation de leur parcours au sein du centre.

La mission :

« Le Centre Veneto Progetti Donna veut être une référence dans la province de Padoue sur les questions de lutte contre le phénomène des violences faites aux femmes, par le biais d'une approche d'ensemble qui se distingue par ses compétences et son professionnalisme et qui promeut l'éducation à la liberté féminine. »

Les organes :

Les organes de l'association sont :

- L'Assemblée.
- Le Conseil de direction.
- La Présidente.

- Le Collège des Commissaires aux comptes.

Tous les services sont dispensés à titre personnel, spontané et gratuit.

Les ressources

L'association obtient des ressources économiques pour son fonctionnement et pour le développement de ses activités par : a) des contributions provenant de Conventions avec des organismes locaux et des institutions publiques b) des entrées d'argents liées à des projets, des formations, des activités promotionnelles et culturelles c) des donations et parts sociales.

Où sommes-nous :

Le Centre Veneto Progetti Donna est à Padoue, via tripoli 3, perpendiculaire à la via Sorio.

Il est possible de nous rejoindre avec les bus :

- Ligne 6
- Ligne 12
- Ligne Colli M
- Ligne Colli T

Toutes les lignes partent de la gare et s'arrêtent Via Sorio.

Horaires

Nous sommes ouvert au public du lundi au vendredi de 9h30 à 15h30.

Le service de **secrétariat téléphonique fonctionne 24h/24h** au **numéro 049/8721277**.

Numéro Vert régional du lundi au vendredi de 8h à 20h.

Les services :

Le Centro Veneto Progetti Donna exerce principalement ces activités :

- Antennes QUIDonna
- Centre Antiviolenza
- Accueil en structures
- Formation
- Parcours éducatifs
- Supervision
- Sensibilisation

A celles-ci s'ajoute quelques activités venant en soutien : formation interne, développement et recherche, qui contribuent à la croissance professionnelle du personnel et à la diffusion d'une culture respectueuse de la dignité des femmes.

Au fil des années les activités de l'Association se sont développées à plusieurs niveaux, ouvrant le domaine d'intervention à de nouvelles problématiques (mineures victimes d'agressions sexuelles, témoins de violence, harcèlement, intimidations, malaise sociale) et à des initiatives culturelles et de sensibilisation, de recherche, de documentation, de production de matériel documentaire, d'engagement dans le champ législatif au niveau régional et national et de mise en réseau et coordination locale et nationale.

Service : Antennes QUIDonna

Pour qui :

Pour les femmes majeures, italiennes et étrangères.

Ce que nous proposons :

Les antennes QUIDonna sont des lieux de rencontres, confidentiels et respectueux, dans lesquels **les femmes trouvent de l'écoute**. Les salariées s'engagent à accueillir les femmes à la recherche d'un changement, par nécessité ou par choix, et qui ont avant tout besoin d'être comprises.

Les compétences spécialisées sont toujours accompagnées d'une volonté d'écoute et de soutien dans la lutte contre différents types de problématiques liées à l'emploi et à l'insertion professionnelle, avec une attention particulière à l'entrepreneuriat jeune et féminin ; à la conciliation vie professionnelle et vie familiale dans les démarches culturelles et de formation, jusqu'à l'assistance psychologique et sanitaire.

Comment y accéder ?

Pour pouvoir accéder au service il suffit de téléphoner ou de se présenter directement au siège de l'association pour fixer un rendez-vous. Le **numéro vert 800. 81. 46. 81** est ouvert de 8h à 20h, de plus notre secrétariat téléphonique est ouvert 24h/24h.

Les entretiens ont lieu :

- Au siège de Padoue
- Au siège de l'antenne ProntoDonna d'Abano Terme.
- Au siège de l'antenne Donna di Piove de Sacco.
- Au siège de l'antenne Donna de Cadoneghe.
- Au siège de l'antenne Donna de Vigodarere.

Personnel :

Les salariées en charge de l'accueil sont des psychologues et psychothérapeutes ayant suivies des parcours de formation consacrés à l'acquisition de compétences spécifiques (et donc en capacité d'aider directement les femmes et de fournir conseils et assistance spécialisés avec des professionnelles accréditées) dans au moins cinq des domaines indiqués :

- Le juridique.
- L'emploi et l'insertion dans le monde du travail.

- L'entrepreneuriat.
- La culture et la formation.
- Le psychologique et le sanitaire.
- La conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle.

Methodologie :

Bénévoles et professionnelles collaborent au sein des Centres pour offrir (de l'aide) des services d'information, conseils et soutiens aux femmes, italiennes et étrangères, qui en font la demande.

Les services dispensés par les antennes QUIDonna sont entièrement gratuits.

Service : Centre Antiviolenza.

Pour qui ?

Aux femmes majeures, italiennes et étrangères.

Ce que nous proposons :

Le Centre est un lieu dans lequel les femmes peuvent trouver de l'écoute, de l'attention, du respect et du soutien. Ce service, de l'accueil à la prise en charge et gestion des cas, se base sur le présupposé que la femme est un sujet actif en capacité d'être l'actrice de son propre changement personnel et relationnel, au moyen de l'activation des ressources individuelles, familiales et sociales qu'elle possède.

Dans le cas de violences, l'objectif est d'apporter du soutien aux femmes qui vivent des situations de de mal être et de **favoriser des parcours de développement personnel**, à partir d'une vision du problème qui ne prend pas seulement en compte les aspects individuels, mais aussi les dynamiques relationnelles, sociales et culturelles, conservant toujours au centre de l'attention la femme, ses besoins et son vécu.

Le Centre Antiviolenza comprend les activités :

- D'écoute.
- De soutien psychologique.
- De soutien légal.
- D'accompagnement à l'insertion sociale et dans le monde du travail.
- D'empowerment (autonomisation) et développement des compétences.
- De groupes thérapeutiques.
- De mise en relation avec les services socio-sanitaires, les forces de l'ordre, les avocats, le Tribunal et les autres institutions impliquées.
- De soutien à la parentalité.

Comment y accéder ?

Pour pouvoir accéder au service il suffit de téléphoner ou de se présenter directement au siège de l'association pour fixer un rendez-vous. Le **numéro vert 800. 81. 46. 81** est ouvert de 8h à 20h, de plus notre secrétariat téléphonique est ouvert 24h/24h.

Les entretiens ont lieu :

- Au siège de Padoue.
- Au siège de l'antenne DennaDeste.
- Au siège de l'antenne Donna Saccisica.
- Au siège de l'antenne Donna dell'Alta Padovana.

Personnel :

Les salariées en charge de l'accueil sont des psychologues et psychothérapeutes ayant suivies des parcours de formation dédiés à l'acquisition de compétences spécifiques sur les thématiques liées aux violences faites aux femmes. L'association promeut et encourage la participation continue à des formations en lien avec ces thématiques, reconnues comme fondamentales et intégrées dans le quotidien des activités d'accueil.

L'équipe des salariées, coordonnée par la responsable du Centre Antiviolenza, se réunit une fois par semaine pour échanger sur les problématiques liées aux services.

Méthodologie :

Le mode de fonctionnement du service est structuré de manière à ce que la **prise de contact soit facile pour les femmes**, grâce au téléphone ou à l'accès direct au siège.

Le premier contact s'effectue avec les salariées du Centre, auxquelles est confié le devoir de l'accueil. Au cours de cette première approche, une fiche rassemblant certaines informations est remplie.

Cette activité, tout en restant dans l'ambition d'une intervention non -professionnelle, demande des salariées une formation spécifique et une supervision constante.

Ensuite une **première réunion est effectuée avec les psychologues du Centre pour une première analyse des problèmes et une redéfinition de la demande d'aide**. Les principales activités d'écoute, d'accompagnement et d'empowerment sont structurées en pistes de travail qui orientent les femmes à se repérer plus efficacement dans le réseau des services territoriaux.

Le service **garanti la protection de la vie privée et la confidentialité** aussi bien dans les phases d'intervention directes qu'une fois le parcours terminé.

Service : Accueil en Structure

Pour qui ?



centroveneto
eneroprogetti
progettidonna

Pour les femmes majeures italiennes et étrangères ainsi que leurs fils et filles mineurs.

Ce que nous proposons :

Les maisons offrent une protection aux femmes et à leurs enfants mineurs qui subissent des violences, les accueillant dans des **structures protégées**. La durée de cet accueil dépendra de leurs besoins. Les femmes trouvent dans ces maisons des salariées expertes qui leur offrent un **soutien moral et pratique** dans un délicat moment de changements. Dans l'objectif de les soutenir est également garanti l'approvisionnement en nourriture.

Objectifs : a) offrir/ proposer aux femmes et à leurs fils et filles un lieu sûr, protégé, accueillant et tranquille. b) soutenir chaque femme dans son choix de s'éloigner de la violence en activant ensemble les réseaux nécessaire à la réalisation de son projet.

Les maisons appartiennent aux communes de Padoue et d'Este.

Comment y accéder ?

Les femmes sont envoyées au Centre Antiviolenza par les opérateurs et opératrices des organismes publics (Ulss, Communes, Urgences, Force de l'Ordre). Dans le cas d'un accès direct ou en provenance des opérateurs et opératrices des services privés, des antennes ou **du numéro vert 1522**, ce sont les opératrices de nos antennes qui activent le réseau des services territoriaux.

Parcours d'insertion :

- Première rencontre et validation du cas

La première rencontre est gérée par les opératrices du Centre Antiviolenza pour une première analyse du problème et une redéfinition de l'appel à l'aide.

- Construction d'un projet individuel

Sur la base des premières informations recueillies au cours de la première rencontre, une validation du cas est effectuée en équipe afin de définir le parcours à proposer à la femme, qui peut envisager :

- Soutien psychologique.
- Soutien légal.
- Envoi vers d'autres services ou structures.
- Insertion dans une « Maison refuge »

Insertion dans une « Maison refuge »

Une « **maison refuge** » est une **structure protégée** (avec un emplacement tenu secret) dans laquelle les femmes peuvent trouver un aménagement confortable et sûr. L'accueil est prévu pour une période relativement courte (4-6 mois), durant laquelle les femmes hébergées peuvent commencer à construire un potentiel parcours de changement soutenu par le travail des opératrices (parcours de réinsertion sociale). Durant cette période, la femme est aidée et soutenue dans un contexte protégé et sûr. **Ce moment implique la capacité, de la part de la femme, de reconnaître pleinement la situation de violence.** En effet, certaines femmes, bien que demandant de l'aide, peuvent ne pas avoir assez mûri une pleine

disponibilité à entreprendre un parcours de changement, et c'est justement pour cela qu'un lieu de réflexion protégé est nécessaire. Les « maisons-refuges » sont préparées pour l'accueil des femmes et d'éventuels enfants mineurs.

Sortie de la Maison et évaluation pour un second accueil.

En fonction du parcours de la femme le Centre Antiviolenza évalue la possibilité de continuer le parcours dans la seconde Maison d'accueil.

Personnel :

L'équipe de travail du service est constitué des opératrices du Centre Antiviolenza. Le groupe est coordonné par une responsable et quand c'est possible, des stagiaires et bénévoles en font aussi parties. Toute l'équipe a reçu par le centre Antiviolenza la formation appropriée sur le travail avec les femmes et mineurs ayant subi des violences, formation qui est l'objet de mises à jour régulières.

Méthodologie :

Une modulation par phase des entrées et sorties des Maisons est prévue : le temps d'accueil de chaque femme est enregistré dans le registre spécifique des femmes accueillies, tenu par les opératrices. Le registre n'est pas public et il contribue à maintenir l'anonymat des femmes accueillies et de leurs enfants. L'équipe des opératrices des maisons se réunissent une fois par semaine et, toujours avec un rythme hebdomadaire, une rencontre est prévue entre les coordinatrices du Service Mineur, la coordinatrice des Maisons et celle de l'accueil. Les opératrices prennent aussi part mensuellement aux rencontres de supervision menées par deux psychothérapeutes. La formation peut être faite par la coordinatrice du Service Mineur et/ou par du personnel externe qualifié.

Service : Formation.

Pour qui ?

La formation offerte par le Centre Venetie Progetti Donna s'adresse à différents types de public :

- A tous les acteurs et actrices qui, travaillant dans les différents organismes de la Province de Padoue, entrent en contact avec des femmes victimes de violence (assistantes sociales, forces de l'Ordre, personnels socio-sanitaire des ULSS 15,16,17, du Centre Hospitalier de Padoue et des organismes dédiés aux femmes par les communes).
- A tous les acteurs et actrices du secteur associatif, bénévoles ou non, qui travaillent dans le domaine de la violence faites aux femmes et qui gèrent des organismes et centres d'écoute.
- A tous et toutes les salarié.e.s du sanitaire et du social.

Ce que nous proposons :

Le Centre propose de **former, soutenir et perfectionner les capacités professionnelles des acteurs et actrices qui participent, à titres variés, au réseau Antiviolenza de la province de Padoue.**

Notre formation vise à atteindre plusieurs objectifs, qui peuvent être divisée entre objectif cognitifs et objectifs relationnels :

Objectifs cognitifs :

- Acquérir des éléments de connaissances sur les violences faites aux femmes.
- Acquérir des connaissances théoriques sur les conséquences de la violence indirecte / assistée (enfants qui assistent à la violence).
- Acquérir des connaissances spécifiques sur les problématiques de l'immigration des femmes.
- Acquérir des compétences techniques et pratiques sur la démarche et l'accueil interculturel de femmes étrangères victimes de violence.
- Acquérir des connaissances théoriques sur les aspects sanitaires et médico-légaux des violences faites aux femmes.
- Acquérir des éléments de connaissances sur le système des réseaux du point de vue des relations et du passage d'informations.
- Acquérir des éléments de connaissances sur le phénomène complexe de l'immigration avec une attention particulière aux projets de migrations des femmes et aux phases qu'elles traversent dans le processus migratoire.
- Acquérir des éléments de connaissances sur différents types de violences dont peuvent être victimes les femmes d'origine étrangère (MGF, mariages arrangés, ségrégation).

Objectifs Relationnels.

- Développer les capacités relationnelles dans un système en réseau.
- Réfléchir sur les rôles que chaque salarié.e revêt à l'intérieur de la structure socio-sanitaire en lien avec les processus de communication.
- Favoriser l'acquisition des instruments adaptés pour la prise en charge de femmes victimes de violence domestique.

A partir de ces objectifs, nous développons des **MODULES DE FORMATION** liés à la sphère de la violence faites aux femmes, comme par exemple :

- Les dynamiques de la violence et les principes de bases de l'intervention.
- Aspects médico-légaux de la violence.
- Evaluation du risque de récurrence dans le cycle de violence.
- La violence assistée, une maltraitance oubliée.
- Les problématiques de l'immigration féminine.
- Le réseau Antiviolenza de Padoue et la valorisation de ce qui existe déjà.

Comment y accéder ?

Par une **demande direct de la part d'établissement, privés et associatifs.**

Info@centrodonnapadova.it

tél : 049.8721277

Personnels :

La formation est donnée par les salariées du Centro Veneto Progetti Donna, qui ont une expérience de plusieurs années dans la formation de salarié.e.s.

Méthodologie :

La méthodologie prévoit **différentes approches**, en fonction de la cible et des objectifs.

Types de formation :

- Exposés magistraux avec échange, entre apprenant.e.s et expert.e.s par un présentateur (ou une présentatrice).
- Présentation et discussion de problèmes ou de cas pratiques en groupe
- Cours intégrant films, questionnaires, cas didactique express de stimulation, etc.
- Réalisation par tous les participants d'activités pratiques et techniques.
- Jeux de rôles.
- Travail en petits groupes sur des problèmes ou des cas menant à réfléchir avec une brève présentation des conclusions en séance plénière.
- Questionnaire d'évaluation.

L'option méthodologique de fond prévoit une démarche en modules et se basera sur l'utilisation de méthodologies didactiques actives centrées sur les compétences, autour desquelles se mettent en place des points clés de l'apprentissage. Ce sont par exemples les savoirs, aptitudes et capacités qui permettent de développer un espace de compétence, de connaissance et d'aptitudes personnelles.

Du point de vue didactique et méthodologique, l'approche adoptée est de type déductif : elle part d'un travail de groupe pour arriver à une réélaboration et systématisation plus précise de la part de l'enseignant. Cette modalité de formation implique la **participation active et dynamique des participants et participantes**. De cette manière, les enseignants rendent actifs et responsabilisent chaque participant dans leur apprentissage, et atteignent aussi des objectifs cognitifs, émotionnels et motivationnels.

Dans la salle se joue une situation avec beaucoup de centres de travail et d'apprentissage où les contenus sont appris de manière à pouvoir s'intégrer de manière complémentaire avec toutes les ressources présentes. Les moments de communication théorique alternent avec des moments opérationnels et des expérimentations pratiques. Une telle approche place l'attention sur le développement individuel, sur l'apprentissage autant que sur l'enseignement, alternant la théorie et la pratique.

Service : Parcours éducatifs

Pour qui ?

Les élèves des écoles primaires et du secondaire.

Ce que nous proposons :

En collaboration avec les communes, les établissements et les rectorats des provinces, nous activons des **parcours de de formation pour la promotion d'une culture du respect des différences dans les relations entre femmes et hommes, et des parcours de formation à l'attirance et aux relations pour les élèves des collèges**. De plus nous organisons des groupes de réflexions et d'approfondissements pour les parents des pré-adolescents des collèges.

Comment y accéder ?

En faisant une demande directement au Centro Veneto Progetti Donna

info@centrodonnapadova.it Tél : 049.8721277

Personnel :

Les interventions dans les établissements scolaires sont confiées aux salariées du Centro Veneto Progetti Donna -psychologues, psychothérapeutes et expertes en droits humains-.

Méthodologie :

De type active : **visionnage et commentaires de vidéos, sessions d'échange avec toute la classe, activités de groupe.**

Service : Supervision

Pour qui ?

Pour les centres Antiviolenza, les associations, les salariés du secteur sanitaire et social et du secteur social privé.

Ce que nous proposons :

Supervision et suivi de cas de situation de violence.

Comment y accéder ?

En faisant une demande directement au Centro Veneto Progetti Donna

info@centrodonnapadova.it Tél : 049.8721277

Personnel :

Salariées psychothérapeutes avec une expérience de plusieurs années dans la gestion de cas de violence.

Méthodologie :

Discussions autour de cas, partage de pratiques et d'instruments.

Service : Sensibilisation

Pour qui ?

Aux citoyens et citoyennes, aux corporations de professionnels et aux associations de la société civile (établissements scolaires, syndicats, associations, paroisses).

Ce que nous proposons :

Organisation de conférences, séminaires et workshop sur les thèmes des violences faites aux femmes et sur celui des différences dans les relations hommes-femmes.

Comment y accéder ?

En faisant une demande directement au Centro Veneto Progetti Donna

info@centrodonnapadova.it **Tél : 049.8721277**

Personnel :

Les salariées du Centro Veneto Progetti Donna.

Méthodologie :

Création d'événements et soirées d'informations.

Réseau des services.

Pour le Centro Veneto Progetti Donna, il est essentiel, pour le renforcement de son activité, de **développer un système de relations**, institutionnels ou non, en mesure de garantir d'une part un réseau actif au sein du territoire, et d'autre part une réponse aux besoins des femmes. Le **lien avec les services sociaux communaux est important**, eux qui sont activés, en fonction de l'accord de la femme accueillie, dans toutes les situations dans lesquelles les enfants mineurs sont impliqués. Les salariées peuvent, sur demande, rédiger des rapports sur la situation de la femme avec un focus sur le parcours entamé au sein du Centre.

Les objectifs du centre sont :

- **Soutenir les femmes et assister les services sociaux** dans la protection des mineurs, dans la recherche d'une structure habitable alternative à l'accueil dans les refuges, et si besoin dans leur réinsertion professionnelle.
- **Soutenir la femme en tant que mère, ainsi que ses enfants.**
- **Organiser des rencontres entre la femme accueillie, la salariée du Centre et l'assistance sociale de référence** pour réfléchir ensemble à un parcours de protection et de sortie de la violence.

Sur demande de la femme les salariées peuvent contacter les Forces de l'Ordre pour évaluer avec elle la possible activation des mécanismes de protection prévus dans la loi.

Dans le cas où la femme est étrangère et ne parle pas italien, la présence, en plus de la salariée, d'une médiatrice culturelle est prévue pendant les entretiens d'accueil. L'objectif

de la collaboration est d'éliminer les difficultés linguistiques, permettre une liberté d'expression de la femme et garantir une entière compréhension entre elle et la salariée.

Relations avec le territoire.

Le centre a instauré et consolidé depuis des années des rapports de collaborations avec les acteurs des services publics sanitaires et sociaux de l'Unité Sanitaire Locale et du secteur social privé, en plus des entités locales et régionales. En outre, depuis quelques années d'importantes collaborations ont été activées, avec différentes dimensions du secteur social privé et des ONGs, comme par exemple : la Croix-Rouge italienne, ActionAid, Mimosa, Rete DiRe, Coordination des centres Antiviolenza de Vénétie, Equality, Migramente, Amis des peuples, Centre de documentation des femmes « Lidia Crepet », Centre d'aide à la vie, le C.V.S, ainsi que des groupes de femmes activistes dans diverses communes et d'autres associations présentes dans l'environnement padouan.

Conventions et protocoles d'accord.

Le Centre Veneto Progetti Donna a établi des conventions :

- Avec l'antenne ULSS (Unité Locale Socio Sanitaire) 16 pour l'attribution de prestations en faveur des femmes, des mineurs et des familles en difficulté suite à des situations de violence ou de mauvais traitement.
- Avec l'antenne ULSS 17 pour la gestion du centre Antiviolenza « Guichet Donne Deste »
- Avec l'antenne ULSS15 pour la gestion du Centre Antiviolenza « Guichet Donna dell'Alta Padovana »
- Avec la commune de Padoue pour la gestion des maisons-refuges pour femmes victimes de violence et du « Guichet Donna » pour l'accueil et l'écoute des femmes en situation de détresse.
- Avec la commune d'Este pour la gestion des maisons refuges et des maisons de second accueil pour femmes victimes de violence.
- Avec les communes d'Albano Terme, Cadoneghe, Vigodarzere et Piove di Sacco pour la gestion des guichets QUIDonna reconnus par la région vénitienne.
- Avec la commune d'Albignasego pour la collaboration avec le secteur des services sociaux.

Qualité des services

Le Centre Veneto Progetti Donna s'est engagé à assurer un standard de qualité élevée, prévoyant des procédures de vérifications et de contrôle. Un programme d'amélioration constante de la qualité est prévu, grâce à un processus de mise à jour et d'approfondissement des services et à une activité de recherche et de supervision continue, par le biais de :

- Amélioration constante du niveau de fiabilité des services et de l'efficacité des processus par une gestion plus adaptée du siège du Centre et des maisons protégées.
- Attention maximale donnée aux femmes et à leurs parcours.



centroveneto
eneloprogetti
progettidonna

- Formation d'un personnel pour garantir un niveau toujours plus élevé de compétence et de gestion avec les femmes.
- Implication/ Engagement du personnel pour la réalisation des objectifs afin de garantir la satisfaction des exigences des femmes.
- Adaptation et développement des services de base en fonction des sollicitations et de l'évolution des besoins signalés ou apparus sur le territoire dans lequel l'association est présente.
- Optimisation des flux de communication aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'association.

Il est prévu, à la discrétion de l'utilisatrice, un questionnaire pour la validation de la qualité des services reçus et mesurer le niveau de satisfaction perçu.

Codice Donna, plus jamais seule.

Si vous êtes **victimes de violence**, appelez le **numéro vert : 800.81.46.81** . Vous ne serez plus seule.

Centre Veneto Progetti Donna dans la province de Padoue, cela signifie :

15 salariées spécialisées, 25 bénévoles, 4 centres antiviolence, 5 guichet QUIDonna, des conseils juridiques, d'orientation professionnelle, de réinsertion sociale, des ateliers créatifs, des ateliers ludiques et didactiques pour les enfants.

***** Tous les services sont gratuits pour les femmes.**