

UFFICIO ANTIDISCRIMINAZIONE

TOOLKIT PER L'UGUAGLIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

European
Coalition
of Cities



against Racism



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

Perché è necessario?

Fondamento

Messa in pratica

Follow-up

TOOLKIT PER L'UGUAGLIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

UFFICIO ANTIDISCRIMINAZIONE

LA CITTÀ SI ATTIVA NELLE SUE FUNZIONI DI:

- istituzione democratica
- **organo normativo**
- datore di lavoro
- fornitore di servizi
- appaltatore

PIANO DI AZIONE IN 10 PUNTI DELL'ECCAR

- 1 Maggiore Vigilanza contro il Razzismo
- 2 Analisi del Razzismo e della Discriminazione e Monitoraggio delle Politiche Comunali
- 3 Maggiore supporto alle Vittime del Razzismo e della Discriminazione**
- 4 Abitanti della città più partecipativi e meglio informati
- 5 La Città sostiene attivamente le pratiche di Pari opportunità
- 6 La Città dà lavoro rispettando le Pari Opportunità e in qualità di Fornitore di Servizi
- 7 Equo accesso agli alloggi
- 8 Sfida al Razzismo e alla Discriminazione attraverso l'Educazione
- 9 Promozione della Diversità Culturale
- 10 Gestione dei crimini e dei conflitti generati dall'odio

Il progetto è stato coordinato dall'ETC di Graz, e realizzato con i seguenti partner:

Università di Stoccolma – SU (Svezia)

Università degli Studi di Padova – Centro Diritti Umani – Padova (Italia)

Centre for European Constitutional Law – CECL (Greece)

Otherness Foundation - NEKI (Ungheria)

Cidalia (Spagna)

Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR e.V.)

UNESCO come membro dell'ICCAR

Editori: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Pubblicazione 2.0 Febbraio 2017, Graz – Stoccolma – Potsdam

Il Toolkit per L'Uguaglianza è stato realizzato col supporto della Commissione Europea, dell'UNESCO, della Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR), dell'Open Society Foundation - At Home in Europe, dall'ETC di Graz, e dalle città di Berna, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam, Vienna, e Zurigo.

La presente pubblicazione è stata realizzata con il supporto finanziario del Programma REC (Rights, Equality and Citizenship) dell'Unione Europea (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). I contenuti della presente pubblicazione sono di esclusiva responsabilità dell'ETC di Graz e dei suoi partner, e non possono essere in nessun modo considerati espressione della visione della Commissione Europea.

INTRODUZIONE

Il Toolkit per l'Uguaglianza rappresenta un manuale che supporta le città nella realizzazione di politiche locali che contrastino con successo il razzismo e la discriminazione razziale, o nell'adattamento di politiche già esistenti. Il Toolkit fornisce delle istruzioni progressive e basate sull'esperienza per la realizzazione di politiche concrete, partendo dalla concettualizzazione e concludendo con la valutazione del loro impatto. Tutto il contenuto si basa sulle competenze condivise da funzionari pubblici esperti impiegati nelle città Europee.

Il nostro scopo è quello di dare suggerimenti che siano più concreti possibile. Vi invitiamo a leggere il Toolkit come una combinazione di conoscenze condivise da colleghi di altre città, e a usare qualsiasi cosa vi sembri utile per la vostra situazione.

La realizzazione di questo Toolkit per l'Uguaglianza non sarebbe stata possibile senza il supporto delle città e degli impiegati pubblici che hanno condiviso il proprio tempo, le proprie esperienze, e conoscenze. L'ECCAR e gli editori desiderano quindi ringraziare tutte le città partecipanti per il loro contributo e la loro ospitalità, in particolare:

Agia Varvara (Grecia)	Madrid (Spagna)
Atene (Grecia)	Malmö (Svezia)
Barcellona (Spagna)	Nantes (Francia)
Berlino (Germania)	Pecs (Ungheria)
Berna (Svizzera)	Potsdam (Germania)
Bilbao (Spagna)	Rotterdam (Olanda)
Bologna (Italia)	Santa Cruz (Spagna)
Botkyrka (Svezia)	Siviglia (Spagna)
Budapest (Ungheria)	Toulouse (Francia)
Castilla-La Mancha (Spagna)	Torino (Italia)
Esch-sur-Alzette (Lussemburgo)	Valencia (Spagna)
Ghent (Belgio)	Vienna (Austria)
Graz (Austria)	Zurigo (Svizzera)

UFFICIO ANTIDISCRIMINAZIONE

PERCHÉ È NECESSARIO? 10

FONDAMENTO 12

PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE	12
FASE Identificazione dell'intento politico e acquisizione del sostegno della politica	12
FASE Sensibilizzazione sulla discriminazione come problema per la città	13
FASE Decisione del consiglio comunale	13
FASE Identificazione delle parti coinvolte	12
SVILUPPARE IL CONCETTO DI BASE	15
FASE Costruire su strutture esistenti	15
FASE Stabilire un comitato promotore	15
FASE Concordare sugli elementi e le procedure di base	15
IDEA DI BASE	16
FASE Calcolo del budget	18

MESSA IN PRATICA 20

FASE Trovare sedi adatte	20
FASE Trovare un Responsabile di ufficio esperto	20
FASE Discutere e garantire la protezione dei dati	21
LAVORO QUOTIDIANO	23
FASE Far conoscere l'Ufficio Antidiscriminazione in città	23
FASE Rendere noti i benefici dell'Ufficio di Antidiscriminazione	23
SOSTENIBILITÀ	27

FOLLOW UP	28
FASE Definizione degli obiettivi del follow-up	28
FASE Definizione dei metodi per raggiungere gli obiettivi	28
FASE Diffusione dei risultati	29
FASE Creazione di un hub regionale per il lavoro di anti-discriminazione	30
FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO	31
IMPATTO E RISULTATO	32
RISORSE ED ESEMPI	33

UFFICIO ANTIDISCRIMINAZIONE

L'Ufficio Antidiscriminazione (Antidiscrimination Office – ADO) è un servizio di orientamento di bassa soglia per tutti coloro che si sentono discriminati o trattati ingiustamente. Gli ADO forniscono consulenze per questioni legali, gestione dei conflitti, mediazione e supporto in vari casi di (sospetta) discriminazione. Questi uffici possono tutelare chi ha bisogno contro la discriminazione e per le pari opportunità.

La principale differenza tra un ADO e un Organismo di Parità è che l'ADO non è limitato alla consulenza legale basata sulle Norme in materia di Parità di Trattamento, ma è in grado di offrire sostegno in una più ampia varietà di campi. Le principali caratteristiche degli ADO è che sono gratuiti, anonimi e quindi di facile accessibilità.

Gli ADO fungono da intermediari tra le vittime o persone colpite dall'antidiscriminazione, le ONG, gli Organismi di Parità, e le parti che sono accusate di discriminazione, siano esse autorità pubbliche o abitanti della Città. Un ADO aiuta a impedire l'inasprimento o la perpetuazione dei conflitti che potrebbero altrimenti derivare dalla discriminazione. Un ADO può inoltre promuovere l'uguaglianza a livello locale o nazionale.

La Convenzione Internazionale sull'eliminazione di Tutte le Forme di Discriminazione Razziale (CERD) stabilisce che **“l'espressione discriminazione razziale sta ad indicare ogni distinzione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l'ascendenza o l'origine nazionale o etnica [...]”**.

Per **“Distinzione”** si intende definire una persona diversa sulla base della “razza”, del colore, dell'etnia, dell'ascendenza, della nascita, della religione, della lingua (ricorrendo a fattori biologici o culturali) giustificando la differenziazione dei diritti su un piano strutturale. L'opposto di distinzione è uguaglianza. L'uguaglianza è intesa sia come status che come processo.

Per **“Esclusione”** si intende la negazione dell'accesso e del godimento dei diritti umani. L'Unione Europea ha adottato il termine esclusione sociale definito dall' Organizzazione Internazionale del Lavoro, ma ha ampliato la definizione sottolineando che l'esclusione sociale si verifica quando le persone non riescono a partecipare o a contribuire pienamente alla società a causa della **“negazione dei diritti civili, politici, sociali, economici e culturali”**. Le definizioni indicano che l'esclusione è il risultato di **“una combinazione di problemi collegati, come la disoccupazione, le scarse capacità, il reddito basso, gli alloggi precari, le cattive condizioni di salute e lo smembramento del nucleo familiare.”** La partecipazione rappresenta un prerequisito e, allo stesso tempo, un obiettivo dei diritti umani. L'opposto di esclusione è inclusione.

Per **“Restrizione”** si intende la limitazione del godimento dei diritti umani nella pratica. La controparte positiva è avere **“pari opportunità”**.

La “*Preferenza*” favorisce una persona rispetto ad un’altra sulla base di “razza”, colore, etnia, ascendenza, nascita, religione o lingua. In modo corrispondente, la preferenza svantaggia una persona rispetto ad un’altra. La risposta positiva a questo modo di intendere formale è il “trattamento egualitario”.

Le politiche volte a contrastare con successo la discriminazione razziale devono quindi contribuire alle controparti positive della quattro dimensioni della discriminazione.

Contrastare la discriminazione significa dunque sviluppare *l’uguaglianza, l’inclusione, le pari opportunità e/o il trattamento egualitario.*

→ La politica degli **UFFICI DI ANTIDISCRIMINAZIONE** come descritta nel presente capitolo, contrasta la discriminazione promuovendo **la parità di trattamento e le pari opportunità**. A seconda dello specifico mandato, essa contribuisce a **impedire, eliminare e/o sanzionare** la discriminazione nel pieno godimento dei diritti umani.

INFORMAZIONI SUL CONTESTO

Il seguente capitolo è stato sviluppato attraverso una serie di colloqui con persone coinvolte nel lavoro degli uffici di antidiscriminazione, nei centri di prevenzione e risoluzione dei conflitti e nei servizi di orientamento nelle città di Graz (Austria), Zurigo (Svizzera), Barcellona, Madrid, Bilbao, Siviglia (Spagna), Malmö (Svezia) e Bologna (Italia). Le informazioni fornite dagli intervistati è stata completata tramite ricerche online. Le strutture federali (come per esempio in Austria e Svizzera) influenzano le competenze delle città quando si tratta di discriminazione razziale. In Svizzera non esiste una legislazione in materia di anti-discriminazione che copre il settore privato: gli atti di razzismo sono coperti dal diritto pubblico o penale. La situazione cambia in altri esempi, dove la normativa EU in materia di non-discriminazione viene attuata dalla legislazione nazionale.

PERCHÉ È NECESSARIO?

Come ne beneficia la città?

- La discriminazione e le molestie nelle loro varie forme non colpiscono solo dei gruppi in particolare, ma la società intera; se si pensa alla discriminazione che avviene in una varietà di ambiti definiti, non si tratta più di un problema legato alle minoranze. Un ADO che copre tutti gli ambiti di discriminazione (età, sesso, origine etnica, disabilità, orientamento sessuale, ecc.) fornisce effettivamente un servizio all'intera popolazione.
- Il comportamento discriminatorio può scatenare conflitti sociali. Gli ADO contribuiscono alla risoluzione dei conflitti e alla prevenzione del loro inasprimento.
- La città può diventare un più efficiente fornitore di uguaglianza con e attraverso questi servizi.
- Gli episodi discriminatori danneggiano l'immagine di una città, non solo rispetto ai suoi abitanti ma anche se a venirne colpiti sono turisti e altri visitatori. Essi contribuiscono anche alla mancanza di coesione e sostenibilità sociale. Le città possono migliorare considerevolmente la propria immagine se la discriminazione non viene tollerata.
- Le ONG, le associazioni e/o i centri per il trattamento egualitario hanno un partner negli ADO: tutte queste realtà possono indirizzare agli ADO le persone che non riescono ad assistere con le loro competenze.
- Gli ADO possono fornire corsi di formazione e supporto pratico ai fornitori di servizi comunali e rappresentano anche un importante consulente per il personale comunale in questioni legate alla non-discriminazione e all'uguaglianza.
- Gli ADO con un ampio mandato possono riempire i vuoti dei servizi di assistenza alle vittime già esistenti, i quali sono per la maggior parte orientati verso uno specifico gruppo target (vale a dire servizi per l'infanzia, per le donne, per i migranti).
- I servizi di mediazione lavorano puntando alla coesione sociale, il che è importante nella prevenzione dei conflitti.
- Un ADO agisce indirettamente come strumento di monitoraggio (documentando casi, numeri, luoghi, fatti e tipi di discriminazione), il che va oltre gli atti in materia di parità di trattamento di livello nazionale (i quali hanno per la maggior parte una portata limitata).
- La documentazione dei casi può fornire prove per nuove leggi o emendamenti.
- Sulla base delle informazioni raccolte, gli ADO possono agire come difensori o contribuire alla difesa nella lotta contro i vecchi modelli di comportamento, abitudini e politiche e nella promozione di nuovi sistemi.
- Le transazioni stragiudiziali fanno risparmiare spese pubbliche.
- Affrontare prontamente gli episodi di discriminazione fa risparmiare i costi di follow-up che deriverebbero dai conflitti a essa correlati o dalla marginalizzazione delle persone.

Come ne beneficiano i membri del gruppo target?

- Le vittime di discriminazione e gli abitanti che hanno bisogno di consulenze legali possono trovare un centro a bassa soglia di accesso per l'assistenza e un punto informazioni.
- Possono ricevere assistenza qualificata per decidere come vogliono procedere.
- Qualora un particolare episodio non rientri nella copertura offerta dalla Normativa in materia di

Parità di Trattamento, l'ADO può assistere l'utente nel trovare una soluzione soddisfacente.

- Questi servizi funzionano su richiesta della vittima e sono in grado di offrire una soluzione personalizzata (ad esempio la scrittura di una lettera, un intervento, una procedura di mediazione, la possibilità di rendere la questione pubblica, consigliare un avvocato ecc.)
- La mediazione tra l'accusato e la vittima può essere una soluzione più veloce, più efficace e conveniente rispetto ad una causa legale.
- Gli ADO spingono per il rispetto e i miglioramenti nella legislazione in materia di anti-discriminazione nonché su altre misure complementari.
- Si prevengono i conflitti causati dalla discriminazione.
- Gli ADO sensibilizzano l'opinione pubblica tramite campagne e altre attività.
- Un ADO rappresenta una voce indipendente che può riportare le esperienze discriminatorie vissute dai cittadini.
- I migranti (e altri gruppi discriminati) possono avere accesso gratuito alla giustizia e alla tutela legale, oltre a essere informati sui loro diritti.

Gli Uffici di Antidiscriminazione sono generalmente utili in una città se:

- l'accesso alla giustizia è condizionato a causa delle limitazioni della legislazione contro la discriminazione;
- i conflitti sono da attribuirsi a differenze etniche (o ad altre "differenze" come la religione, il genere, l'orientamento sessuale, la disabilità);
- ci sono prove di discriminazione all'interno della città (segnalazioni da ONG, evidenze dal campo);
- è complementare a richieste di legislazione vincolante (una struttura complementare).

LIMITI

Le possibilità di intervento degli ADO non sono limitate ma possono comunque esser ridotte dalla legislazione in materia di parità di trattamento esistente o da altre leggi contro la discriminazione – o dal diritto procedurale in generale. Alcuni ADO hanno dei mandati che si limitano al diritto pubblico e di conseguenza non possono affrontare casi che riguardano il diritto privato. L'ampio interesse nell'intervento degli ADO non riesce a compensare interamente i vuoti e i limiti della legislazione sulla parità di trattamento /sulla non discriminazione. Se un aspetto della discriminazione non è coperto dalla legge, l'ADO può solo appellarsi alla buona volontà della persona per giungere ad una soluzione (a meno che non si possa fare riferimento ad altre leggi). Mezzi alternativi per esercitare pressione, come annunciare l'intenzione di rendere pubblico un episodio, si possono applicare solo se la divulgazione non danneggerà gli interessi della vittima e/o la vittima è d'accordo.

Non bisogna aspettarsi che l'istituzione di un Ufficio di Antidiscriminazione porti immediatamente ad un aumento di segnalazioni di episodi di discriminazione o che riduca subito il numero di casi di discriminazione, o ancora che risolva tutte le necessità nel settore della consulenza e assistenza legale.

Generalmente gli ADO non possono risolvere tutti i problemi dei gruppi discriminati e non sostituiscono il bisogno di avere delle ONG specializzate. I problemi sono spesso fuori dalla portata della legislazione sull'antidiscriminazione. Senza una società civile forte, gli ADO locali avranno probabilmente delle difficoltà a determinare i loro profili. L'Ufficio di Antidiscriminazione non può essere l'unico protagonista nel campo del lavoro comunale sull'uguaglianza.

FONDAMENTO

PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE

1

FASE Identificazione dell'intento politico e acquisizione del sostegno della politica

Acquisire il sostegno della politica evidenziando i benefici indicati sopra. Anche la volontà politica può essere assicurata in un documento di sviluppo strategico o in un piano di azione regionale o nazionale, che possono stabilire la tutela legale e i provvedimenti sull'antidiscriminazione come priorità. Fatto ciò, controllare prima se ci sono dei documenti che richiedono un intervento contro la discriminazione. Se la città è membro dell'ECCAR o aspira a diventarlo, è bene basare la propria richiesta sul punto 3 del piano di azione dell'ECCAR. Riferirsi generalmente alle norme sui diritti umani quando si discute dell'istituzione dei servizi di tutela legale.

2

FASE Sensibilizzazione sulla discriminazione come problema per la città

Nei casi in cui manca la consapevolezza riguardo alle forme quotidiane di discriminazione, è utile eseguire delle prove sul campo per provare che si tratta di un problema. Il vantaggio delle prove sul campo è che sono in grado di rendere molto più difficile la negazione dell'esistenza della discriminazione. La negazione del problema della discriminazione è spesso la prima linea di difesa di quelli che hanno il potere di discriminare.

Come realizzare le prove sul campo. Due esempi:

Vita notturna: selezionare dei partecipanti che hanno in comune alcune caratteristiche, come abbigliamento, età, genere, comportamento ecc. Variare la situazione solo a seconda della base discriminatoria che si vuole provare, ad es. origine etnica o genere. Mandarli all'entrata di vari locali notturni e verificare se a qualcuno viene negato l'accesso mentre a qualcun altro no. È anche possibile includere poliziotti sotto copertura, politici locali o esponenti dei media in questo esperimento sul campo.

Mercato immobiliare: Inviare delle e-mail pressoché identiche ("Salve, mi chiamo... Sono interessato al vostro annuncio per l'appartamento...") ma usando nomi diversi – un tipico nome del posto e uno di una minoranza – e verificare se una delle mail riceve risposte più positive dell'altra.

Questo metodo non sarà necessariamente sufficiente a provare la discriminazione in un caso individuale (anzi sarebbero necessari dei test più elaborati), ma i risultati complessivi possono indicare un trattamento discriminatorio più generalizzato.

È bene prepararsi al fatto che la prova sul campo non sarà percepita positivamente dai partecipanti testati. Sebbene la discriminazione all'entrata dei locali non sia necessariamente la questione più urgente all'interno del tema discriminatorio, è un'area in cui è alquanto facile dimostrare la discriminazione attraverso una prova sul campo. Questo tipo di test rende la discriminazione molto più facile da provare rispetto ad altri esperimenti, ed è anche possibile rafforzare la testimonianza portando dei rappresentanti dei media locali.

3

FASE Decisione del consiglio comunale

In merito all'istituzione di un Ufficio di Antidiscriminazione, c'è una decisione del consiglio comunale, il quale affida l'incarico ad una persona o un ente (preferibilmente all'interno del settore della società civile) per sviluppare l'idea di progetto con un budget adeguato.

4

FASE Identificazione delle parti coinvolte

Identificare realtà locali con esperienza. Consultare organizzazioni e individui che danno già supporto alle vittime di discriminazione e/o hanno stabilito un contatto con le potenziali vittime: ONG pertinenti, associazioni di migranti, comitati consultivi comunali, uffici di antidiscriminazione o di risoluzione dei conflitti già esistenti, polizia (se in città essa ha già a che fare con la discriminazione). Entrare in contatto con l'ordine (o gli ordini) degli avvocati. Nell'ambito dell'amministrazione cittadina, le parti che hanno un ruolo chiave sono i rappresentanti dei funzionari pubblici e dei decisori politici, i quali comprendono la priorità del lavoro contro la discriminazione.

Un gruppo di lavoro di una ONG prepara la proposta e i concetti fondamentali. Questo gruppo può successivamente formare anche il comitato iniziale dell'Ufficio di Antidiscriminazione.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Le prove sul campo e la pubblicazione dei loro risultati provocano proteste e/o lamentele.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

È bene essere preparati alle eventuali accuse di provocare discriminazione o a subire simili pressioni negative. Discutere sulla necessità di pubblicare i risultati o meno. In alcune situazioni potrebbe comunque essere sufficiente usarli solo nelle negoziazioni con i politici.



RISCHI, DIFFICOLTÀ

Il procedimento può richiedere diverso tempo.

Si incontrano difficoltà nel convincere i protagonisti politici centrali sulla necessità di un ADO contro la discriminazione etnica.

Si incontrano difficoltà nel convincere i protagonisti politici centrali e gli impiegati pubblici che essi stessi fanno parte dell' "Establishment della discriminazione", ad esempio quando negano la necessità di provvedimenti nel settore pubblico volti a rendere gli impiegati pubblici uno specchio del background etnico dei cittadini.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Insistere sulle proprie ragioni. Instaurare una stretta collaborazione con i media, le ONG e i ricercatori (le ONG/i ricercatori forniscono le prove e i media locali le diffondono).

Un periodo di 2 anni per la fase costitutiva di un ADO è stato descritto non solo come di durata normale, ma addirittura come fattore di successo per la politica in termini di sostenibilità e come ottimo stimolo iniziale.

Se una maggioranza politica per un ufficio contro la discriminazione razziale è poco probabile, può essere utile estendere il mandato dell'ADO a tutti gli ambiti discriminatori. In questo modo l'ufficio è chiaramente al servizio dell'intera popolazione della città (e quindi di tutto l'elettorato). Senza contare che la discriminazione multipla può essere affrontata in maniera più efficace.

Al momento della discussione, chiamare in causa la discriminazione individuale e il fatto che i singoli richiedenti ricevono assistenza professionale per questo. Si sostenga il fatto che i professionisti in questo settore non sono tenuti a concentrarsi sulla discriminazione e nemmeno necessariamente su ambiti più specifici della stessa.

In questo caso sono necessarie argomentazioni concrete e convincenti, combinate a soluzioni costruttive che portino a risultati positivi. Non appena le varie soluzioni portano i risultati, la fiducia aumenta e la città farà maggior affidamento sull'Ufficio di Antidiscriminazione.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

La politica, la società e le ONG si concentrano e si dividono sull'identità relativamente al genere, all'etnia, alla religione, alla disabilità e all'orientamento sessuale. C'è una grande attenzione su queste categorizzazioni quando si parla di "vittime" della discriminazione o si crea questa categoria. Questo sistema è appoggiato e mantenuto reciprocamente sia dagli interessi dei politici che da quelli della società civile.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

L'umiltà e la capacità di ascoltare e costruire un rapporto di fiducia con i gruppi discriminati sono il fattore chiave, mentre allo stesso tempo si mantiene la concentrazione sullo scopo principale dell'ADO, ovvero quello di promuovere l'uguaglianza e contrastare la discriminazione.

SVILUPPARE IL CONCETTO DI BASE

5

FASE Fare affidamento su strutture esistenti

Informarsi sull'esistenza di eventuali servizi ed eventuali opportunità già presenti in città. Discutere con i relativi rappresentanti su come rafforzare/costruire sulle loro istituzioni e competenze.

Consiglio! Le persone sono diverse e quindi necessitano di diversi tipi di assistenza. Per questo motivo si raccomanda caldamente di fare affidamento sulla varietà di strutture già presenti in città e offrire servizi di assistenza di diversi tipi e a diversi livelli di istituzionalizzazione, invece di concentrare tutti i problemi in una singola entità. Considerare uno scenario fatto di istituzioni complementari tra loro su cui costruire, in modo da avere un'architettura di antidiscriminazione all'interno della città. Un Ufficio di Antidiscriminazione può provvedere come punto di contatto comune per i più svariati interessi.

6

FASE Stabilire un comitato promotore

Si raccomanda di stabilire una rete guidata da ONG, composta da varie ONG e organizzazioni della società civile della città, che sia incaricata dello sviluppo di un Ufficio di Antidiscriminazione. Questa potrebbe anche essere alla base del comitato fondatore.

7

FASE Concordare sugli elementi e le procedure di base

L'ufficio di Antidiscriminazione deve essere indipendente per poter funzionare al meglio. Allo stesso tempo, esso deve mantenere la propria attinenza sui soggetti coinvolti. A lungo andare, l'obiettivo generale dell'ADO non sarà solo quello di lavorare sui singoli casi, ma quello di contribuire a realizzare un ambiente in cui tali casi non si verificano affatto. In questo modo, non è importante solo il lavoro sui casi individuali, ma anche l'impegno all'educazione e alla sensibilizzazione, oltre che alla tutela, che sia in grado di influenzare le politiche e il dibattito pubblico. Questi tre pilastri dovrebbero essere combinati in modo da portare al massimo impatto.

IDEA DI BASE

Ciò che dà forma ad un Ufficio di Antidiscriminazione è la sua combinazione di approcci rivolti al gruppo target e la sua varietà di servizi. Ogni ADO può scegliere il proprio profilo, selezionando tra i seguenti elementi.

Gruppo target: affrontare un gruppo target specifico (ad es. un gruppo etnico in particolare), incentrarsi su un ambito di discriminazione specifico (ad es. la discriminazione basata sull'etnia), oppure coprire comprensivamente tutti gli ambiti della discriminazione.

- Pro e contro: Un servizio che copre tutti i tipi di discriminazione può affrontare la discriminazione multipla, in modo che l'onere di classificare un evento subito all'interno di un area giuridica definita non ricada su persone inesperte. La popolazione ha un elevato grado di approvazione dell'ufficio, in parte perché esso è anche a servizio dei gruppi di "maggioranza"; inoltre tra le sue funzioni c'è quella di considerare l'uguaglianza come diritto fondamentale, mettendo al centro tutti invece che un certo gruppo soltanto. Una portata più ampia potrebbe aumentare il carico di lavoro portando maggiori richieste per il personale, dato lo spazio minore riservato alla specializzazione. Per un ufficio che si concentra su un gruppo target più ristretto potrebbe essere più facile costruirsi una reputazione e guadagnarsi la fiducia del gruppo, raggiungendo così anche coloro per i quali un ambiente troppo "ufficiale" a cui rivolgersi costituisce una barriera.
- Le esperienze delle altre città dimostrano chiaramente che: più i servizi sono pensati aperti in termini di gruppi target, più sono accettati. Sia da parte dei fornitori di servizi (gli impiegati del comune) sia da parte degli utenti dei servizi (gli abitanti della città). Perciò – quando possibile – ideare i servizi di tutela legale in modo che siano accessibili su larga scala.

Entità dei servizi: consulenza legale, assistenza sociale/psicologica, interventi, mediazione, risoluzione dei conflitti, campagne pubbliche, il solo servizio di consulenza oppure un sostegno completo dall'assistenza iniziale alla rappresentanza in tribunale.

- Si raccomanda che ogni singolo ADO offra una combinazione equilibrata di servizi (non esclusivamente la consulenza legale), dato che ogni episodio di discriminazione rappresenta un'esperienza complessa (e spesso emotiva). Considerando la città nel suo complesso, si dovrebbe mettere a disposizione una gamma di servizi che copra tutte le necessità.

Obiettivi: gestione dei conflitti, antidiscriminazione, advocacy, applicazione delle norme.

- Questi aspetti si sovrapporranno. Ciò nonostante, un ADO può concentrarsi su un obiettivo specifico e ottimizzare gli sforzi in quel campo. Questo tipo di approccio può anche derivare dalle strutture stabilite, dalle tradizioni locali e dalle capacità di affrontare le disuguaglianze.

In merito alla portata dei servizi, di grande interesse possono essere i diversi metodi usati per diversi gruppi target o diverse situazioni. Si raccomanda quindi di preservare/stabilire una pluralità di servizi.

Istituzionalizzazione/prossimità a strutture comunali: Stabilire l'indipendenza di un Ufficio di Antidiscriminazione rispetto alle autorità pubbliche rappresenta una necessità.

- Inoltre, le fonti dei finanziamenti possono definire l'entità del legame dell'ADO con la città. Una maggiore indipendenza può essere ottenuta attraverso il co-finanziamento da diverse fonti, come la città, la regione e/o il governo nazionale ecc. o anche da organizzazioni di beneficenza e ONG operanti nel settore.

Incarichi aggiuntivi: gruppi di pressione, sensibilizzazione, formazione, workshop per i diversi gruppi target (polizia, controlli alle frontiere, lavoratori, insegnanti, alunni ecc.), documentazione dei casi, pubblicazione di schede informative e di relazioni, rappresentanza legale in tribunale ecc.

- Un Ufficio di Antidiscriminazione ha bisogno di sufficienti finanziamenti per realizzare questi incarichi aggiuntivi.

Approccio: attivista vs. neutro

- L'Ufficio di Antidiscriminazione deve decidere se essere politicamente attivo (dimostrazioni antirazziste, dichiarazioni ai media ecc.) oppure no. Entrambi gli orientamenti hanno dei pro e dei contro, ad esempio un ADO incentrato sulla risoluzione dei conflitti potrebbe prediligere una posizione neutrale per essere accettato dalle parti accusate di discriminazione. D'altro canto un ADO che mira alla sensibilizzazione di un contesto dove la discriminazione è negata o sminuita, potrebbe avere la necessità di essere più attivo politicamente. Una via di mezzo tra l'attivismo politico e la neutralità sta nell'assumere il ruolo di attivista giuridico o legale. Ciò significa usare la legge per assicurarsi che certe questioni riguardanti diritti e riparazioni siano portate all'attenzione dei tribunali, dei media e di altre parti pertinenti.

Di seguito sono indicati dei suggerimenti aggiuntivi basati sui risultati di ricerca dell'ECCAR:

- Creare una linea diretta per consulenza telefonica;
- Definire e ideare i servizi in modo che siano a bassa soglia di accesso;
- Rafforzare il focus sull'uguaglianza delle ONG costituite/creare capacità per l'intermediazione stragiudiziale tra vittime/utenti e gli accusati;
- Dotare l'Ufficio di Antidiscriminazione dei poteri e diritti necessari (ovvero accesso alla documentazione, diritti informativi, diritto di inchiesta, diritto di pubblicare opinioni, ecc.)
- Provvedere ad una base giuridica ben definita;
- Tutti i servizi dovrebbero essere anonimi e gratuiti;

- L'ADO deve essere autonomo rispetto alle autorità cittadine;
- Decidere se sia il caso di raccontare i casi per sensibilizzare l'opinione pubblica (pubblicazione di storie scioccanti) oppure no (evitando il sensazionalismo);
- Uso delle parole: denominare l'obiettivo dei servizi "prevenzione dei conflitti interculturali" piuttosto che "lotta al razzismo" dato che, generalmente, il termine razzismo pone l'accusato sulla difensiva. I trasgressori negheranno subito di aver compiuto un atto di razzismo, ma potrebbero invece essere pronti ad ammettere che c'è stato un conflitto interculturale. Questo può fornire una base per cominciare a parlare di comportamento discriminatorio.
- Creare un sistema di documentazione dei casi.

8

FASE Calcolo del budget

Le informazioni fornite dagli intervistati sulla questione budget variano notevolmente, a seconda della grandezza della città e dei compiti dell'ADO. È stato riportato che una posizione full-time può gestire dai 142 ai 300 casi all'anno (consulenza, intermediazione e segnalazione). Ad ogni modo, il numero di casi all'anno non è un indicatore forte, in quanto esistono enormi differenze nelle attività relative ad ogni caso (chiarimenti e invio da un avvocato vs. sessioni di mediazione di gruppo nell'arco di diverse settimane).

Si consiglia di prevedere dalle quattro alle cinque posizioni full-time in città con più di 200,000 abitanti. Se si aggiungono le periferie o persino l'intera Provincia/Stato Federale al campo di azione, è bene aggiungere un'altra o altre due posizioni full-time. Un Ufficio di Antidiscriminazione esaminato durante il processo di ricerca, con linea telefonica diretta e un punto informazioni per richiedenti asilo e rifugiati, e con funzionari pubblici dell'ufficio immigrazione, opera disponendo di due impiegati full-time.

Sono inoltre necessarie delle risorse supplementari per l'amministrazione, la documentazione e le pubblicazioni dell'ADO. Anche le pubbliche relazioni, le campagne di sensibilizzazione, i workshop ecc. richiedono risorse adeguate. L'integrazione dell'Ufficio di Antidiscriminazione in strutture cittadine già esistenti fa risparmiare diverse spese generali (per infrastrutture, stanze, contabilità, supervisione ecc.). Bisogna comunque tener presente che questa integrazione significa minore indipendenza e non è necessariamente compatibile con l'accessibilità a bassa soglia.

Una città con esperienza in merito consiglia di iniziare in piccolo per potersi poi sviluppare in professionalità, e di conseguenza crescere.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Presupporre che qualsiasi funzionario pubblico possa fornire consulenza e impegno in merito all'antidiscriminazione, il che porta a bassi investimenti sulla formazione.

L'Ufficio si trova nel reparto dei servizi sociali, il che potrebbe farlo apparire come un posto che si occupa di beneficenza per i poveri.

La crisi economica viene usata come scusa per i tagli nei finanziamenti.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

In occasione della discussione riguardo un budget più grande per i corsi di formazione, confrontare la situazione con altri settori occupazionali: nel caso di piani urbanistici verrebbe scelto un architetto oppure un impiegato qualunque?

L'Ufficio deve essere indipendente. Se vengono utilizzati i locali comunali, è preferibile localizzare l'ufficio nell'ufficio del sindaco.

Cercare di trovare un punto d'incontro con il punto di vista manageriale del settore amministrativo.
 Usare un linguaggio manageriale (ad esempio sottolineando i benefici che la città può trarre dall'ADO) quando si discute dei servizi dell'ufficio. In questo modo gli interessi dell'ADO verranno compresi.
 È necessario che anche i politici sviluppino una comprensione basata sul linguaggio manageriale, altrimenti vengono esclusi.

MESSA IN PRATICA

9

FASE Trovare sedi adatte

Si consiglia, se i finanziamenti lo permettono, di prevedere diversi uffici con diversi focus tematici/ gruppi target in diverse sedi nella città.

Riguardo alle infrastrutture, la città potrebbe fornire un ufficio all'interno di uno dei suoi edifici. Questa sarebbe una soluzione economicamente vantaggiosa e faciliterebbe la cooperazione con i fornitori di servizi pubblici. Potrebbe inoltre rivelarsi la scelta migliore per un Ombuds Office (ufficio di difesa civica) a cui è affidato l'incarico di gestire le lamentele riguardo al comportamento discriminatorio dei funzionari pubblici. L'essere riconosciuto come ente pubblico, aumenterà la sua approvazione da parte degli impiegati comunali. Si consiglia inoltre di collocare l'Ufficio di Antidiscriminazione al centro della città, favorendone la visibilità e mostrando come la città metta la questione in primo piano.

D'altro canto, l'essere percepito come ufficio pubblico potrebbe rappresentare una barriera per alcune vittime che vogliono rivolgersi ad un ADO, in quanto potrebbero dubitare della sua indipendenza. Inoltre, un aspetto troppo "ufficiale" può creare una soglia alta, specialmente per le persone che hanno poca fiducia nelle autorità pubbliche. Per raggiungere questo particolare gruppo target, si suggerisce all'ADO di creare delle relazioni più strette con delle ONG già ben connesse. Si consiglia la presenza di un ufficio migranti all'interno del palazzo di giustizia o anche nella stazione di polizia, cosa che favorirebbe l'accessibilità del gruppo target (il municipio non ha solitamente una soglia sufficientemente bassa e accessibile).

10

FASE Trovare un Responsabile di ufficio esperto

Requisiti:

Competenze necessarie: un'esperienza di lunga data nel lavoro di antidiscriminazione E buone capacità di consulenza sono caratteristiche estremamente importanti. Deve essere una persona che considera l'uguaglianza come diritto umano fondamentale e come questione pratica che influenza la vita di tutti i giorni degli individui.

L'esperienza dimostra che solo una piccola parte di casi include i fatti legalmente necessari. Per questo motivo è importante disporre di **conoscenze giuridiche**, anche se non è necessariamente richiesta una laurea in legge. Addirittura più importanti possono essere le capacità nella **gestione dei conflitti, la mediazione** e la comprensione delle dinamiche delle controversie. Ad ogni modo è fondamentale essere informati sulle eventuali procedure e conseguenze legali per essere in grado di aiutare le vittime a decidere con cognizione di causa su come procedere. Inoltre, questa persona deve essere a **conoscenza del quadro istituzionale della città**.

Consulenza e gestione dei conflitti possono essere esperienze molto dure, in particolare dal punto di vista emotivo. Gli addetti di un Ufficio di Antidiscriminazione devono essere psicologicamente forti e avere un alto grado di motivazione intrinseca.

11

FASE Discutere e garantire la protezione dei dati

Garantire la protezione dei dati nella documentazione dei casi.

Prevedere un database condiviso per la documentazione delle attività relative a tutti i servizi/le ONG pertinenti, al fine di mantenere una visione di insieme dei casi di discriminazione: il numero delle lamentele in un anno, il tipo di servizi offerti, l'ambito o gli ambiti di discriminazione, in quale sfera della vita (lavoro, casa, istruzione) si è verificata la discriminazione, la forma di discriminazione (diretta, indiretta, molestie, direttive volte a discriminare), l'età, il sesso e la nazionalità degli utenti, i risultati dell'intervento.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Trovare personale qualificato.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Si raccomanda che il personale dell'ADO rifletta la diversità della sua utenza. Le competenze linguistiche e/o una storia di migrazione alle spalle possono facilitare l'accessibilità all'ADO. Ad ogni modo, un background professionale come lavoratore nel sociale e la disponibilità di interpreti possono assicurare una consulenza di alta qualità.

Se si collabora con degli interpreti è bene assicurarsi la loro disponibilità assumendoli direttamente oppure firmando un contratto con un'agenzia di interpretariato. Gli interpreti non hanno bisogno di una qualifica accademica; i cosiddetti "interpreti interculturali" che hanno una storia di migrazione alle spalle ed esperienza nell'interpretariato, possiedono i requisiti necessari.

Assicurarsi che gli interpreti siano vincolati al segreto.



RISCHI, DIFFICOLTÀ

È stato segnalato il rischio di restare sommersi dai casi individuali, il che può portare a dare priorità a questi ultimi, trascurando gli altri provvedimenti.

Analizzare non solo le lamentele in entrata, ma essere anche consapevoli dei casi non segnalati, che non raggiungono l'ufficio.

La città è bersaglio di lamentele e questo infastidisce alcuni politici e funzionari pubblici.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Discutere con il comune per delle risorse aggiuntive; proporre dei progetti per affrontare certe questioni nello specifico, ad esempio la discriminazione nell'accesso alle abitazioni o la formazione obbligatoria sulla non-discriminazione per il personale comunale. Prendere atto del fatto che dare priorità a certi casi chiave e ad altre questioni strutturali (formazione e tutela), con ogni probabilità porterà ad un più forte cambiamento nel comportamento, che aiuterà a garantire che la discriminazione non si verifichi affatto.

Sviluppare un focus sul sociale.

L'ufficio di antidiscriminazione fornisce un valore intrinseco alla città e questo deve essere evidenziato. Questo valore si basa fortemente sull'indipendenza e sulla professionalità dell'ADO. È compito della città rendersi conto che questo rappresenta un beneficio, anche in presenza di ripercussioni politiche negative. È necessario prendere coscienza del fatto che l'indipendenza è un dovere e che la natura stessa di questo tipo di lavoro può occasionalmente portare a critiche contro la città. Anche se queste polemiche portassero alla riduzione dei finanziamenti, l'ADO deve accettare le lamentele e gestirle in maniera professionale, sia nei confronti degli autori delle critiche sia della città. In caso contrario l'ADO non meriterebbe la fiducia delle vittime di discriminazione, il che potrebbe danneggiare l'intero lavoro dell'ufficio.

LAVORO QUOTIDIANO

12

FASE Far conoscere l'Ufficio Antidiscriminazione in città

L'esperienza di molte città dimostra chiaramente che c'è bisogno di instaurare un clima di fiducia all'interno della società civile. L'ADO deve poter continuare il suo lavoro professionale nei casi individuali e rendere nota la sua attività. Questo lo aiuta a fissarsi come protagonista chiave in tema di uguaglianza e rende popolari i casi. La notorietà a sua volta aiuta a mantenere l'attenzione sulla questione dell'uguaglianza. La società civile dovrebbe essere particolarmente consapevole del fatto che gli Uffici di Antidiscriminazione sono indipendenti dal comune (sebbene i finanziamenti provengano dal comune).

- Prevedere delle presentazioni e dei workshop sia sulla discriminazione che sulla normativa rivolti a organizzazioni di migranti, organizzazioni per le donne, per le questioni LGBT, per anziani, disabili, chiese e comunità religiose, scuole, aziende e sindacati.
- Investire in una buona cooperazione con i media locali (in particolare: gli anziani sono accessibili tramite la stampa). Segnalare loro i casi (i casi risolti positivamente motivano le altre persone discriminate ad agire se si trovano in situazioni simili); i media locali hanno interesse a denunciare questo tipo di temi, dato che ciò comporta notizie di interesse locale.
- Usare i social media per seguire e documentare il lavoro degli ADO, quando i mezzi di informazione tradizionali non si dimostrano interessati, oppure in aggiunta a essi.
- Se il gruppo target è composto da richiedenti asilo/rifugiati, cooperare con i centri di prima accoglienza ai confini. Essi forniscono informazioni sugli ADO ai richiedenti asilo nelle lingue più comuni. Anche la cooperazione con chi fornisce corsi di lingue può essere importante.
- Sviluppare articoli di dibattito e contribuire allo sviluppo dell'uguaglianza come questione di importanza nazionale.

Consiglio! In particolare attraverso le presentazioni, si riescono a raggiungere molte persone che subiscono la discriminazione. L'esperienza dimostra che queste cercheranno di contattare chi ha fatto la presentazione immediatamente. Se si offrono delle presentazioni interessanti e nel momento opportuno, ci sarà probabilmente una "ressa" di persone interessate subito dopo l'evento (prevedere tempo sufficiente, portarsi molti biglietti da visita).

13

FASE Rendere noti i benefici dell'Ufficio di Antidiscriminazione

- I risultati di ricerca possono essere usati per le campagne di sensibilizzazione,
- Le esperienze e i risultati possono supportare azioni di advocacy volte all'adozione di una nuova legislazione,
- Delle relazioni annuali e altre attività possono rendere note le prestazioni dell'ufficio.

Consiglio! Non agire mai senza il permesso della vittima. Spetta alla vittima decidere quali azioni intraprendere. Questo è particolarmente importante nel momento in cui si decide se rendere pubblico un caso oppure no. Che la vittima si fidi dell'operato dell'ufficio è importante non solo nel caso individuale, ma anche in vista di un rapporto di fiducia più a lungo termine e su una base più ampia.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Gli addetti devono affrontare ostilità a lavoro;
Gli addetti devono giustificare il proprio lavoro nella vita privata.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Non sottovalutare le ostilità che un ADO e i suoi dipendenti potrebbero affrontare. È opportuno prevedere una supervisione, oltre a corsi di formazione sulle tecniche di allentamento della tensione e strategie di comunicazione.

Parlare di eventuali insulti ed esperienze spiacevoli in riunioni di gruppo e cercare di trovare una via umoristica (ad esempio stilando una classifica di ufficio degli insulti più brutti).

Il successo richiede anche saper accettare che parte del lavoro dell'ADO è rappresentato dalle critiche dei detentori del potere, non solo i decisori politici, ma anche lavoratori, sindacati, ecc. In altre parole quelli che non sono abituati alle critiche relative alla discriminazione.

Casi complessi con limitata possibilità di intervento.

Essere preparati a gestire casi molto complessi, su cui altri professionisti hanno fallito. Discutere dei casi in gruppo. Fornire supervisione. Prepararsi ad affrontare casi disperati. È anche opportuno rendersi subito conto che l'ADO non può gestire tutti i casi che potrebbero verificarsi.

La scelta del responsabile dell'ufficio è dettata da interessi politici.

Prevedere una procedura di assunzione standard con una decisione collegiale (ad esempio una nomina del consiglio comunale dopo delle udienze pubbliche).

RISCHI, DIFFICOLTÀ

La cooperazione e le segnalazioni tra ONG e ADO non funzionano bene; L'ADO non è noto alla scena delle ONG della città.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Gli addetti delle due realtà dovrebbero incontrarsi e conoscersi personalmente. Cercare di stabilire chi è meglio attrezzato per gestire casi specifici; di conseguenza farsi segnalazioni reciproche di utenti, scambi reciproci (di relazioni annuali e altro materiale), partecipazione reciproca ai gruppi di lavoro, visite ai rispettivi eventi. Una questione da tenere presente è che in molte città le ONG non hanno accesso ad "attivisti giuridici". Data la specializzazione degli Uffici di Antidiscriminazione (leggi sull'uguaglianza e la loro applicazione), essi possono in qualche modo aiutare le ONG ad essere più efficienti, il che può a sua volta aumentare la fiducia nelle ONG.

Discriminazione strutturale o casi ripetuti di simili modelli discriminatori, che non sono compresi nel campo di responsabilità legale e istituzionale dell'Ufficio di Antidiscriminazione.

Cercare modi alternativi per fare pressione sui colpevoli di discriminazione, ad esempio con un'estesa copertura mediatica (se la vittima acconsente!). Promuovere altri potenziali strumenti legali, come azioni collettive o l'uso di altre leggi potenzialmente adatte. Segnalare ripetutamente la questione ai decisori.

Alcuni utenti interpretano una controversia come discriminazione e si aspettano sostegno al loro punto di vista. Può essere difficile spiegargli che la situazione potrebbe essere diversa da come l'hanno percepita; spesso non vogliono ammettere la loro parte nel conflitto.

L'esperienza nella consulenza è importante. Provare ad avviare un processo di apprendimento con lo scopo di far capire alla persona interessata il motivo per cui si trattava di una controversia e non di discriminazione – almeno considerando il modo in cui la legge è formulata. Il termine discriminazione nel linguaggio quotidiano può assumere un significato molto diverso rispetto al suo uso legale. Suggestire delle opzioni alternative su come agire, come una mediazione sul conflitto tra le due parti, o altre eventuali leggi che possono essere applicate (comprendendo potenziali fonti di risoluzione).

RISCHI, DIFFICOLTÀ**MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Gli utenti si rivolgono all'ADO solo quando il conflitto si è già aggravato.

Essere preparati a questo tipo di situazioni e se il mandato dell'ADO include delle campagne di sensibilizzazione, segnalare quanto sia importante per gli utenti cercare assistenza ad uno stadio iniziale.

Discriminazione non intenzionale.

Dare alla persona il tempo di spiegare il proprio punto di vista. Cercare di individuare in che modo il suo punto di vista e le sue azioni sono distorte dagli stereotipi. Sottolineare che questa persona beneficerà dalla collaborazione con l'ADO (ad esempio ricevendo consigli su come gestire situazioni simili in futuro senza, o comunque con meno conseguenze negative). Chiarire che la discriminazione è spesso compiuta da persone che hanno il potere di discriminare, e che bisogna porre l'attenzione sul comportamento e non solo sugli atteggiamenti (dato che piuttosto spesso le persone che discriminano hanno "buone" intenzioni nei confronti delle donne, degli immigrati, dei disabili, ecc.). C'è quindi bisogno di servizi professionali ed efficienti per creare un clima di fiducia in quelli che appartengono ai gruppi discriminati e il rispetto in quelli che ricevono le lamentele di discriminazione.

L'ufficio di Antidiscriminazione manca di visibilità o di risorse per migliorala, o per gestire più casi.

Collaborare con altre strutture che abbiano infrastrutture consolidate (ad esempio sedi locali della Croce Rossa) per divulgare materiale informativo sull'ADO.

Fornire servizi legali aggiornati di approccio olistico.

Formazione e specializzazione continua.

SOSTENIBILITÀ

L'Ufficio di Antidiscriminazione deve essere costituito su una decisione del consiglio comunale; dovrebbe godere di indipendenza operativa e deve essere articolato attraverso diversi organi e settori di lavoro. Dovrebbe essere guidato dal sindaco, oppure situato in prossimità dell'ufficio del sindaco. Dovrebbe essere un punto fisso nelle decisioni del comune riguardo al budget (biennale o annuale). L'ADO può essere ancora più indipendente dalla politica locale e altri fattori qualora sia co-fondato dalla regione o dallo stato, con relativi poteri decisionali a questi livelli (ad esempio delle disposizioni regionali, un piano di azione nazionale). Questo vale anche, o vale soprattutto, se i governi locali sono tenuti per legge a promuovere l'uguaglianza (come in Olanda).

Le organizzazioni della società civile devono essere membri del comitato direttivo dell'ADO; questo può rivelarsi un aiuto nell'ottenere maggiore approvazione e accessibilità ai servizi, e di conseguenza un aiuto a promuovere la sostenibilità. Si va così a creare anche una situazione di apprendimento reciproco tra l'ADO e i suoi membri ONG. Ad ogni modo, è necessario sviluppare una buona strategia di comunicazione tra l'ADO e il suo comitato.

Questa politica è trasferibile. Alcune persone intervistate hanno indicato che l'idea di avere un ufficio di questo tipo nella loro città era dovuta all'esistenza di uffici di antidiscriminazione in altre città. Ciononostante deve essere assicurata l'indipendenza – in termini di città come fondatore e in termini di gruppi discriminati. Questo funziona al meglio se l'ADO è appoggiato ad un comitato di ONG locali e di organizzazioni della società civile, se è stato fondato dalla città e se riceve supporto politico. Si raccomanda inoltre che la politica di supporto all'ADO sia parte di una più ampia attenzione della città sull'uguaglianza.

FOLLOW-UP

Si raccomanda che le città che hanno già degli Uffici di Antidiscriminazione, li valutino al fine di scoprire come gestire il follow-up e come accrescere l'autonomia delle strutture esistenti. Questo è particolarmente consigliato in caso il tasso di casi di discriminazione resti basso.

Questo processo di analisi potrebbe puntare a rivedere l'impatto e il funzionamento attuale di ogni servizio, come anche i loro sforzi di cooperazione e di networking. La valutazione ha anche lo scopo di identificare i bisogni delle associazioni/dei servizi e di fornire consigli al comune in merito a come potenziarli.

14 FASE Definizione degli obiettivi del follow-up

Gli obiettivi suggeriti (e anche i dibattiti da stabilire) sono i seguenti:

- Riunire le ONG e le associazioni che si occupano di tutela legale oppure i gruppi vulnerabili, e ampliare le reti di contatti esistenti;
- Il comune apprende dagli ADO quello di cui hanno bisogno per migliorare le loro attività e quali sono i problemi che incontrano nel lavoro quotidiano;
- Fornire un'occasione per riunire le reti di contatti delle ONG e quindi garantire dei reciproci scambi di problematiche ed esperienze, aiutando in questo modo a sviluppare una comprensione per gli interessi comuni (es. contrastare la discriminazione);
- Rafforzare le abilità di pianificazione degli ADO e la loro capacità di coordinarsi e cooperare con le istituzioni;
- Rendere noto il lavoro sull'anti-discriminazione in regione;
- Fornire agli Uffici di Antidiscriminazione degli strumenti per diventare più attivi nella regione;
- Questo aiuta a riconoscere e a valutare le associazioni che operano in questo settore, considerando che si tende a sviluppare la sensazione di essere una minoranza dentro una minoranza;
- Ampliare il contesto, ad esempio collegando il lavoro su migrazione, discriminazione e sviluppo.

15 FASE Definizione dei metodi per raggiungere gli obiettivi

- Discussioni di gruppo con le associazioni e le reti locali di antidiscriminazione (descrizione del loro lavoro, suggerimenti per migliorare, richiesta di un progetto per un piano di sviluppo per una rete di associazioni);

Consiglio! Includere l'analisi della rete come soggetto per stabilire una comprensione comune sul tema da analizzare e valutare.

- "Corsi di formazione su networking e co-planning per gli Uffici di Antidiscriminazione" che sono in realtà altri gruppi di discussione e workshop che si occupano dello sviluppo strategico di una rete di antidiscriminazione. Questo rappresenta un esercizio pratico che consiste nell'immaginare il futuro della rete con una certa frequenza. I corsi di formazione sono incentrati sullo sviluppo strategico.

16

FASE Diffusione dei risultati

Diffondere i risultati attraverso dei seminari pubblici. Sarebbe bene invitare i media locali. Per l'approvazione è necessario sostenere che al fine di realizzare delle politiche che connettano l'immigrazione, lo sviluppo e i diritti umani, c'è bisogno da una parte di rafforzare le attività contro la discriminazione già esistenti, e dall'altra di potenziare, tra le altre, le associazioni di migranti.

Consiglio! Invitare e coinvolgere i politici locali in tutti gli eventi di divulgazione e follow-up. Questo mostrerà alle associazioni partecipanti e alle ONG l'impegno della città. Allo stesso tempo, i politici locali potranno vedere la varietà e diversità di associazioni nel campo della tutela legale e dell'antidiscriminazione.

Per mantenere la motivazione delle principali parti coinvolte a partecipare ancora a simili progetti ed eventi: fare del proprio meglio per mettere in atto i suggerimenti e i risultati di ricerca che sono emersi nel corso dei gruppi di discussione e dei corsi di formazione. Un portavoce politico/pubblico è utile per il network, in particolare se ci sono grossi casi di discriminazione. Avere un portavoce è un buon investimento rispetto a relazioni pubbliche sostenibili.

RISCHI, DIFFICOLTÀ	MISURE PER MITIGARE I RISCHI
Garantire la continua partecipazione delle associazioni nelle varie fasi dell'attuazione di questo progetto.	Rendere possibile la partecipazione organizzando gli eventi di sabato; non prevedere riunioni vicino a periodi di vacanza e programmare incontri e corsi più brevi.
Non molte associazioni partecipano attivamente al processo di valutazione.	Organizzare gruppi di discussione invece di colloqui individuali.
Le associazioni e le ONG sono stanche di partecipare ai corsi di formazione.	Convincerle che i corsi rappresentano una possibilità di riflessione sulla struttura della rete e un'eventuale modifica di ciò che non funziona nel loro lavoro quotidiano.

RISCHI, DIFFICOLTÀ

Visioni diverse e contrastanti tra i membri della rete.

MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Investire tempo sufficiente in questo processo perché ne vale la pena. I partecipanti vogliono capire veramente quali sono i problemi e cosa può essere fatto.

17**FASE Creazione di un hub regionale per il lavoro di anti-discriminazione**

Un fattore importante per assicurare la sostenibilità del lavoro di anti-discriminazione è stabilire una rete regionale di Uffici di Antidiscriminazione. Nel corso di questa fase, è importante che la città passi da un ruolo di rafforzamento delle strutture esistenti alla creazione di una struttura stabile.

FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO

Di seguito i fattori chiave per il successo come segnalati dagli esperti intervistati:

- Volontà politica, che non si esprime soltanto attraverso la decisione di stabilire degli Uffici di Antidiscriminazione, ma anche fornendoli di sufficienti risorse e sostenendo il loro lavoro;
- Uno scopo ben definito;
- Servizi vincolati allo statuto della città;
- L'ADO è indipendente dal governo e non fa parte dell'amministrazione, ma ha comunque delle buone relazioni con gli organi politici e amministrativi della città;
- Un budget sufficiente e garantito che copra i costi di PR e di sensibilizzazione;
- Un personale competente ed esperto sia nel lavoro di anti-discriminazione, che in diritto e consulenza;
- Un servizio equilibrato che sia abbastanza flessibile da soddisfare le necessità di chi ha subito la discriminazione;
- Il mandato dell'ADO non è unicamente legato alla legislazione in materia di parità di trattamento e alla rappresentanza legale; possiede anche altre opzioni per sostenere i suoi utenti (es. mediazione, consulenza, difesa);
- È possibile accedere a servizi di interpretariato;
- Visibilità (collocazione ufficio nel centro della città);
- Buoni contatti con stampa e media locali;
- Accesso di bassa soglia ai servizi;
- Risorse umane adeguate per evitare eccessivo carico di lavoro e ricambio (supervisione, discussioni di gruppo, rotazione dei compiti pesanti ecc.);
- Database e documentazione dei casi;
- Una massa critica di cittadini (una cittadinanza che lo richiede e ha il sostegno di una società civile forte).

IMPATTO E RISULTATO

Le persone che hanno subito episodi di discriminazione usufruiscono di un servizio facilmente accessibile e gratuito dove possono ricevere consulenza secondo le loro necessità. Hanno quindi la possibilità di decidere con cognizione di causa su come procedere e restano normalmente soddisfatte del risultato. Le controversie vengono appianate in modo soddisfacente e sostenibile. L'Ufficio di Antidiscriminazione ha una buona reputazione all'interno del gruppo target.

Lo scopo a lungo termine dell'ADO è di ridurre il numero di episodi discriminatori in città e di ridurre la discriminazione strutturale e indiretta. Si tratta comunque di qualcosa di difficile da calcolare, in quanto sussiste un grosso problema di denunce mancate. Di conseguenza il numero di casi segnalati è un indicatore controverso (ad esempio un aumento delle segnalazioni può anche essere il risultato di un'aumentata consapevolezza dei diritti; i risultati migliori hanno presumibilmente l'esito di aumentare la visibilità, il che porta ad altre lamentele).

Diversi comuni hanno segnalato dei problemi nel calcolare l'impatto di un ADO e nel servirsi solo di indicatori di quantità oppure contando solo le attività svolte in un particolare periodo di tempo.

Una parte dell'impatto dell'ADO può essere calcolata tramite l'uso dei seguenti indicatori:

- Soddisfazione degli utenti in merito alla consulenza (questionari di feedback o colloqui con utenti del servizio);
- Utenza varia (come indicatore di accessibilità; non solo membri di un singolo gruppo etnico, solo cittadini ben istruiti o solo residenti di lunga data);
- Iniziative e provvedimenti attuati dalla città su suggerimento dell'ADO;
- Quando si effettuano i corsi di formazione: testare il livello di conoscenze prima e dopo la partecipazione ai corsi;
- La continua e crescente fiducia riposta sull'ADO da parte della città, e il crescente supporto economico nel corso degli anni.

Per la rete di uffici di antidiscriminazione e i servizi di protezione legale:

- La diversità dei partner e dei soggetti interessati nella rete;
- Garantire che i bisogni di tutti i soggetti interessati siano ascoltati;
- Tutti i partecipanti hanno una profonda conoscenza del contesto locale e un vero e concreto interesse e attenzione per la causa (pensare non solo in termini di soggetti, istituzioni, associazioni, decisioni prese dall'alto o dal basso, ma piuttosto osservare quello che la gente sa e fa e quali strumenti usa).

È consigliabile, conformemente alla grandezza dell'ADO, eseguire un follow-up mensile in merito all'assistenza data e ai casi gestiti. Sulla base di questo si possono fare modifiche e riflessioni. I risultati di questi incontri insieme ai dati raccolti sui casi affrontati (divisi per nazionalità, genere, età) rappresentano dei dati preziosi per i rapporti annuali.

¹ Lappalainen et al. (2015), Toolkit for Equality: The Local Level. Mapping and Clustering of Policy Approaches, disponibile su: http://www.etc-graz.at/typo3/fileadmin/user_upload/ETC-Hauptseite/publikationen/Occasional_papers/TOOLKIT_Survey-Report.pdf, ultimo accesso 11 gennaio 2016.

RISORSE ED ESEMPI

Stiria (AT): Ufficio Antidiscriminazione della Stiria (*Antidiskriminierungsstelle Steiermark*), istituito a livello comunale e provinciale:

L'Ufficio Antidiscriminazione della Stiria si assume l'incarico di offrire consulenza e supporto a utenti che hanno subito discriminazione. I membri dello staff presentano le possibili misure da intraprendere, accompagnano le vittime attraverso un processo di rivendicazione dei propri diritti, li indirizzano verso agenzie, servizi o organizzazioni competenti e meglio qualificate per assistere e dare supporto ad una particolare richiesta in caso l'Ufficio non sia in grado di seguirle da solo. <http://www.antidiskriminierungsstelle.steiermark.at/>

Zurigo (CH): Ombuds Office della Città di Zurigo (*Ombudsstelle der Stadt Zürich*):

L'Ombuds Office agisce come mediatore tra i cittadini e le autorità comunali. Quando viene presentata una lamentela, l'ufficio valuta se le autorità in questione hanno agito nel rispetto dei loro doveri e nel rispetto della legge, dichiara la propria opinione in merito e, eventualmente, si impegna a trovare una soluzione soddisfacente per entrambe le parti. Il difensore civico viene eletto dal Parlamento della Città di Zurigo (Gemeinderat) per un periodo di quattro anni ed è indipendente dalle altre autorità cittadine.

L'Ombuds Office è responsabile di tutte le questioni che riguardano gli organi di governo o gli uffici amministrativi della Città di Zurigo. L'Ufficio di Conciliazione non ha il diritto di intervenire su procedimenti legali in corso (es. ricorsi). Lo staff delle autorità comunali ha anche il diritto di avvicinarsi all'Ufficio di Conciliazione per questioni legate all'occupazione. La giurisdizione da parte dei tribunali, comunque, non rientra nel campo di responsabilità dell'Ufficio di Conciliazione. https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/ombudsstelle.html#

Zurigo (CH): Centro di Competenza per i Conflitti Interculturali (*Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte TikK*):

Il Centro di Competenza offre servizi completi sulle questioni e sui conflitti interculturali. I membri dello staff si recano dove necessario e lavorano insieme a tutte le persone coinvolte per una soluzione ragionevole. Il lavoro del Centro si basa sulle conoscenze di esperti e su esperienze pratiche di lunga data.

I servizi includono consulenza, mediazione nei conflitti interculturali e nei casi di discriminazione, workshop e corsi di formazione per gruppi di professionisti nell'amministrazione, polizia, tribunali, scuole, lavoro, servizi sociali, trasporti pubblici ecc.; consulenza per la città, le istituzioni e le associazioni nell'attuazione dei progetti.

http://www.tikk.ch/home/page.aspx?page_id=1664

Zurigo (CH): SOS Rassismus Deutschschweiz

Questo servizio offre supporto alle vittime di razzismo, discriminazione, intolleranza e violenza strutturale, oltre ai testimoni e ai familiari delle vittime. Esso fornisce informazioni e consulenza o indirizza l'interessato verso un'istituzione specializzata.

<http://www.sosrassismus.ch/>

Zurigo (CH): Linea diretta Conflitti (*Konfliktophon*)

Servizio di consulenza in caso di conflitti tra persone locali e immigrati. Consulenza per vittime di razzismo e discriminazione. Il servizio fornisce consulenza telefonica ma anche di persona.

<http://www.konfliktophon.ch/angebot.htm>

Bologna (IT): Valutazione Partecipata e Potenziamento della rete regionale anti-discriminazione

La rete regionale anti-discriminazione è stata creata nel 2007 per essere il cuore delle iniziative della regione Emilia Romagna contro le discriminazioni. La rete è composta da due tipi di sportelli: “gli sportelli connessi” (livello città metropolitana) e “punto informativo Antenna” (livello locale). Il Comune di Bologna nel 2014 ha firmato un Memorandum con l’Università di Bologna e con la ONG Cospe, con l’obiettivo di eseguire una approfondita valutazione partecipata della rete, finalizzata a rivedere l’impatto e il funzionamento attuale di questa politica e a potenziarla. Questo è stato fatto attraverso due processi paralleli: una serie di gruppi di discussione a cui hanno partecipato 10 associazioni coinvolte nelle attività della rete, e un corso di sviluppo delle capacità per 20 associazioni di migranti.

Di seguito il link alla sezione sull’antidiscriminazione del sito web del Comune di Bologna; contiene link a siti esterni, resoconti e altri documenti in merito alla Rete Territoriale. Il sito è disponibile solo in Italiano:

Centro Interculturale “Zonarelli”: <https://centrozonarelli.wordpress.com/>

Malmö (SW): Politica di supporto di un Ufficio di Antidiscriminazione nella città di Malmö

Fornisce supporto alle vittime di discriminazione a Malmö. Questo ufficio ha agito in modo proattivo fornendo ad esempio corsi di formazione per tutto il personale di livello manager impiegato dalla città di Malmö, sui temi della discriminazione. Hanno lavorato sulla questione della discriminazione negli alloggi usando delle evidenze sul campo. Hanno inoltre una varietà in costante aumento di progetti in fase di sviluppo. Il **Piano di Sviluppo Strategico contro la discriminazione del 2014 della città di Malmö** <http://malmo.se/Kommun--politik/Sa-arbetar-vi-med.../Antidiskriminering/Anti-discrimination.html>; Informazioni generali sulle politiche di anti-discriminazione di Malmö in Inglese <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2012/11/English-Engelska.pdf> Relazione Annuale 2014 <http://www.malmomotdiskriminering.se/wp-content/uploads/2015/03/MmD-VerksamhetsBerattelse-2014.pdf>

Barcellona, Madrid, Siviglia (ES): Servizi di tutela legale

Servizio di Assistenza Legale per questioni relative agli Stranieri (SOJE): Questo servizio fornisce informazioni per assistenza legale su tutte le questioni relative alla situazione legale delle persone di origine straniera a Madrid.

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

Dipartimento dei Diritti Civili e Ufficio per la Non-Discriminazione del Consiglio Comunale di Barcellona: http://w110.bcn.cat/portal/site/DretsCivils/menuitem.2d5d62cf16397c0ebe9f993720348a0c/index0647.html?vgnextoid=2d6cf1a68cf2b410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es_ES

Servizio di Assistenza e Sostegno Legale dell’Ordine degli Avvocati di Siviglia (CLGS): il Servizio

di Assistenza e Sostegno Legale è disponibile per gli stranieri e ha lo scopo di garantire il diritto ad un'udienza imparziale e di rispettare l'articolo 22 della Legge Organica Spagnola 4/2000. Consiste quindi nel garantire i diritti fondamentali propri della condizione umana a prescindere dalla nazionalità e dalla situazione giuridica (legale o illegale), dando diritto ad una assistenza legale gratuita.

<http://www.icas.es/servicios-ciudadanos/asistencia-y-orientacion-juridica-a-inmigrantes.html>

Salisburgo (AT): Ufficio Antidiscriminazione della città di Salisburgo

(*Antidiskriminierungsstelle der Stadt Salzburg*), istituito a livello comunale:

<http://www.antidiskriminierung-salzburg.at/>

Germania: Agenzia Federale Anti-discriminazione (*Antidiskriminierungsstelle des Bundes*), istituita a livello Federale:

http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Home/home_node.html

Brandeburgo (DE): Centro di Consulenza per l'Anti-Discriminazione (*Anti-Diskriminierungsberatung Brandenburg*), istituito a livello provinciale:

<http://www.antidiskriminierungsberatung-brandenburg.de/>

Manuale per effettuare Prove sul Campo (Gruppo sulla Politica di Migrazione):

www.migpolgroup.com/anti-discrimination-equality/situation-testing/



www.eccar.info/eccar-toolkit-equality