



BILANCIO SOCIALE 2019

L'INCONTRO
CHE SUPERA
I CONFINI





Sommario

	PRESENTAZIONE	4
	1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	8
	2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	10
	2.1 NOME DELL'ENTE E CODICE FISCALE/PARTITA IVA	11
	2.2 SEDE LEGALE	11
	2.3 ALTRE SEDI	11
	2.4 AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ	11
	2.5 VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (LA MISSION)	12
	2.6 ATTIVITÀ STATUTARIE INDIVIDUATE CHE COSTITUISCONO L'OGGETTO E ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE IN MANIERA SECONDARIA O STRUMENTALE	12
	2.7 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE	14
	2.8 CERTIFICAZIONI E COLLEGAMENTI	18
	2.9 PRIVACY E SICUREZZA	18
	2.10 CONTESTO DI RIFERIMENTO	18
	3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	20
	3.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE/ASSOCIATIVA	21
	3.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO	24
	3.3. INDICAZIONI CIRCA IL RISPETTO E LE MODALITÀ DI ARTICOLAZIONI DEL PRINCIPIO DI DEMOCRATICITÀ INTERNA	28
	3.4 MAPPATURA DEI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSI	33
	3.5 I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI E LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	33
	3.6 I PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI	47
	3.7 ORGANIGRAMMA	52

	4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	56
	4.1 TIPOLOGIE, CONSISTENZA E COMPOSIZIONE	57
	4.2 IL PERSONALE DELLA COOPERATIVA	57
	4.3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE REALIZZATE	63
	4.4 CONTRATTO DI LAVORO APPLICATO AI DIPENDENTI	64
	4.5 I VOLONTARI	64
	4.6 NATURA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DAI VOLONTARI	65
	4.7 STRUTTURA DEI COMPENSI, DELLE RETRIBUZIONI, DELLE INDENNITÀ DI CARICA	68
	4.8 EMOLUMENTI, COMPENSI O CORRISPETTIVI	68
	INSERTO STORIE	I - IX
	5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	70
	5.1 INFORMAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA	71
	5.2 PERFORMANCE DELLE AREE E BENEFICIARI DEI SERVIZI	72
	5.3 INFORMAZIONI RELATIVE AL POSSESSO DI CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ	82
	5.4 INDICAZIONI CIRCA LA COERENZA TRA LE ATTIVITÀ SVOLTE E LE FINALITÀ STATUTARIE	82
	6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	84
	6.1 SINTESI DEL BILANCIO CONSUNTIVO	85
	6.2 RICLASSIFICAZIONE DEL BILANCIO CONSUNTIVO E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	90
	6.3 SPECIFICHE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI	96
	7. ALTRE INFORMAZIONI	98
	7.1 ALTRE INFORMAZIONI DI NATURA NON FINANZIARIA	99
	7.2 INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO	99
	8. LE PROSPETTIVE PER IL FUTURO	102

Presentazione

Presentazione

Nel presentare il Bilancio Sociale della Farsi Prossimo per l'anno 2020, oltre alla conferma di numerosi punti ormai acquisiti dalle precedenti edizioni, si impone la segnalazione di due elementi di novità. Il primo è collegato al particolare momento nel quale lo sottoponiamo all'attenzione dei nostri soci e dei nostri stakeholders, il secondo alla nuova struttura che lo caratterizza.

Come molte organizzazioni, anche la Farsi Prossimo, che gestisce molteplici servizi residenziali con ospiti tra le fasce meno fortunate della popolazione, ha dovuto affrontare difficoltà peraltro comuni a tutti i soggetti operanti nel settore socio-assistenziale in Lombardia. Non possiamo quindi non partire che da un rimando alla stretta attualità, contraddistinta dall'impatto della pandemia in corso.

L'impatto sulla Cooperativa, sui suoi ospiti e sul suo personale è stato comunque molto contenuto in termini sanitari e anche, al momento in cui scriviamo, in termini occupazionali. Di questo non possiamo che ringraziare, in primo luogo, tutti coloro che operano per la Cooperativa: i lavoratori, i volontari, i soci, senza dimenticare il senso di responsabilità dimostrato dall'assoluta maggioranza degli ospiti e utenti dei

servizi e la collaborazione fattiva degli interlocutori della Cooperativa.

Per quanto riguarda la struttura del Bilancio Sociale, l'edizione di quest'anno costituisce l'avvio della ricezione di quanto previsto dal Decreto del 4 luglio 2019 con il quale il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha adottato le linee-guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore (tra i quali le cooperative sociali), come previste dall'art. 9, comma secondo del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 nr. 112. Sebbene la decorrenza dei nuovi obblighi scatti con l'approvazione del bilancio al 31.12.2020, si è inteso ispirarsi alle nuove linee guide, per cominciare a far proprie nella sostanza le indicazioni contenute in esse. Il nuovo documento presenta quindi una struttura rinnovata, pur mantenendo gli elementi più caratteristici delle precedenti versioni, come la presentazione delle performance dei servizi attraverso alcuni indicatori quantitativi e qualitativi e la somministrazione di un questionario interno suddiviso in due sezioni: la prima finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori soci e non soci, la seconda che intende rilevare il grado di conoscenza della Cooperativa e di partecipazione alla vita sociale espresso da parte dei lavoratori soci. Ulteriore innovazione introdotta per il

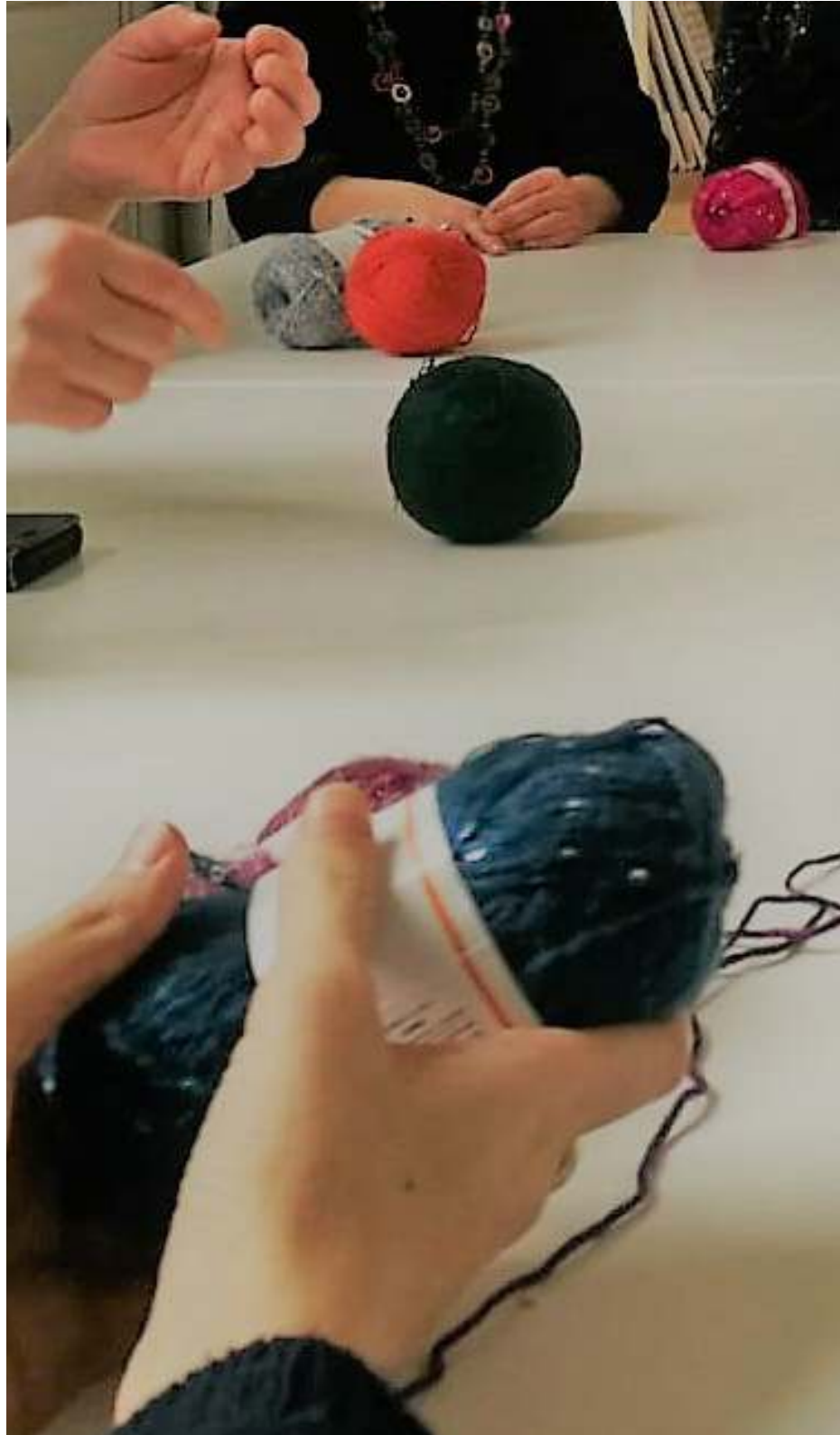
2019 è stato l'inserimento nel questionario di soddisfazione di un gruppo di domande predisposte a livello consortile da parte delle Cooperative aderenti al Consorzio Farsi Prossimo dopo un lavoro di confronto comune.

Una terza novità è l'introduzione di una sezione di "storie" che raccontano l'esperienza di persone che utilizzano i nostri servizi. L'intento è quello di proporre, anche se in modo "impressionistico", il «sapore» qualitativo del lavoro sociale che la Cooperativa svolge ogni giorno in favore delle persone e della comunità, andando ad affiancare le pur numerose cifre presenti nel bilancio sociale che lo sintetizzano in termini quantitativi.

Confidiamo che, anche in questo nuovo formato, il Bilancio Sociale riesca a dar conto a tutti i soggetti interessati dei progetti e delle attività realizzate da Farsi Prossimo nel corso del 2019, documentando, ad integrazione dei dati finanziari espressi dal bilancio d'esercizio, l'impegno profuso e gli investimenti operati in termini di risorse umane ed economiche.

Il bilancio sociale viene redatto in forma cartacea ed è consultabile in formato pdf sul sito della Cooperativa.

*Il Consiglio di Amministrazione
di Farsi Prossimo Onlus s.c.s.*





1. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

1. Metodologia adottata

La Farsi Prossimo redige il proprio bilancio sociale dal 2004, inizialmente pur in assenza di obblighi normativi, poi intervenuti per il mantenimento dell'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Lombardia. Anche la Cooperativa Sociale San Martino, che si è fusa per incorporazione con la Farsi Prossimo nel 2011, ha steso il suo primo Bilancio Sociale già nel 2004.

La stesura del bilancio sociale è nata, nell'ambito delle strategie ormai comunemente definite di accountability, dall'esigenza di trasmettere un quadro organico dell'impatto della propria azione sociale, individuando i principali stakeholder di riferimento sia sul piano organizzativo interno (soci, lavoratori e volontari), sia verso l'esterno negli utenti dei servizi e nei committenti e, ancora, su un piano ancora più allargato, nelle persone interessate agli interventi di integrazione sociale nell'opinione pubblica e nella comunità ecclesiale.

Strumenti via via messi a punto e utilizzati sono stati quindi:

- il questionario di soddisfazione interna, rivolto ai lavoratori, cui si è aggiunta di recente una raccolta delle azioni intraprese dai volontari e una stima del loro peso in termini

di impegno orario;

- la rendicontazione delle performance effettuate dai servizi delle diverse aree in termini di prestazioni erogate, persone raggiunte e attività attuate;
- la quantificazione del valore aggiunto distribuito, per determinare la capacità della Cooperativa di produrre ricchezza per poi distribuirla ai propri stakeholder.

Infine costituiscono parte integrante del Bilancio Sociale le informazioni sull'identità della Cooperativa e sulla sua configurazione in termini di risorse umane ed economiche per l'anno di riferimento.

Nel complesso, il modello seguito è riconducibile alle linee degli Standard GBS e GBS 2013. Tali linee hanno fornito le basi teoriche e metodologiche che hanno orientato l'approccio alla rendicontazione sociale all'interno delle reti di secondo e terzo livello di appartenenza della Cooperativa. La destinazione del bilancio sociale, allo stesso tempo rivolta ad un pubblico generale ma anche destinata specificamente agli stakeholder interni ed esterni, ha sempre improntato la redazione del documento a criteri di semplicità, chiarezza e linearità comunicativa, privilegiando la fruibilità del dato sulla produzione di apparati tecnici di difficile lettura per interlocutori non specializzati.

STRUMENTI ADOPERATI PER LA STESURA DEL BILANCIO SOCIALE

2. Informazioni generali sull'ente

2. Informazioni generali

La Cooperativa Farsi Prossimo è una cooperativa sociale di tipo A promossa da Caritas Ambrosiana con sede a Milano, che opera nel settore dei servizi alla persona dal 1993.

2.1 Nome dell'ente e codice fiscale/partita IVA

Farsi Prossimo ONLUS Società Cooperativa Sociale, CF. e Partita IVA 11062930158, Ente del Terzo Settore ai sensi dell'art. 4, DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 117.

LE SEDI E LE AREE OPERATIVE

2.2 Sede legale

Sede Legale:
via San Bernardino, 4
20122 Milano
Sede amministrativa:
via Arnaldo Fusinato, 7
20156 Milano

2.3 Altre sedi

Unità Locale numero M1/2 Via Fusinato
Arnaldo 7 Milano (Mi) Cap 20156
Unità Locale numero M1/6 Via Sammartini
Giovanni Battista 75 Milano (Mi) Cap 20125
Unità Locale numero M1/8 Via Monluè 65
Milano (Mi) Cap 20138
Unità Locale numero M1/9 Via Mantegazza
Paolo 23 Milano (Mi) Cap 20156

Unità Locale numero M1/12 Via Corsico 10
Milano (Mi) Cap 20144
Unità Locale numero M1/13 Viale
Famagosta 2 Milano (Mi) Cap 20142
Unità Locale numero M1/14 Via
Villapizzone 12 Milano (Mi) Cap 20156
Unità Locale numero M1/15 Via Salerio
Padre Carlo 51/53 Milano (Mi) Cap 20151
Unità Locale numero M1/16 Via Conti Carlo
27 Milano (Mi) Cap 20125
Unità Locale numero M1/17 Via Zaffoni 2
Cinisello Balsamo (Mi) Cap 20092
Unità Locale numero M1/18 Via Villani
Giovanni 2 Milano (Mi) Cap 20131
Unità Locale numero M1/20 Via Falck
Enrico 28 Milano (Mi) Cap 20151
Unità Locale numero M1/21 Via Zumbini
Bonaventura 19 Milano (Mi) Cap 20143
Ulteriori sedi hanno indirizzo protetto a
tutela delle persone accolte e pertanto non
sono disponibili sul presente documento.

2.4 Aree territoriali di operatività

La “Carta dei Servizi” riporta la sede e i recapiti di ciascun centro di servizio. La maggioranza dei servizi della Cooperativa è ubicata nella Diocesi di Milano, come previsto dallo Statuto.
In particolare, il 79% dei servizi è operativo nella città di Milano; gli altri servizi sono

2. Informazioni generali

distribuiti per il 19% nella provincia di Milano e per il 2% nella provincia di Varese. Le aree che includono attività sviluppate al di fuori del Comune di Milano sono l'Area Stranieri (7%), l'Area Donne (4,5%), l'Area Minori Famiglia e Territorio (2%), l'Area Housing Sociale (4,5%) e l'Area Minori Famiglia Residenziale (2%).

2.5 Valori e finalità perseguite (la mission)

La Cooperativa intende concorrere alla promozione umana e sociale dell'uomo in funzione della sua completa formazione e integrazione sociale. Persegue, mediante la cura e la presa in carico di soggetti deboli e attraverso la gestione di servizi socio-educativi, la promozione della carità secondo lo spirito e le finalità di Caritas Ambrosiana.

Farsi Prossimo intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi e interventi specializzati rivolti a persone in situazione di difficoltà e vulnerabilità, quali: comunità residenziali e semiresidenziali, centri di accoglienza, servizi di housing sociale e di homing, strutture di semi-autonomia, servizi di integrazione e aggregazione sociale, servizi di counselling, servizi di orientamento territoriale, servizi socio-educativi per

minori italiani e stranieri, laboratori, servizi di collaborazione e consulenza ai cittadini milanesi di origine Rom, Sinti e Camminanti.

Svolge inoltre attività di consulenza, progettazione e formazione rivolte ad operatori pubblici e privati, di iniziativa propria o in convenzione con Enti Pubblici e Privati.

Per poter conseguire tali finalità, Farsi Prossimo cerca ogni anno di consolidare gli obiettivi raggiunti, e di migliorare alcuni aspetti strategici funzionali a sostenere il lavoro sociale svolto sul territorio.

2.6 Attività statutarie individuate che costituiscono l'oggetto e altre attività svolte in maniera secondaria o strumentale

L'articolo 5 dello Statuto specifica l'oggetto sociale della Cooperativa: "La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali in Italia e all'estero, prevalentemente nell'ambito territoriale di competenza della Diocesi di Milano, attraverso la gestione di servizi e interventi specializzati, resi ai propri soci e /o utenti dei servizi stessi che si trovino in stato di difficoltà, che siano emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza: minori, anziani, famiglie, donne maltrattate e/o vittime della tratta, migranti

MISSION DI FARSI PROSSIMO

LE ATTIVITA' STATUTARIE :

e richiedenti asilo, profughi e rifugiati, senza dimora, persone affette da condizioni e/o malattie invalidanti che compromettano il soma e/o la psiche, persone con problemi di dipendenza ed in genere persone povere ed emarginate, attivando le più opportune forme di intervento come di seguito esplicitate:

- a) L'organizzazione e l'erogazione di prestazioni socio sanitarie educative e terapeutico riabilitative anche a carattere continuativo, residenziale, semiresidenziale o di assistenza domiciliare a favore di soggetti in stato di bisogno anche per conto di privati o enti pubblici.
- b) La stipula di convenzioni con istituti, enti pubblici e con privati aventi per oggetto interventi di carattere socio sanitario educativo e terapeutico riabilitativo, di cura e di reinserimento di soggetti in stato di bisogno, emarginati, devianti e/o comunque svantaggiati.
- c) L'attività di consulenza, formazione e aggiornamento anche professionale. Dette attività potranno essere di iniziativa propria o acquisite in convenzione con enti pubblici e privati.
- d) La gestione di comunità residenziali e semiresidenziali e/o autogestite (anche a carattere familiare) e servizi socio sanitari e socio educativi per minori e adolescenti

sottoposti a provvedimenti civili amministrativi e penali emanati dal tribunale per i minorenni.

- e) La gestione di comunità residenziali e semiresidenziali e/o autogestite (anche a carattere familiare) e servizi socio sanitari e socio educativi per adulti sottoposti a provvedimenti civili amministrativi e penali emanati dal tribunale.
- f) Il trasporto conto terzi.
- g) L'attivazione di iniziative (c.d. housing sociale) che contribuiscano a risolvere il problema abitativo di famiglie e persone, con specifico riferimento alle situazioni di svantaggio economico/sociale nello spirito e con le finalità previste dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 22 aprile 2008.
- h) L'organizzazione e la gestione di attività, servizi e strutture a carattere socio-culturale e/o sportivo e/o ricreativo volto a favorire l'integrazione sociale dei soggetti in stato di bisogno e/o per concorrere alla crescita nella comunità territoriale della sensibilità alla cultura della solidarietà e della condivisione.

I servizi sopra descritti possono essere prestati, ove necessario, anche presso i luoghi di eventuale temporanea degenza dei soggetti assistiti quali ospedali, case di cura, case di riposo e case di vacanza.

2. Informazioni generali

La Cooperativa può inoltre gestire sedi da utilizzarsi per la realizzazione di convegni, seminari, corsi di aggiornamento e formazione concernenti le tecniche e le discipline richieste per interventi socio-sanitari e socio-educativi.

La Cooperativa può svolgere attività di sensibilizzazione della tutela dell'ambiente, dello studio e della conoscenza della natura, con la possibilità di gestire le aree e le strutture destinate a tali finalità, sia in proprio che in convenzione con terzi.

Lo statuto prevede inoltre (articolo 5 punto h) quale attività strumentale non prevalente la possibilità di produrre, vendere o commercializzare i prodotti che vengono realizzati all'interno dei vari centri o servizi gestiti nell'ambito socio assistenziale, e educativi quali, a titolo meramente esemplificativo, prodotti alimentari, prodotti agricoli, somministrazioni di alimenti e bevande, prodotti artigianali e simili.

2.7 Collegamenti con altri enti del Terzo settore

L'attività della Cooperativa, che inizialmente riguardava anche aree di intervento socio-sanitarie e di ambito internazionale, si è sviluppata nel tempo dando vita ad altre cooperative territoriali

e di settore che oggi appartengono al Consorzio Farsi Prossimo, sorto nel 1998. Consorzio Farsi Prossimo si pone come punto di convergenza delle varie realtà cooperative legate alla Caritas Ambrosiana. Nel 2011 si è realizzata la fusione per incorporazione della Cooperativa Sociale S. Martino ONLUS, che ha consentito un ulteriore ampliamento in termini di compagine sociale, attività, patrimonio e radicamento territoriale. Cooperativa Farsi Prossimo è socia del Consorzio OIKOS di Milano, di CGM Finance e di Confcooperative.

COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI
DEL TERZO SETTORE

Si riportano alcuni tra gli enti del terzo settore con i quali si è collaborato nel 2019

Fondazioni

Aiutare i Bambini

Aquilone

AVSI

Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Cariplo

Caritas Ambrosiana

Casa del Giovane La Madonnina

Casa della Carità

Fondazione Corti

Fondation Chanel

Don Gnocchi

Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus

Fondazione di Comunità Milano Città,

Sud Ovest, Sud Est, Martesana

Fondazione Fiera Milano

Fondazione Intesa san Paolo

Fondazione ISMU

Fondazione Romeo ed Enrica Invernizzi

Fondazione Snam

I care

IBVA

Politecnico

Progetto Arca

S.O.S. Bambini

San Carlo

Somaschi ONLUS

Vigorelli

Vismara

Consorzi

Consorzio Farsi Prossimo

CGM

Communitas

Mestieri Lombardia

OIKOS

Cooperative

Amelinc

Arcobaleno

Artelier

Asnada

Azione Solidale

Chico Mendes

Codici

Compagnia Africana

Comunità nuova

Cooperativa 05

Crinali

Detto Fatto

Di mano in mano

Diapason

Farsi Prossimo Salute

Filo D'Arianna

Il Minotauro

Il Portico

Intrecci

La Strada

La Tartuca

Lo Scrigno

Lotta contro l'emarginazione

Pratica

Progetto Integrazione

Sociosfera

Solidarnosc

Spazio Aperto Servizi

Tempo per l'infanzia

Terrenuove

Tuttiinsieme

Vesti Solidale

...continua

2. Informazioni generali

Si riportano alcuni tra gli enti del terzo settore con i quali si è collaborato nel 2019

Altri enti cooperativi

Confcooperative

Associazioni ed enti del Terzo Settore

Action Aid

APS Villapizzone

ASD Borsi

ASD Futura

ASD Idea Sport Pallacanestro

Ass CAF onlus

Ass. Culturale Villa Pallavicini

Associazione "Per Milano" onlus

Associazione Bartolomeo

Associazione Canottieri

Associazione Nazionale per la Tutela
della Fanciullezza e dell'adolescenza

ASSPI

CADMI Casa delle donne maltrattate di Milano

Centesimus Annus

Cerchi d'acqua ONLUS

Comunità e Famiglia

Cuore e parole

Fanciullezza

Formazione Giovanni Piamarta

GVV - Milano

Il Disegno

Impresa Sociale Villapizzone

La Corte dei Piccoli Frutti Arluno

La Grangia di Monluè

LiberaMente

Luisa Berardi

Lule

Mamme a Scuola

Marta Larcher

Medici in Famiglia

Mitades

OIM

Panda ONLUS

Passi e Crinali

Piccolo Principe Onlus

Rete A casa Lontani da Casa

Save the Children Italia

Società Canottieri Milano

SVS Donna Aiuta Donna ONLUS

Telefono Donna

UNHCR

Vivi la Mac Mahon e dintorni



2. Informazioni generali

2.8 Certificazioni e collegamenti

Fin dalla sua fondazione la Cooperativa si occupa di minori, famiglie ed adulti stranieri; dal 2001 è iscritta al Registro degli Enti che svolgono attività a favore di stranieri ai sensi dell'art. 54 DPR 394/1999, al n. A/090/2001/MI della sezione A e al n. C/33/2000/MI della sezione B.

È socia fondatrice del Consorzio Farsi Prossimo di Milano, aderisce a Confcooperative ed è socia del Consorzio OIKOS di Milano e di CGM Finance. Farsi Prossimo ha ottenuto la Certificazione di Qualità fin dal 2003.

Da dicembre 2017 è certificata UNI EN ISO 9001:2015 nei seguenti ambiti: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza in ambito socio-assistenziale o per persone e/o nuclei familiari in difficoltà; erogazione di servizi di formazione, consulenza e orientamento.

Inoltre ha adottato, tramite delibera assembleare del 13 novembre 2013, un Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Nel Codice Etico sono esplicitati in maniera chiara i valori e i principi etici e sociali a cui devono attenersi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori, volontari e tutti coloro che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa.

Nel 2015 ha ufficialmente adottato il MOG (Modello Organizzativo di Gestione) e nominato un OdV (Organismo di Vigilanza, attualmente è composto da due membri, uno esterno e uno interno), nel quadro delle procedure attivate per l'implementazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001. Tale decreto individua la responsabilità amministrativa degli enti derivante dalla commissione o tentata commissione di alcuni reati, espressamente richiamati nella normativa, da parte dei soggetti apicali dell'ente o dei sottoposti, nell'interesse o a vantaggio dell'Ente.

2.9 Privacy e sicurezza

La Farsi Prossimo opera:

- ottemperando a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali
- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 T.U. per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

2.10 Contesto di riferimento

Il 2019 è stato un anno denso di cambiamenti politico sociali; ciò ha portato la Cooperativa Farsi Prossimo ad affrontare

PRIVACY E ORGANISMO DI
VIGILANZA

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

nuove sfide, a valutare e ad adattarsi al cambiamento di contesto, analizzando i rischi e modificando ove necessario le proprie azioni.

Più nel dettaglio, il nuovo contesto politico di riferimento sulla tematica stranieri e quindi la nuova normativa (Decreto Sicurezza) hanno inciso sulla sostenibilità degli interventi di accoglienza e integrazione.

Questo ha comportato una revisione e un aggiornamento dei modelli gestionali ed operativi e una definizione di interventi e modalità per un maggior radicamento sui territori, così da implementare le reti di collaborazione ove si è già presenti, e da aprirsi a nuove realtà territoriali, sviluppando nuove reti e relazioni istituzionali.

La valutazione delle progettazioni tradizionali ha evidenziato inoltre una sempre maggior complessità, una difficoltà nella sostenibilità economica e nelle ricadute positive sui beneficiari. Tali progetti consentono l'attivazione di interventi limitati nel tempo, e l'utilizzo di risorse umane, infrastrutturali ed economiche non sempre sostenibili dagli enti chiamati a realizzare gli interventi. È stato quindi necessario avviare nuovi ambiti di collaborazione con i privati e la

ricerca di nuovi stakeholders, in vista della transizione ad un modello innovativo di impresa sociale. Le relazioni tra imprese sociali e aziende generano infatti un impatto sociale positivo e modelli di apprendimento reciproco e innovativo. Le aziende sperimentano concretamente l'impegno sociale, rafforzando il senso di appartenenza dei lavoratori coinvolti, e le imprese sociali crescono in performance ed efficienza organizzativa.

Infine è stato fondamentale tenere conto delle diverse caratteristiche ed esigenze dei nuovi destinatari, e quindi adeguare e differenziare gli interventi mediante formazione mirata, individuazione di operatori con competenze specifiche, ridefinizione delle modalità e del monitoraggio dei nuovi interventi, al fine di rispondere in modo più efficace alle esigenze dei beneficiari.

3. Struttura, governo e amministrazione

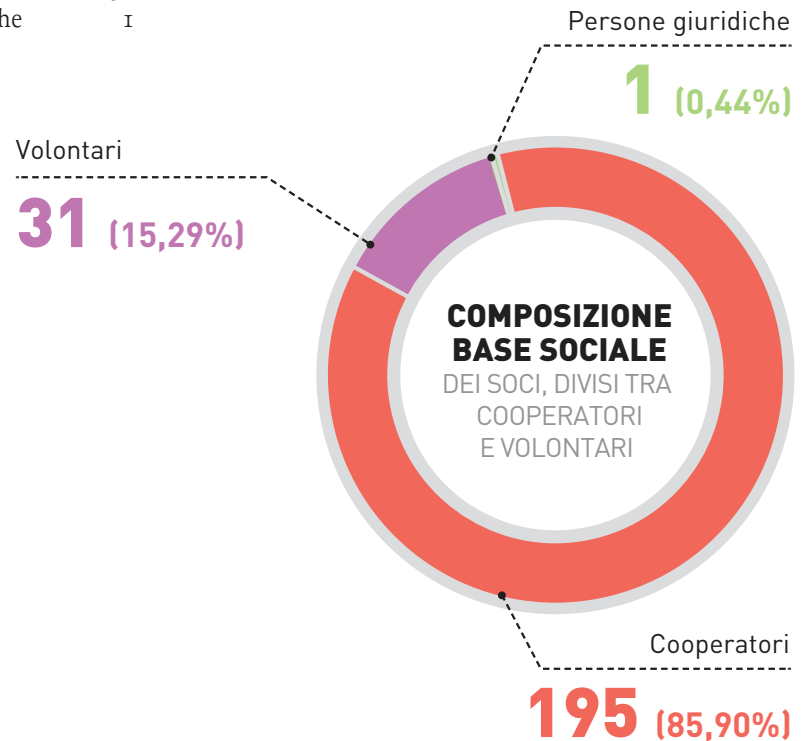
3. Struttura, governo e amministrazione

3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Al 31 dicembre 2019 i soci della Cooperativa erano 227 di cui:

- Soci Lavoratori	195
- Soci Volontari	31
- Persone giuridiche	1

COMPOSIZIONE BASE SOCIALE



3. Struttura, governo e amministrazione

SOCI DISTRIBUZIONE PER GENERE

Soci

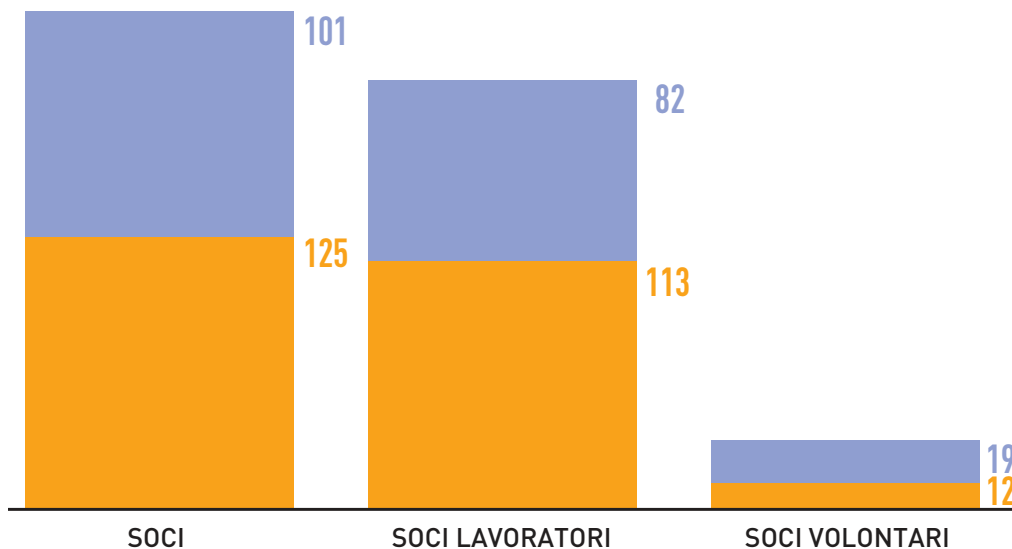
donne 55,31%
uomini 44,69%

Soci lavoratori:

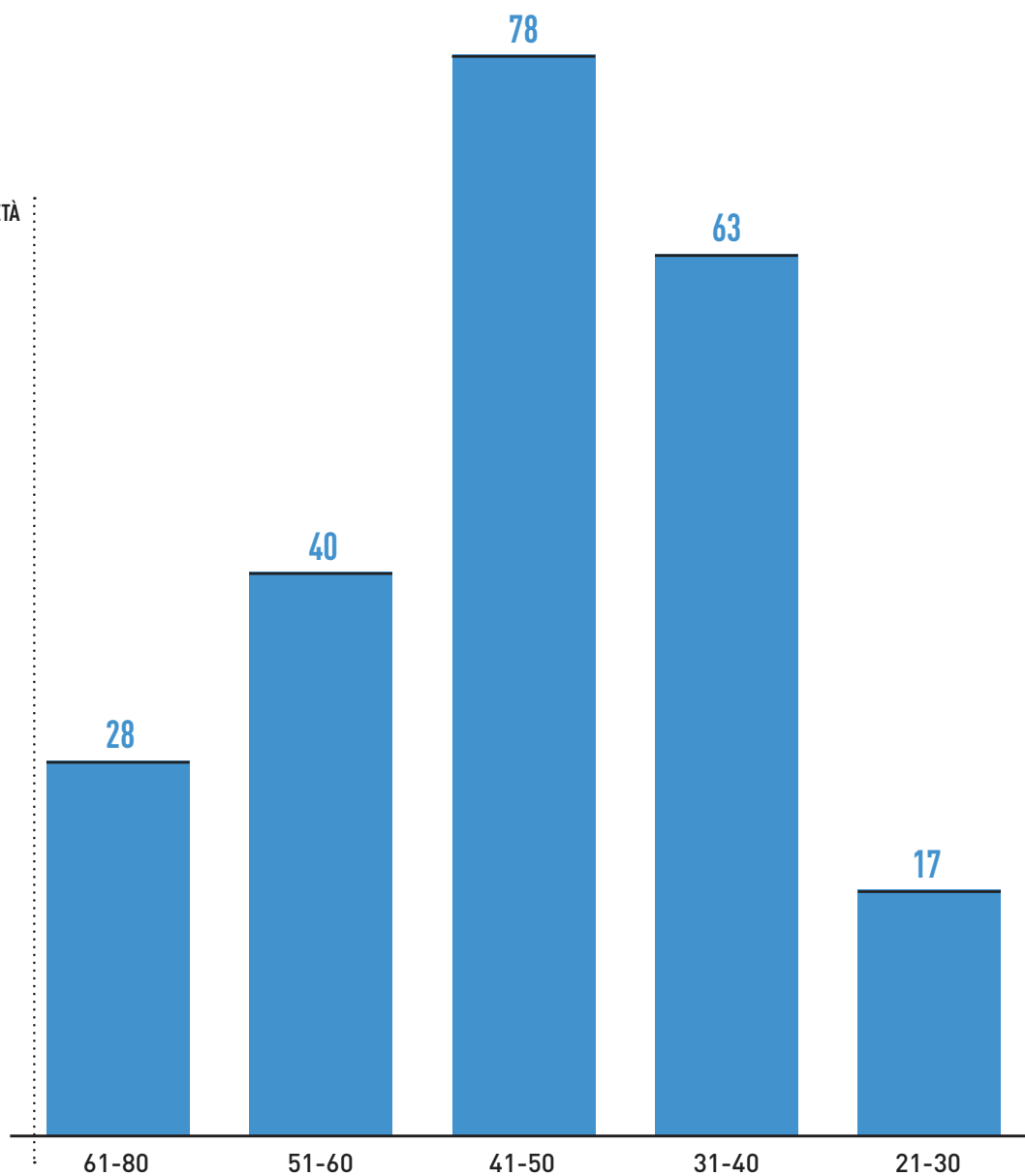
donne 57,95%
uomini 42,05%

Soci volontari:

donne 38,71%
uomini 61,29%



SOCI E FASCE D'ETÀ



3. Struttura, governo e amministrazione

3.2 Sistema di governo e controllo

Il sistema di governo della Cooperativa si articola secondo quanto contemplato dalle norme vigenti in materia di cooperazione sociale e previsto statutariamente.

Sono organi della Cooperativa (Art. 3 dello Statuto):

- a) l'assemblea, che rappresenta l'universalità dei soci
- b) Il Consiglio di Amministrazione
- c) l'Organo di controllo

Sono competenze dell'assemblea ordinaria l'approvazione del bilancio di esercizio, la destinazione degli utili e la ripartizione dei ristorni; la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione, determinandone l'eventuale emolumento; la nomina dei sindaci e del revisore contabile, determinandone il compenso; l'approvazione dei regolamenti interni; le delibere sulle responsabilità di amministratori e sindaci e sulle domande di ammissione a socio non accolte; la definizione del piano di crisi aziendale e le misure per farvi fronte; l'emissione delle azioni destinate ai soci sovventori, stabilendone gli importi. L'assemblea

ordinaria delibera inoltre su ogni altra materia riservata alla sua competenza dalla legge dallo Statuto.

L'assemblea ordinaria deve aver luogo almeno due volte all'anno.

Nel 2019, le assemblee si sono svolte:

- il 13/06/2019, in seconda convocazione, con il seguente Ordine del Giorno:

- 1) approvazione del bilancio di esercizio anno 2018 e delibere conseguenti.
- 2) approvazione del bilancio sociale anno 2018.
- 3) approvazione del bilancio preventivo anno 2019.
- 4) rinnovo del collegio sindacale per scadenza naturale del mandato triennale.
- 5) ratifica della nomina per cooptazione di un membro del Consiglio di Amministrazione, ai sensi dell'art. 2386 c.c. e dell'art. 43 dello Statuto vigente.

- il 17/12/2019, in seconda convocazione, con il seguente Ordine del Giorno:

Aggiornamenti sulla gestione e l'andamento della Cooperativa.

Il Consiglio di amministrazione

può essere composto, secondo lo Statuto, da tre a nove membri. Tutti gli Amministratori debbono essere soci. Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria

GLI ORGANI DELLA COOPERATIVA

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

amministrazione. A titolo esemplificativo, deve redigere il bilancio di esercizio e i relativi documenti; convoca l'assemblea e cura l'esecuzione delle deliberazioni della stessa; delibera la partecipazione ad aste pubbliche e a licitazioni private, agli appalti, alle trattative private, con facoltà di sottoscrivere e presentare offerte e preventivi, e di determinare prezzi e condizioni di pagamento, stipulando i relativi contratti; stipula tutti gli atti, i contratti e le convenzioni di ogni genere, inerenti l'attività della Cooperativa; conferisce procure per singoli atti e categorie di atti; assume e licenzia il personale, fissandone le mansioni e la retribuzione; delibera in merito all'adesione della Cooperativa ad enti e organismi privati, purché detta adesione sia compatibile con lo scopo della Cooperativa; istituisce succursali, agenzie e uffici; delibera circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione dei soci; delibera in merito all'impiego dei fondi sociali e a tutte le operazioni di carattere finanziario, mobiliare ed immobiliare; definisce i programmi dell'attività sociale, nominando, se del caso, direttori tecnici e coordinatori. Il Consiglio può altresì transigere e compromettere la Cooperativa in arbitrati amichevoli; può concedere pegni e

fideiussioni; può consentire iscrizioni, trascrizioni, surroghe, postergazioni, cancellazioni e restrizioni di ipoteche, anche senza la estinzione del relativo credito garantito od intimato e qualsiasi altra annotazione ipotecaria; può rinunciare ad ipoteche e surroghe legali, esonerando i competenti conservatori da ogni responsabilità; può inoltre compiere qualsiasi operazione presso gli uffici del debito pubblico e ogni altro ufficio, sia pubblico che privato.

Il Consiglio di amministrazione può eleggere il presidente ed uno o più vice-presidenti, che svolgono le funzioni ed hanno le attribuzioni del presidente, in caso di sua assenza o impedimento.

3. Struttura, governo e amministrazione

Composizione del Consiglio di Amministrazione

CARICA SOCIALE	NOMINATIVO	ALTRE INFORMAZIONI
Presidente	Annamaria Lodi	Socia lavoratrice dal 30 settembre 2011 - Consigliere dal 19 ottobre 2011
Vicepresidente	Rocco Festa	Socio lavoratore dal 27 marzo 2008 - Consigliere dal 18 giugno 2012
Consigliere	Giovanni Romano	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 - Consigliere dal 13 novembre 2014
Consigliere	Francesco Sdraiati	Socio lavoratore dal 16 febbraio 2012 - Consigliere dal 20 maggio 2019
Consigliere	Salvatore D'Ambrosio	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 - Consigliere dal 19 ottobre 2011

Secondo quanto previsto dallo Statuto all'art. 52, e ricorrendo i requisiti di legge, per il controllo contabile l'Assemblea provvede alla nomina di un Collegio sindacale, composto da tre membri effettivi e due supplenti, anche non soci, scelti tra gli iscritti al Registro dei Revisori contabili.

I MEMBRI DEL CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE AL 31.12.2019

**I MEMBRI DEL COLLEGIO
SINDACALE AL 31.12.2019**

Composizione del Collegio Sindacale

CARICA	NOMINATIVO
Presidente del Collegio Sindacale	Dott. Federico Gelmini
Sindaco effettivo	Dott. Marco Lovagnini
Sindaco effettivo	Dott. Vittorio Zuccoli
Sindaco supplente	Dott.ssa Ilaria Parolo
Sindaco supplente	Dott. Roberto Trespi

La Cooperativa ha adottato sistemi di controllo interni/esterni quali:

- sistema di audit interni a cura dello staff qualità e audit annuali esterni da parte di SQS, ente preposto, nell'ambito della certificazione UNI EN ISO 9001:2015
- sistema di controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Il D. Lgs. 231/01 ha introdotto in Italia la responsabilità amministrativa degli enti in merito ad alcuni reati indicati dal D.Lgs. stesso, commessi da parte dei soggetti apicali o dei sottoposti, nell'interesse o a vantaggio dell'Ente. Per tutelarsi dai rischi correlati alla D.Lgs. 231/01 la Cooperativa ha approvato un Codice Etico nel quale sono esplicitati i valori e i principi etici e sociali a cui devono attenersi tutti i lavoratori e collaboratori della Cooperativa, ha approvato e utilizza un

Modello organizzativo e gestionale (MOG) per impedire il verificarsi dei reati e ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) composto da un presidente e un membro interno.

3. Struttura, governo e amministrazione

3.3. Indicazioni circa il rispetto e le modalità di articolazioni del principio di democraticità interna

Il principio di democraticità si articola, all'interno di una Cooperativa Sociale quale è Farsi Prossimo, nell'ambito più ampio dei sette principi cooperativi. Si tratta di principi che sono stati enunciati dalla Dichiarazione di Identità Cooperativa, firmata dai Probi Pionieri di Rochdale nel 1844 e ripresa oggi dall'Alleanza Internazionale delle Cooperative. Essi vanno a definire le linee guida con cui le cooperative mettono in pratica i propri valori.

1° Principio

Adesione libera e volontaria.

L'adesione ad una cooperativa deve essere volontaria e non deve essere oggetto di restrizioni artificiose, né di discriminazioni sociali, politiche, razziali o religiose. Sulla base di questo principio, anche Farsi Prossimo, nel valutare le domande di ammissione di nuovi soci, oltre a considerare la capacità dei richiedenti di concorrere alla realizzazione degli scopi della Cooperativa e a quanto previsto in merito dalla Legge nr. 381/1991, si attiene al cosiddetto criterio della "porta

aperta" che ispira il diritto societario delle cooperative.

2° Principio

Controllo democratico da parte dei Soci.

Secondo questo principio a cui si attiene anche Farsi Prossimo, le cooperative sono organizzazioni democratiche: gli affari devono essere amministrati da persone scelte dai soci, e i soci devono avere uguale diritto di voto (un socio, un voto). Per quanto riguarda le iniziative volte a rendere effettiva la partecipazione dei soci, nel 2019 si sono svolte due assemblee ordinarie con una presenza media dei soci pari al 39,09%. Oltre alle Assemblee, si è svolto un incontro dei soci di approfondimento sulla soddisfazione aziendale tenutosi l'11 novembre 2019. Tale incontro ad hoc, sollecitato, anche in assemblea, da parte di alcuni soci, ha visto la presenza di circa trenta persone e di due consiglieri. Nel corso dell'incontro sono emersi punti che richiedono di essere approfonditi: la comunicazione interna e la gestione delle assemblee.

3° Principio

Partecipazione economica dei Soci.

L'eventuale interesse sul capitale sociale deve essere limitato; gli avanzati di gestione appartengono ai soci e devono essere

I PRINCIPI DI DEMOCRATICITA'
INTERNA

ADESIONE LIBERA E VOLONTARIA

LA PARTECIPAZIONE ECONOMICA
DEI SOCI





3. Struttura, governo e amministrazione

L'AUTONOMIA NELLA COOPERAZIONE

ripartiti in modo che nessuno sia favorito, secondo le seguenti finalità:

- sviluppo degli affari sociali
- istituzione di servizi comuni
- distribuzione ai soci in misura proporzionale alle operazioni con la società.

In conformità a tale principio, l'art. 53 dello Statuto vigente della Cooperativa prevede quanto segue:

“I principi in materia di remunerazione del capitale, di indivisibilità delle riserve tra i soci cooperatori delle riserve patrimoniali, di devoluzione del patrimonio residuo e di devoluzione di una quota degli utili annuali ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione, sono inderogabili e devono essere di fatto osservati. In particolare ai sensi dell'articolo 2514 la Cooperativa:

- a) non potrà distribuire dividendi in misura superiore all'interesse massimo dei buoni postali fruttiferi, aumentato di due punti e mezzo rispetto al capitale effettivamente versato;
- b) non potrà remunerare gli strumenti finanziari offerti in sottoscrizione ai soci cooperatori in misura superiore a due punti rispetto al limite massimo previsto per i dividendi;
- c) non potrà distribuire riserve fra i soci cooperatori;

LA FORMAZIONE DEI SOCI

- d) dovrà devolvere, in caso di scioglimento della cooperativa, l'intero patrimonio sociale, dedotto soltanto il capitale sociale e i dividendi eventualmente maturati, ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione”

4° Principio

Autonomia e indipendenza.

Le cooperative sono organizzazioni autonome, basate sull'auto-aiuto e gestite dai loro membri. Se esse stipulano accordi con altre organizzazioni, compresi i governi, o raccolgono capitale dalle fonti esterne, fanno ciò a condizioni che assicurino e mantengano inalterata la loro autonomia cooperativa.

Per meglio garantire questo principio, lo Statuto vigente (art. 41) prevede che gli amministratori, oltre ad essere eletti dai soci, debbano essere a loro volta soci della Cooperativa.

5° Principio

Educazione, formazione e informazione.

Le cooperative devono fornire ai loro soci, dirigenti, amministratori e dipendenti l'educazione e la formazione necessarie per poter contribuire efficacemente allo sviluppo delle cooperative stesse. Devono

3. Struttura, governo e amministrazione

inoltre curare la diffusione presso l'opinione pubblica dei principi, dei metodi e dei benefici della cooperazione.

La Farsi Prossimo prevede per i nuovi soci dei momenti formativi relativi ai principi e alla realtà della Cooperazione sociale, sia organizzati internamente che a livello consortile con il Consorzio Farsi Prossimo. La crescita, non solo professionale, di soci e lavoratori viene perseguita attraverso la realizzazione di un piano formativo annuale, che viene descritto nell'apposita sezione del Bilancio Sociale. In occasione delle assemblee, il materiale su cui la base sociale è chiamata a confrontarsi e a deliberare, oltre ad essere consultabile anticipatamente presso la sede operativa, viene inviato ai soci tramite posta elettronica.

6° Principio

Cooperazione tra cooperative.

Ogni cooperativa, al fine di soddisfare più efficacemente i propri soci e di rinforzare l'intero movimento cooperativo, deve operare attivamente ed in modo coordinato assieme alle altre cooperative su scala locale, nazionale ed internazionale. Pienamente avvertita della natura mutualistica della cooperazione, Farsi prossimo aderisce a livello nazionale alla Centrale Confcooperative (Unione

provinciale di Milano), è socia fondatrice del Consorzio Farsi Prossimo di Milano, aderisce al consorzio OIKOS di Milano e a CGM Finance.

7° Principio

Impegno verso la collettività.

Le cooperative lavorano per lo sviluppo sostenibile della collettività di cui sono espressione, ed alla quale appartengono attraverso politiche approvate dai loro soci. Tale principio è parte costitutiva della Farsi Prossimo la quale, in quanto cooperativa sociale, si ispira al principio di "mutualità allargata" espressamente riportato all'art. 4 dello Statuto vigente: "*La Cooperativa, senza finalità di lucro, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e sociale in vista della formazione integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico di soggetti deboli attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi*". Stakeholder essenziali della Cooperativa, come documentato nelle sezioni apposite del Bilancio Sociale, sono quindi, oltre ai soci (principio di mutualità), i beneficiari dei servizi, gli enti committenti e partner, la comunità locale (mutualità allargata).

IL MOVIMENTO COOPERATIVO

LA MUTUALITA' ALLARGATA

3.4 Mappatura dei principali portatori di interessi

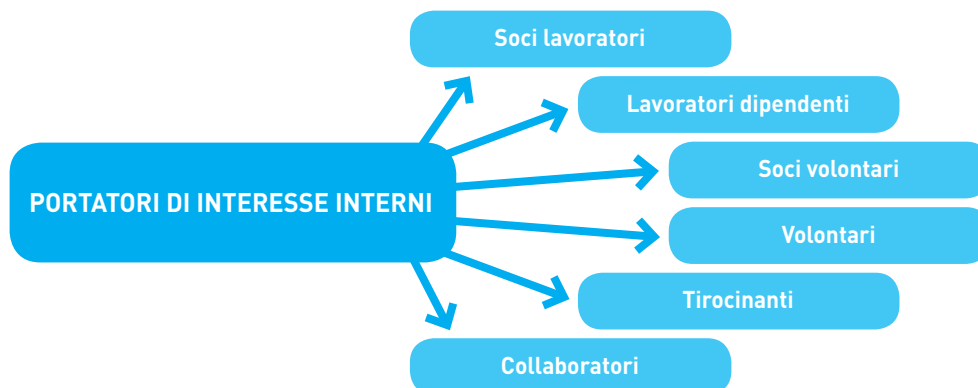
Lo stakeholder o “portatore di interesse” è un soggetto portatore di interesse della comunità: una persona, un’organizzazione o un gruppo di persone, che detiene un titolo in qualità del quale la Cooperativa Farsi Prossimo è tenuta ad assumere rispetto ad esso un atteggiamento di responsabilità. Gli stakeholder possono essere classificati in “interni” o esterni”.

3.5 I portatori di interesse interni e la rilevazione della soddisfazione

Rientrano in questa categoria tutti coloro che, direttamente o indirettamente,

concorrono al raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa.

Monitorare il clima aziendale, anche nelle sue varie sfaccettature (motivazione, senso di appartenenza, dinamiche organizzative) costituisce una condizione essenziale ai fini del conseguimento degli stessi obiettivi della Cooperativa per garantire l'efficacia e la qualità dei servizi resi e delle iniziative sviluppate. La Cooperativa Farsi Prossimo effettua in modo sistematico questo monitoraggio da diversi anni, coinvolgendo tutti gli operatori regolarmente inquadrati nei suoi ruoli, e i professionisti con incarichi ricorrenti. Non vengono coinvolti solo coloro che sono direttamente responsabili della gestione aziendale e il personale distaccato presso altri enti. Lo strumento utilizzato è un questionario che viene somministrato alla fine di ogni anno.



3. Struttura, governo e amministrazione

Modalità

Il questionario viene somministrato in due versioni distinte, una per i coordinatori e una per gli operatori. Ciascuna versione comprende una sezione preliminare che raccoglie le caratteristiche anagrafiche degli operatori che hanno aderito all'iniziativa.

Il questionario è articolato in due parti. La prima riguarda il grado di soddisfazione, la seconda la conoscenza della Cooperativa e il suo impianto normativo, e sono costituite da domande a risposta multipla. La parte finale del questionario è costituita da una sezione di domande aperte ed è data la possibilità di inoltrare osservazioni e proposte.

Per ciascun quesito sono possibili quattro risposte: NO-POCO-ABBASTANZA-SI, cui corrispondono rispettivamente 0-33-66-100 punti.

Per tutte le fasi del procedimento è garantito il massimo anonimato.

LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE INTERNA

Adesione alla rilevazione

La rilevazione 2019 ha preso avvio nel dicembre 2019 con la distribuzione dei questionari, che sono stati restituiti compilati entro febbraio 2020. Sono stati consegnati complessivamente 303 questionari, di cui 36 ai coordinatori e 267 ai lavoratori. Sono stati restituiti 35 questionari dei coordinatori, pari al 97,2% e 217 questionari dei lavoratori, pari al 81,2%.

Connotazione del campione:

Lavoratori

61,29% donne, 38,71% uomini
49,77% sono soci, 50,23% non sono soci
29,95% ha un'anzianità lavorativa superiore ai 60 mesi

18,89% ha un'anzianità lavorativa compresa tra i 37 e i 60 mesi

22,58% ha un'anzianità lavorativa compresa tra i 3 e 36 mesi

28,58% ha un'anzianità lavorativa inferiore a 13 mesi

Mansioni rappresentate

58,53% educatore/docente L2

11,52% assistente sociale

4,15% impiegato amministrativo

15,67% custode/addetto alle pulizie

4,61% addetto ai servizi di ristorazione

1,38% logista

1,38% autista/magazziniere

2,76% altro

**ESITO DELLA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
RELATIVO AL CLIMA AZIENDALE
(RISULTATI RIPORTATI NELLE
TABELLE).**

Inquadramento contrattuale

70,05% a tempo indeterminato
29,49% a tempo determinato
0,46% liberi professionisti

Distribuzione per area

34,86% Stranieri
5,53% Housing Sociale
10,60% Minori Famiglia Territorio

6,45% Comunità Mamma e Bambino
14,75% Comunità Minori
2,30% Servizi Trasversali
10,60% Grave Emarginazione
5,99% Donne
3,23% Laboratori
3,69% Area Amministrativa/Sede

Coordinatori

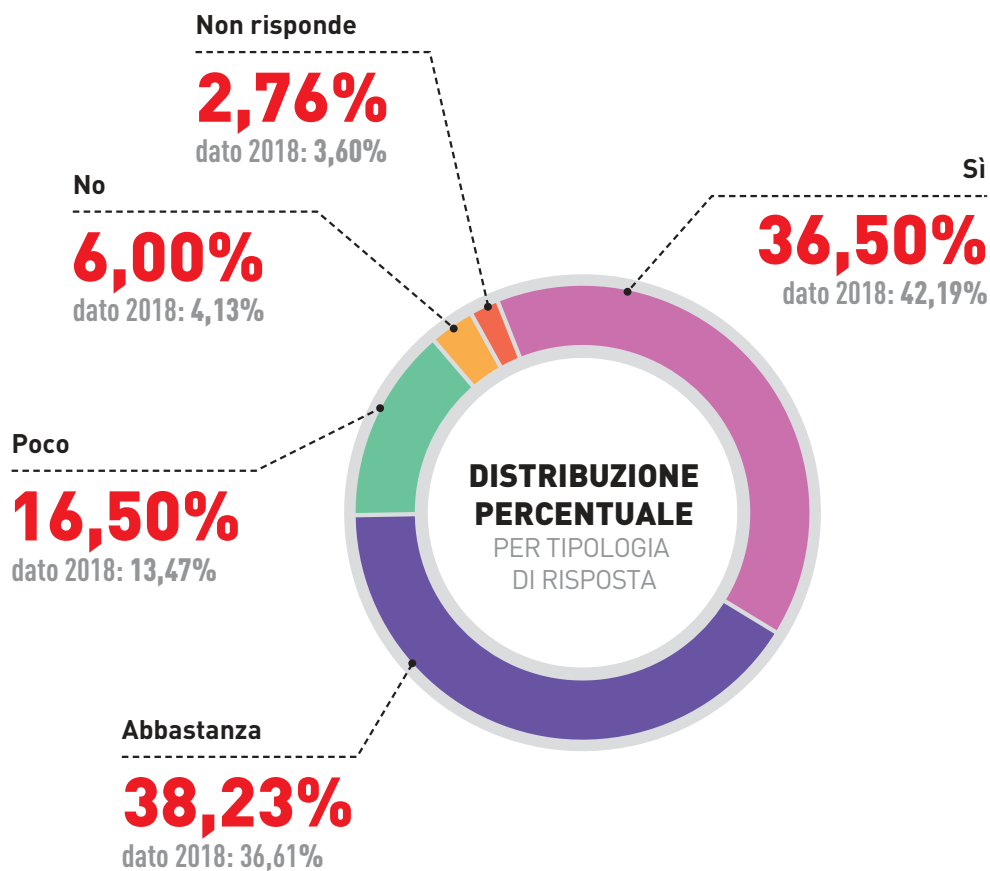
74,29% donne, 25,71% uomini
Il 74,29% ha un'anzianità di coordinamento
superiore ai 3 anni
Il 22,86% opera nell'ambito dell'area
stranieri, il 25,71% nell'area Comunità
Minori e il 51,43% nelle restanti aree.

Grado di soddisfazione - Valore complessivo			
ANNO	2019	2018	2017
COORDINATORI	65,34	67,6	66,84
LAVORATORI	69,08	74,51	74,20

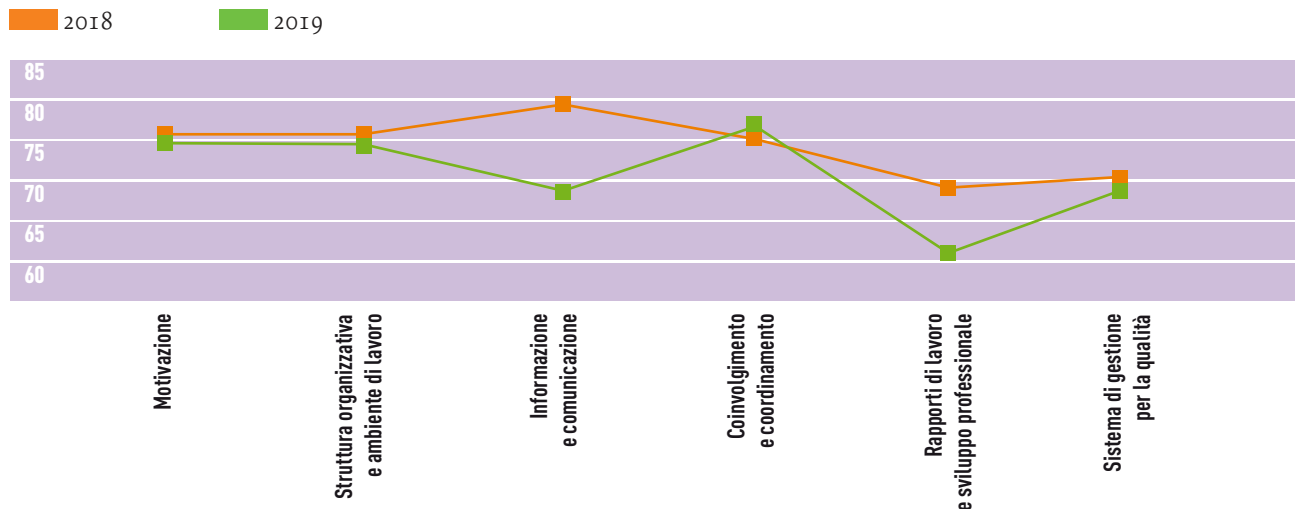
Grado di soddisfazione - Categorie quesiti		2019		2018	
CATEGORIA DI QUESITI		COORDINATORI	LAVORATORI	COORDINATORI	LAVORATORI
RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE		68,89		67,95	
MOTIVAZIONE		76,92	74,55	82,70	76,23
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO		73,82	74,96	66,84	76,72
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE		62,29	68,60	61,57	79,15
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO		60,16	76,14	59,91	75,20
RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE		63,14	61,31	66,97	69,25
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ		64,03	68,80	67,95	70,30

3. Struttura, governo e amministrazione

IL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEI LAVORATORI



LAVORATORI - CONFRONTO 2018-2019 PER CATEGORIE DI QUESITI



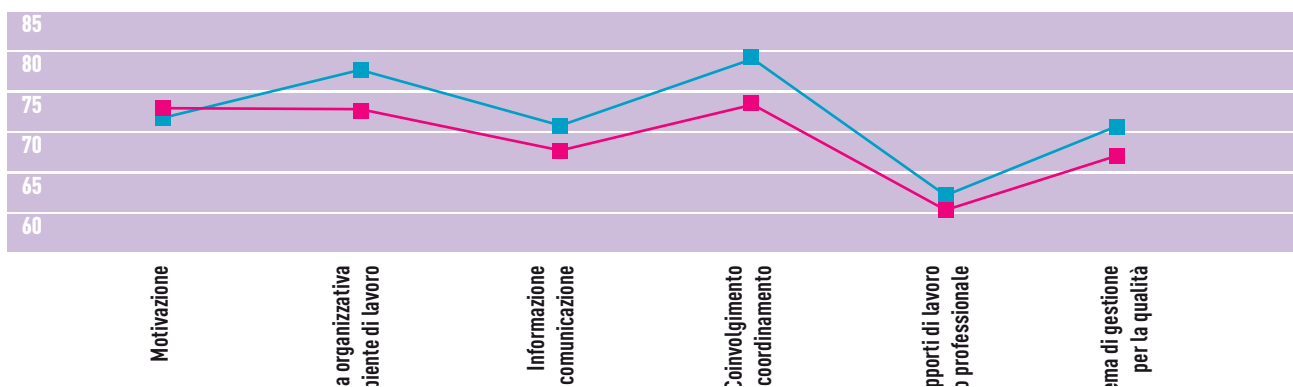
LAVORATORI - CONFRONTO PER AREE

	Minori famiglia e territorio	Comunità minori	Stranieri	Grave emargin.	Altre aree
MOTIVAZIONE	77,20	69,88	72,97	72,89	78,96
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO	79,71	70,01	74,65	75,11	76,19
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	76,15	61,25	67,09	75,24	68,98
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	80,90	72,80	75,05	79,78	76,10
RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE	63,15	54,84	63,28	60,39	61,92
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	72,47	55,28	70,79	73,40	70,57
GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	73,08	62,87	69,16	70,72	70,19

3. Struttura, governo e amministrazione

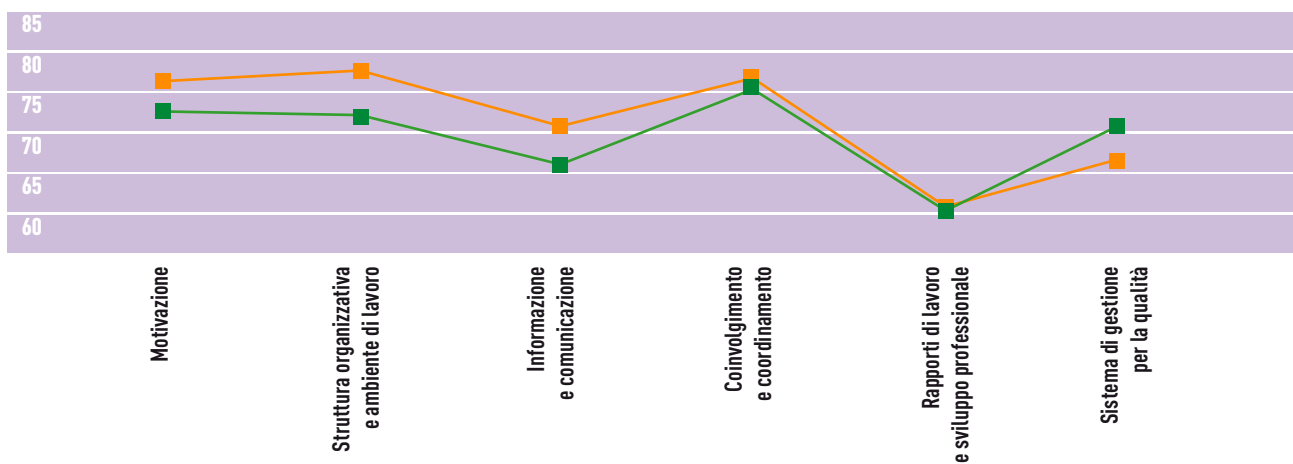
LAVORATORI: CONFRONTO UOMINI - DONNE

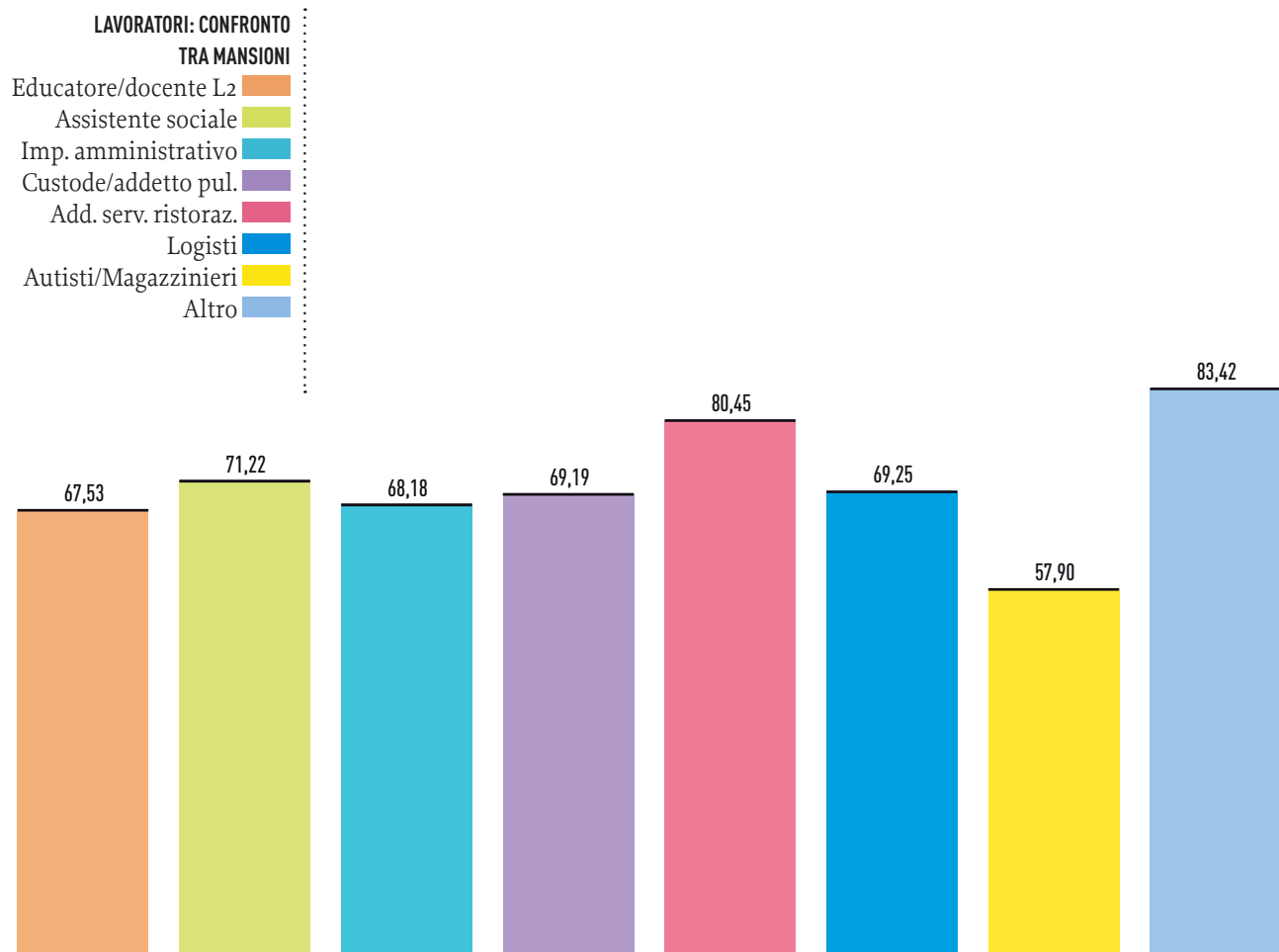
Donne, grado di soddisfazione 68,10
Uomini, grado di soddisfazione 70,69



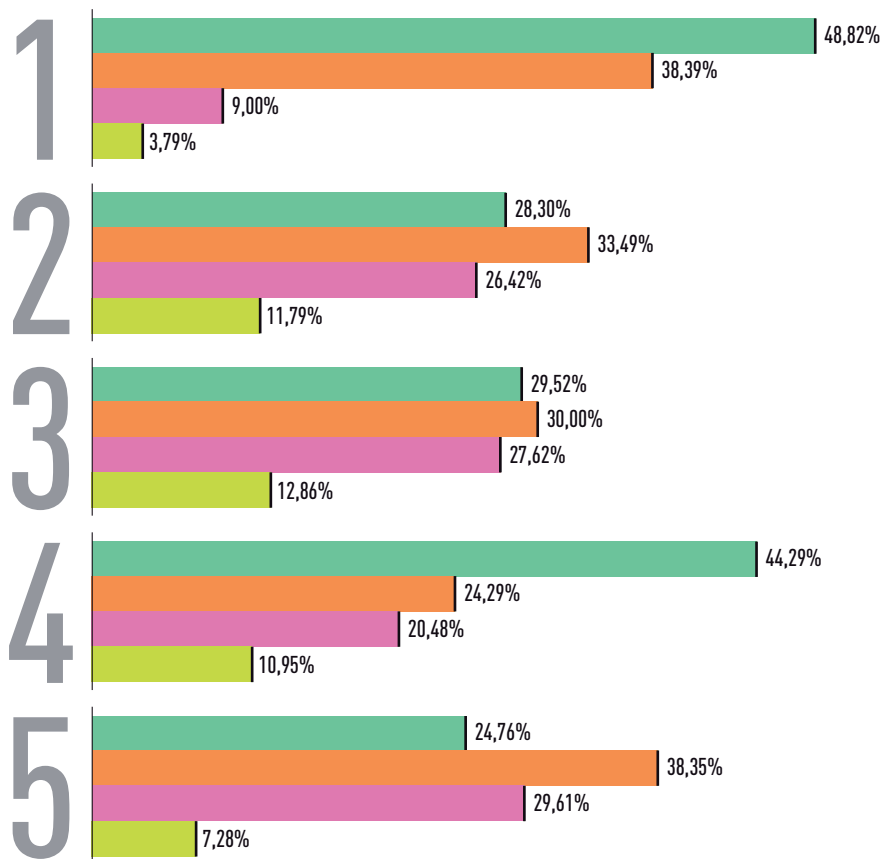
LAVORATORI: SOCI - NON SOCI

Non socio, grado di soddisfazione 70,12
Socio, grado di soddisfazione 68,03





3. Struttura, governo e amministrazione



LAVORATORI:

CONOSCENZA DELLA COOPERATIVA

1- Conosci la cooperativa?

2- Conosci lo statuto della cooperativa?

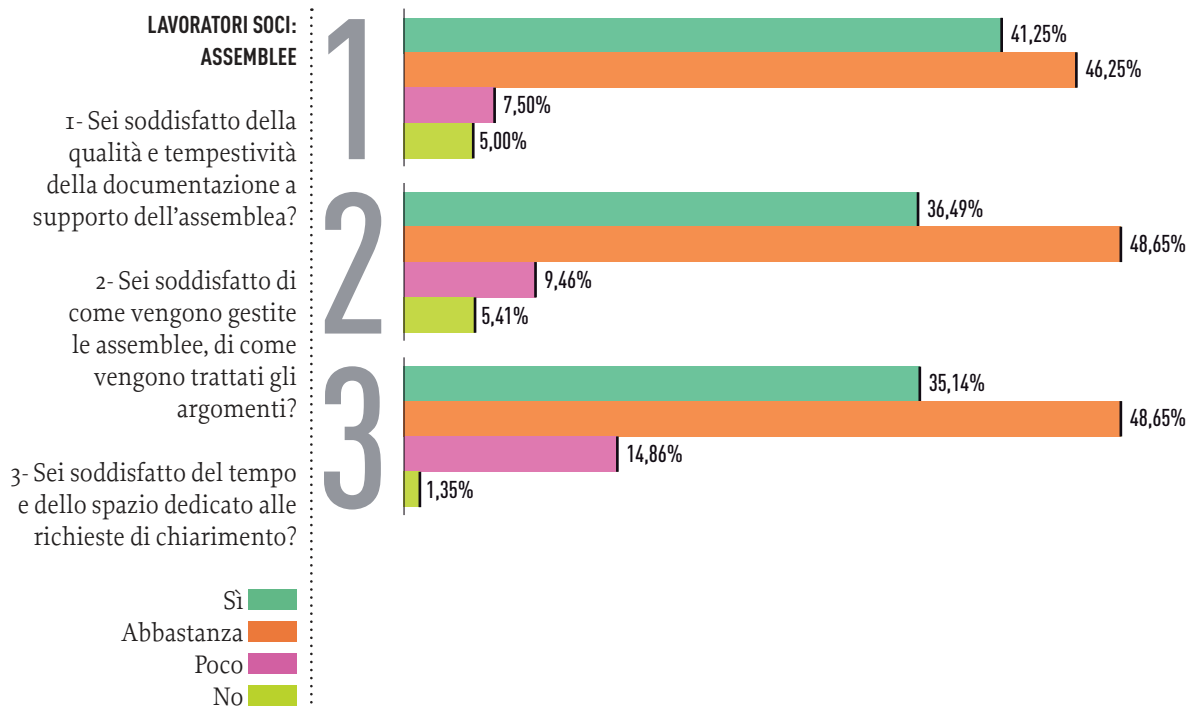
3- Conosci il vademecum della cooperativa?

4- Hai avuto occasione di consultare il sito della cooperativa e/o la pagina facebook?

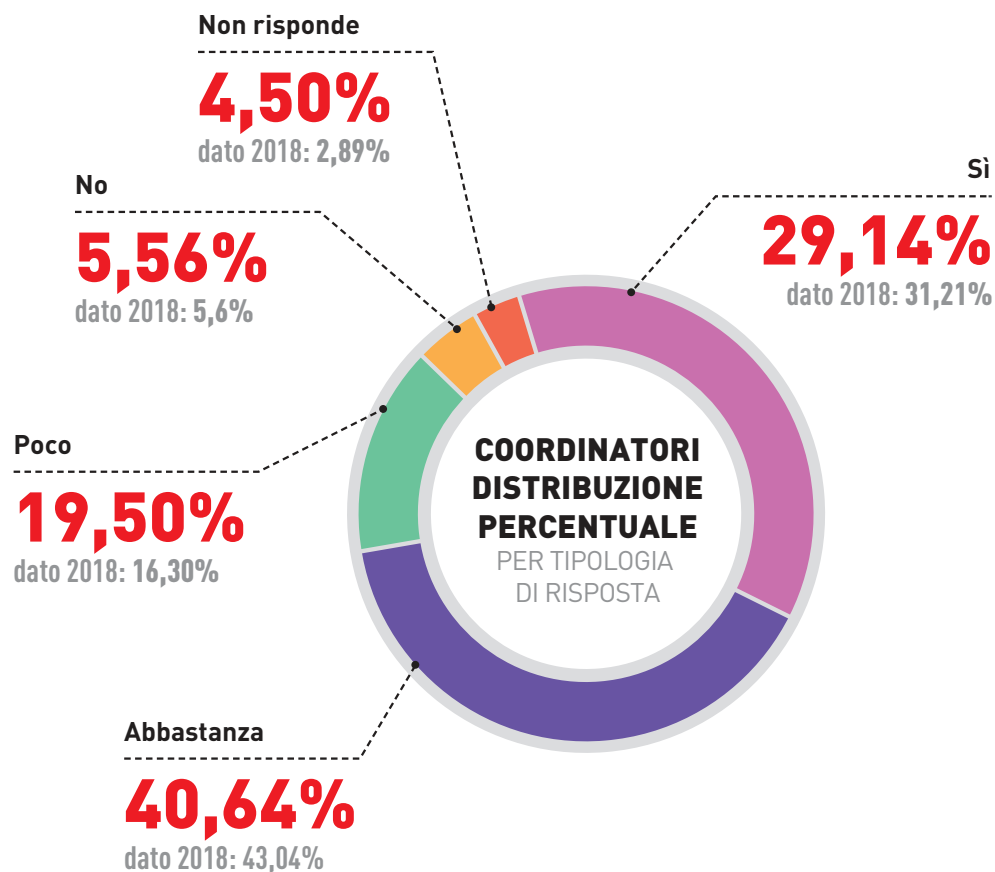
5- La cooperativa ti rende partecipe della sua mission attraverso eventi, lavoro quotidiano, formazione, comunicazione interna e/o esterna?



**LAVORATORI SOCI:
ASSEMBLEE**



3. Struttura, governo e amministrazione



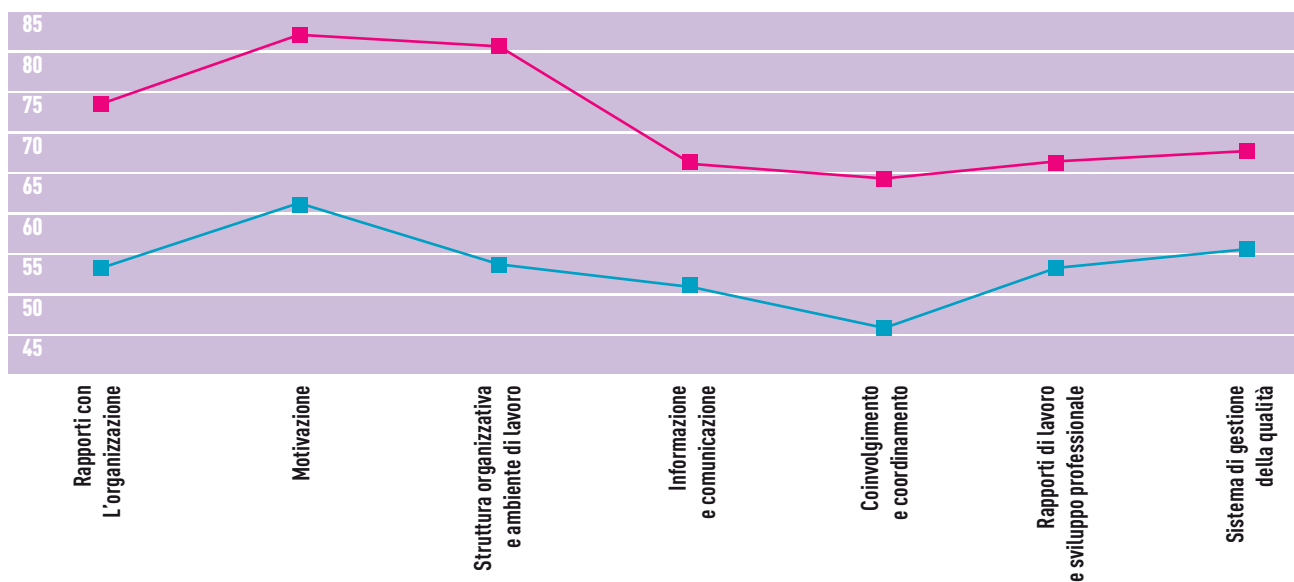
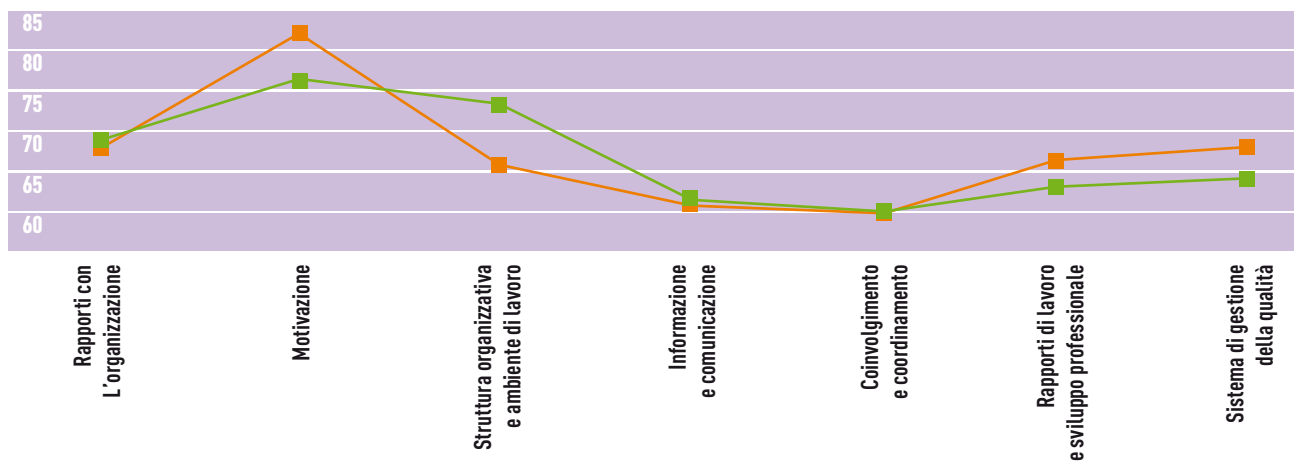
IL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEI COORDINATORI

COORDINATORI: CONFRONTO
PER CATEGORIE DI QUESITI
2019 - 2018 (PAG. DESTRA IN ALTO)

2019
2018

COORDINATORI: CONFRONTO
UOMINI E DONNE
2019 - 2018 (PAG. DESTRA
IN BASSO)

Donne
Uomini



3. Struttura, governo e amministrazione

	Stranieri	Comunità m.	Altre
RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE	51,64	72,16	74,26
MOTIVAZIONE	57,18	89,54	78,92
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO	51,18	78,78	80,56
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	49,35	69,75	63,97
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	43,66	65,23	64,39
RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE	54,65	63,41	66,53
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	54,21	66,21	67,38
GRADO DI SODISFAZIONE COMPLESSIVO	50,94	70,01	68,97

COORDINATORI: CONFRONTO PER AREE DI INTERVENTO

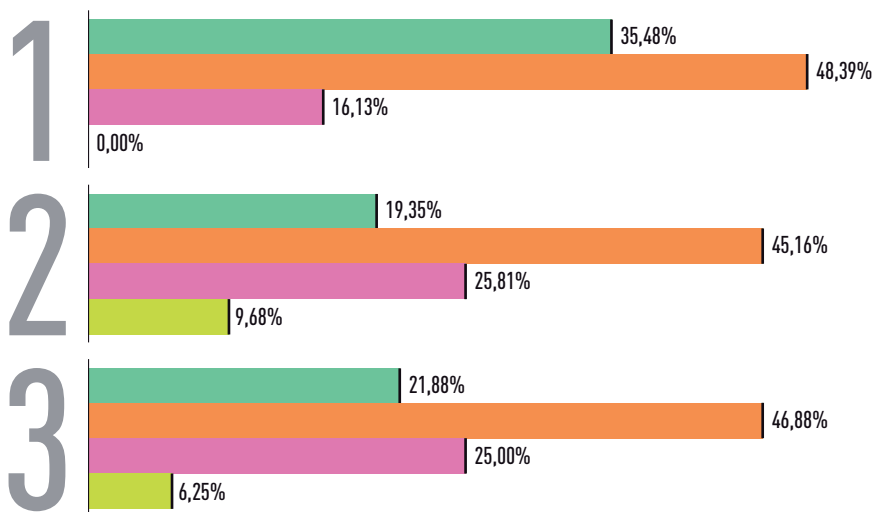
COORDINATORI: ASSEMBLEE

1- Sei soddisfatto della qualità e tempestività della documentazione a supporto dell'assemblea?

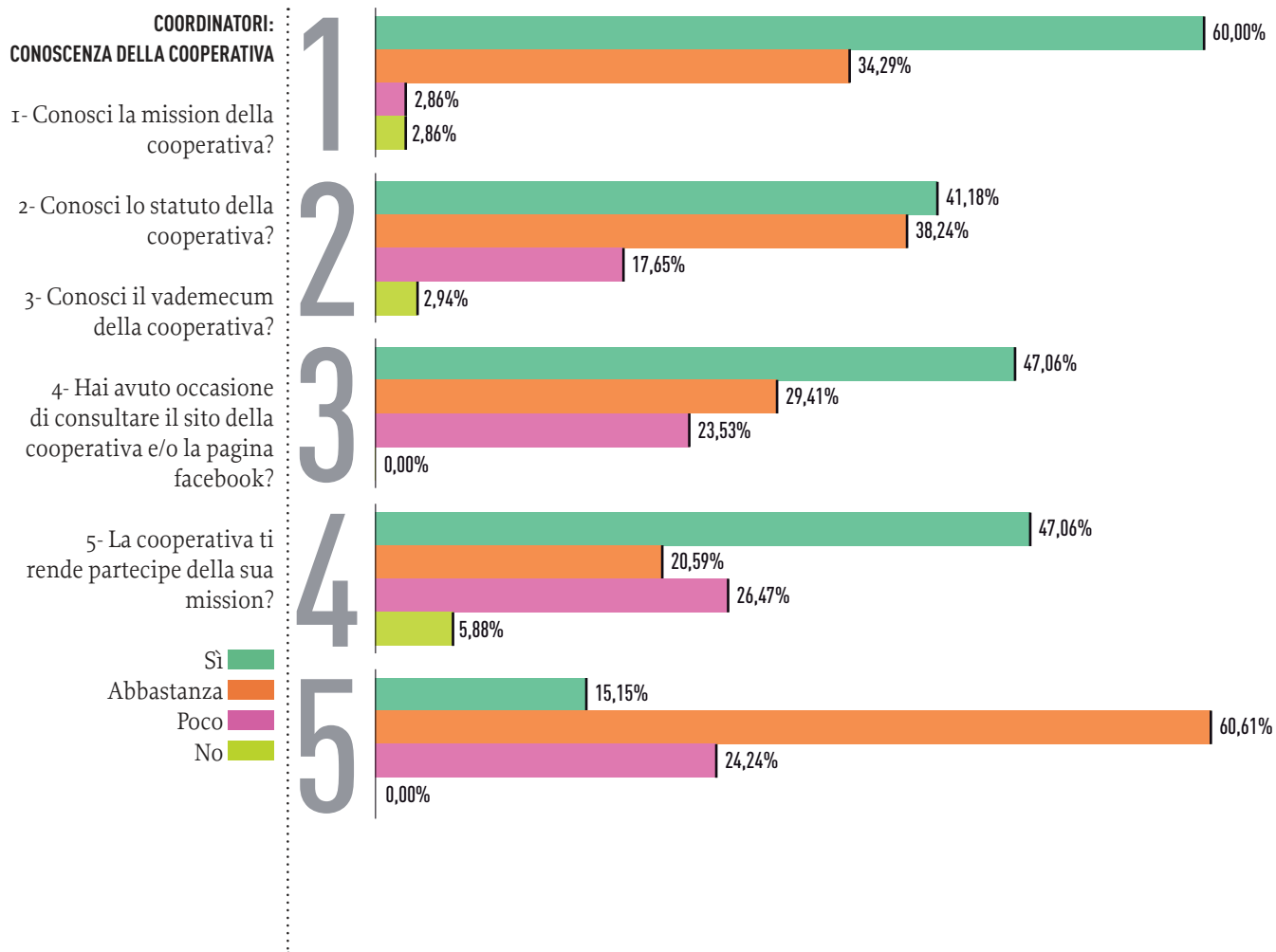
2- Sei soddisfatto di come vengono gestite le assemblee, di come vengono trattati gli argomenti?

3- Sei soddisfatto del tempo e dello spazio dedicato alle richieste di chiarimento?

■ Sì
■ Abbastanza
■ Poco
■ No



**COORDINATORI:
CONOSCENZA DELLA COOPERATIVA**





3. Struttura, governo e amministrazione

LE OSSERVAZIONI DEI LAVORATORI

Elaborazione delle osservazioni libere dei lavoratori

I questionari con presenza di osservazioni sono stati 27, pari al 12% dei questionari regolarmente compilati.

La connotazione dei compilatori è la seguente:

Genere: 85% donne, 15% uomini

Mansioni:

- 63% educatori
- 26% assistenti sociali
- 7% amministrativi
- 4% altro

Complessivamente sono state formulate 40 osservazioni

Gli argomenti trattati riguardano:

- 25% aspetti organizzativi, relazionali, autonomia, mobilità, etc.
- 22% formazione e crescita professionale
- 15% retributivi (straordinari, riconoscimento notti)
- 13% risorse umane (colloqui, valutazioni, benefit, appartenenza, riconoscimento professionale)
- 5% sostegno psicologico per lavoratori e utenti
- 5% maggior implementazione della comunicazione esterna e del fund raising

LE OSSERVAZIONI DEI COORDINATORI

:

- 3% maggior comunicazione interna, più chiara e tempestiva
- 3% scarso confronto tra servizi, aree e con le strutture del consorzio
- 9% altre richieste

Elaborazione delle osservazioni libere dei coordinatori

Tra i coordinatori, un unico questionario, pari al 3% (1/35), riportava osservazioni, quali:

- migliorare la visibilità esterna
- sviluppare iniziative e progetti svincolati dai bandi pubblici.

3.6 I portatori di interessi esterni

Lo stakeholder esterno è un soggetto non appartenente all'organizzazione che detiene un titolo in qualità del quale Cooperativa Farsi Prossimo è tenuta ad assumere rispetto ad esso un atteggiamento di responsabilità.

I portatori di interesse esterni afferiscono a diverse categorie

- Finanziatori: rappresentati da enti pubblici (Comuni, Regione, Ministeri, Stato), fondazioni, aziende, privati cittadini
- Clienti e utenti: coloro che finanziano e supportano i progetti a diverso titolo,

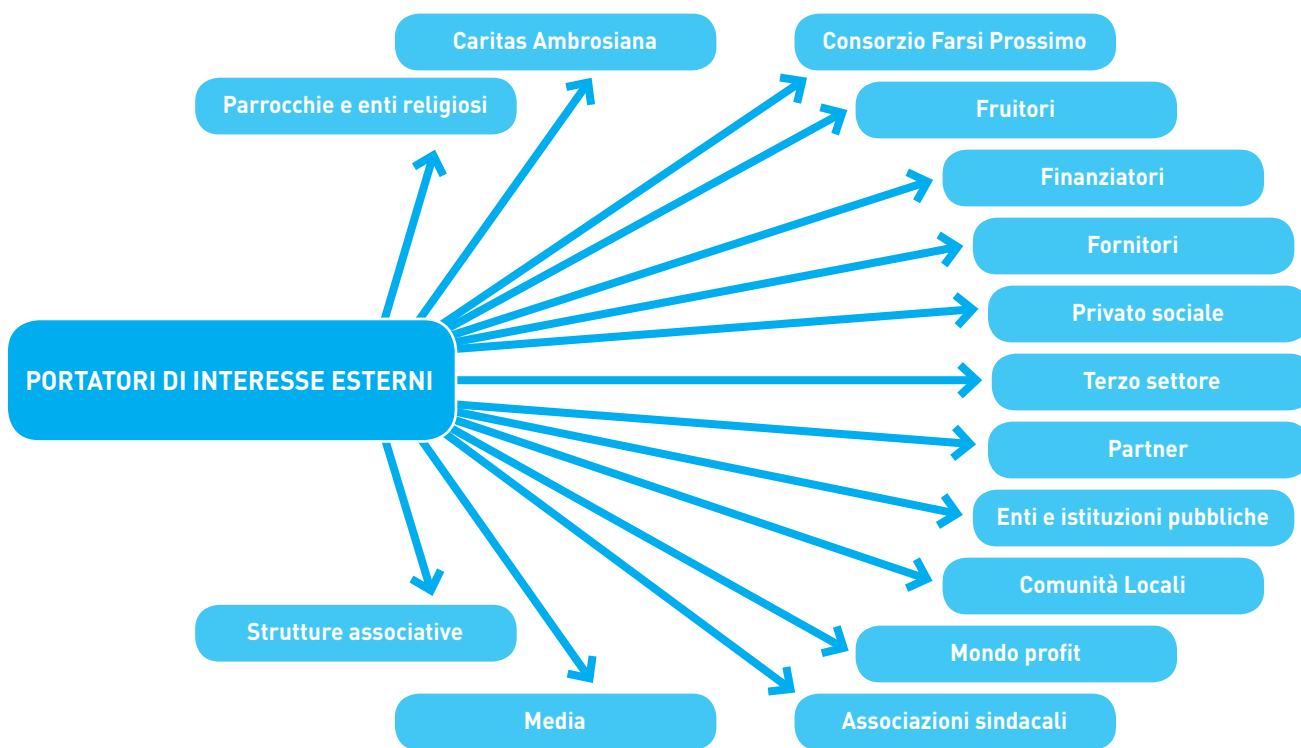
3. Struttura, governo e amministrazione

e i beneficiari diretti delle attività della Cooperativa

- Fornitori: rappresentati da coloro che

erogano beni, attività e servizi

- Pubblica amministrazione, in quanto soggetto che contribuisce alla realizzazione della missione istituzionale
- La collettività nel suo complesso.





3. Struttura, governo e amministrazione

Si riportano alcuni tra i principali portatori di interesse del 2019

Ministeri

Interni

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Pari Opportunità

Ministero Istruzione Università Ricerca (MIUR)

Ministero per i beni e le attività culturali - Centro per il libro e la lettura

Prefetture

Milano

Aziende sanitarie

ASL Varese Piano di zona 4

Distretto IV ASL 2

Centro per la salute del bambino (ASST Sacco)

Unopia via Aldini Milano (ASST Fatebenefratelli Sacco)

Altri enti pubblici

Azienda Sercop

Azienda Speciale Consortile Comuni Insieme

Piano di Zona DISTRETTO N. 4

Comuni

Baranzate

Bollate

Busto Arsizio

Buccinasco

Cardano al Campo

Casorate Primo

Cernusco s/N

Cesano Boscone

Cinisello Balsamo

Cologno Monzese

Cornate d'Adda

Milano

Modena

Novara

Novate Milanese

Pesaro

Pieve Emanuele

Pioltello

Ragusa

Rozzano

Sesto San Giovanni

Banche

Banca Credito Cooperativo

Banca Etica

Banca Popolare di Milano

Banca Prossima

Parrocchie

Maria Bianca La Misericordia, Milano

Maria Madre della Chiesa, Milano

Maria Regina Pacis, Milano

Resurrezione di Gesù, Sesto San Giovanni

S. Angela Merici, Milano

S. Apollinare in Baggio, Milano

S. Gaetano, Milano

S. Giovanni Bosco, Milano

S. Leonardo da Porto Maurizio

S. Marcellina, Milano

S. Maria Assunta, Cernusco sul Naviglio

S. Martino in Greco

S. Martino in Villapizzone

S. Materno, Milano

S. Nicolao della Flue, Milano

S. Leone Magno, Milano

S. Luca Evangelista, Milano

S. Maria in Calvenzano, Vizzolo Predabissi

S. Nicolò, Vaprio D'Adda

Sacro Cuore, Milano

San Giorgio in Limoto

SS. Martiri Anagnesi, Milano

Suore Orsoline, Milano

S.Ambrogio, Trezzano S/N

S.Ildefonso, Milano

Comunità Pastorale Paolo VI, Paderno
Dugnano

S. Martino, Palazzolo Milanese

Mater Amabilis, Milano

S.Eusebio, Cinisello Balsamo

Sacra Famiglia, Milano

Enti religiosi

CEI – Conferenza Episcopale Italiana

Istituto Maria Ausiliatrice, Milano

Istituto Suore della Riparazione

Provincia italiana Congregazione Servi
della Carità Opera don Guanella

L'elenco può contenere delle dimenticanze per
le quali ci si scusa.



3. Struttura

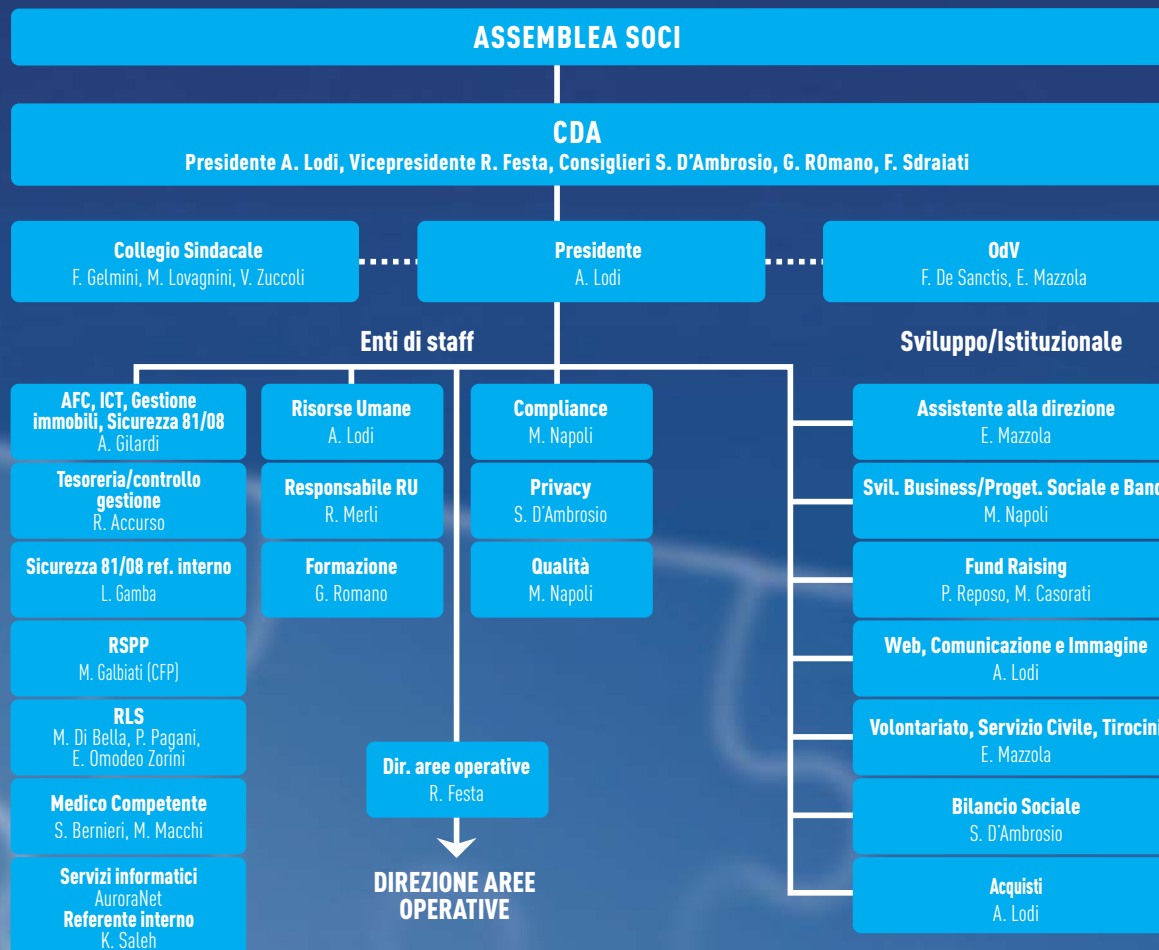
3.7 Organigramma

La struttura organizzativa di Farsi Prossimo, accanto agli organismi politici e di gestione e controllo previsti dallo Statuto (Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale) e di quelli di controllo previsti dal D. Lgs. 231/2001 (Organismo di Vigilanza), si articola in:

- una macro area di supporto (staff) che include: amministrazione, finanza e controllo; tecnologie informatiche; gestione immobili; risorse umane; servizi di compliance, servizi per il supporto istituzionale e per lo sviluppo. Le strutture di staff afferiscono direttamente al presidente.
- una macro area operativa (line) che include otto aree coordinate da un Direttore delle aree operative. Le aree operative sono a loro volta suddivise in unità operative, in Centri di servizio, gestiti dai Coordinatori.

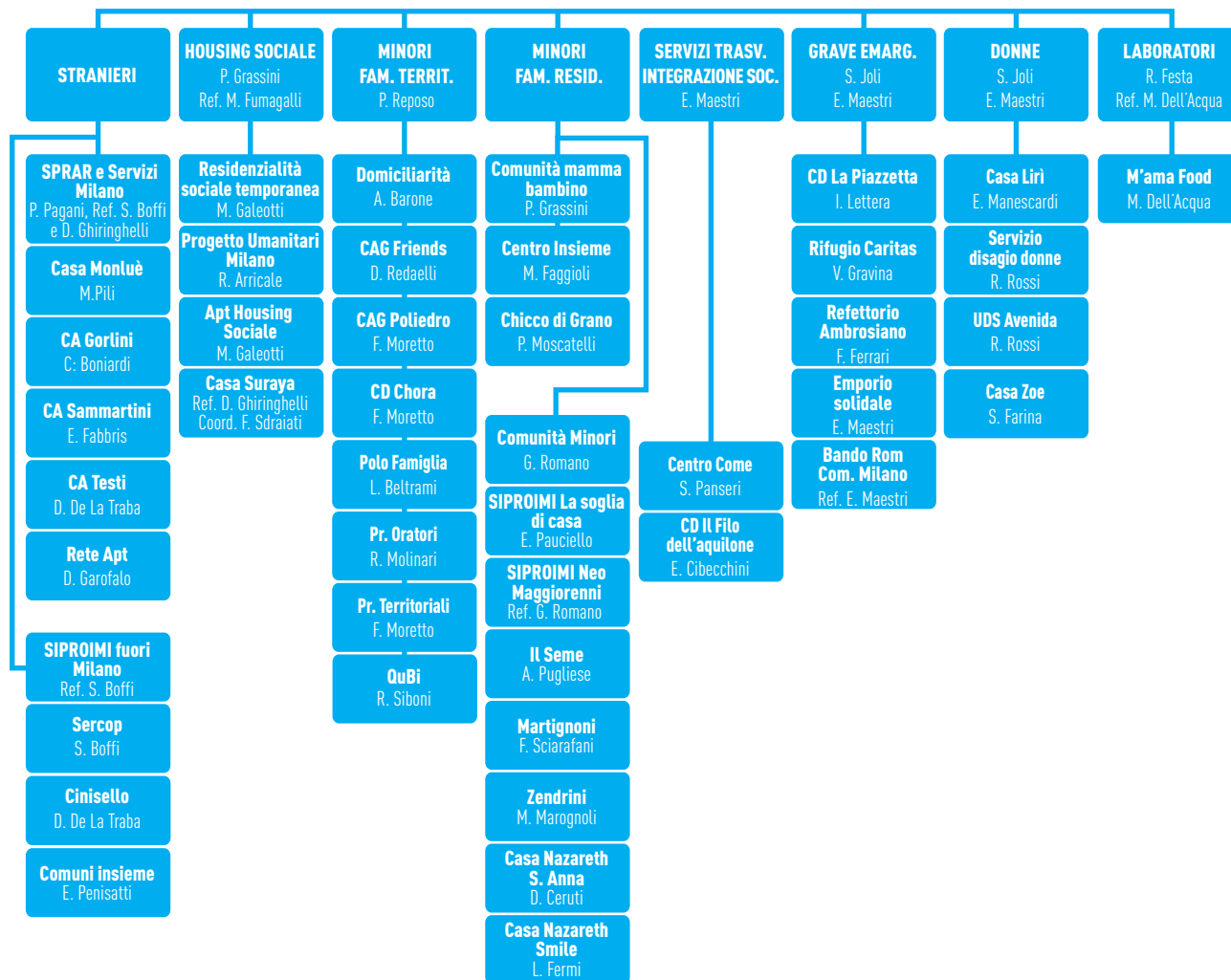






A R E E O P E R A T I V E

Direttore Aree Operative - Rocco Festa



4. Persone che operano per l'ente

4. Persone che operano per l'ente

4.1 Tipologie, consistenza e composizione

SOGGETTI CHE OPERANO IN COOPERATIVA

Persone che operano in Cooperativa			
SOCI		DIPENDENTI	
Lavoratori	195	Non soci	165
di cui dipendenti	184	Soci	184
Volontari	31	Totale	349
Totale	226		
Volontari di altre associazioni che operano nei servizi di Cooperativa			309

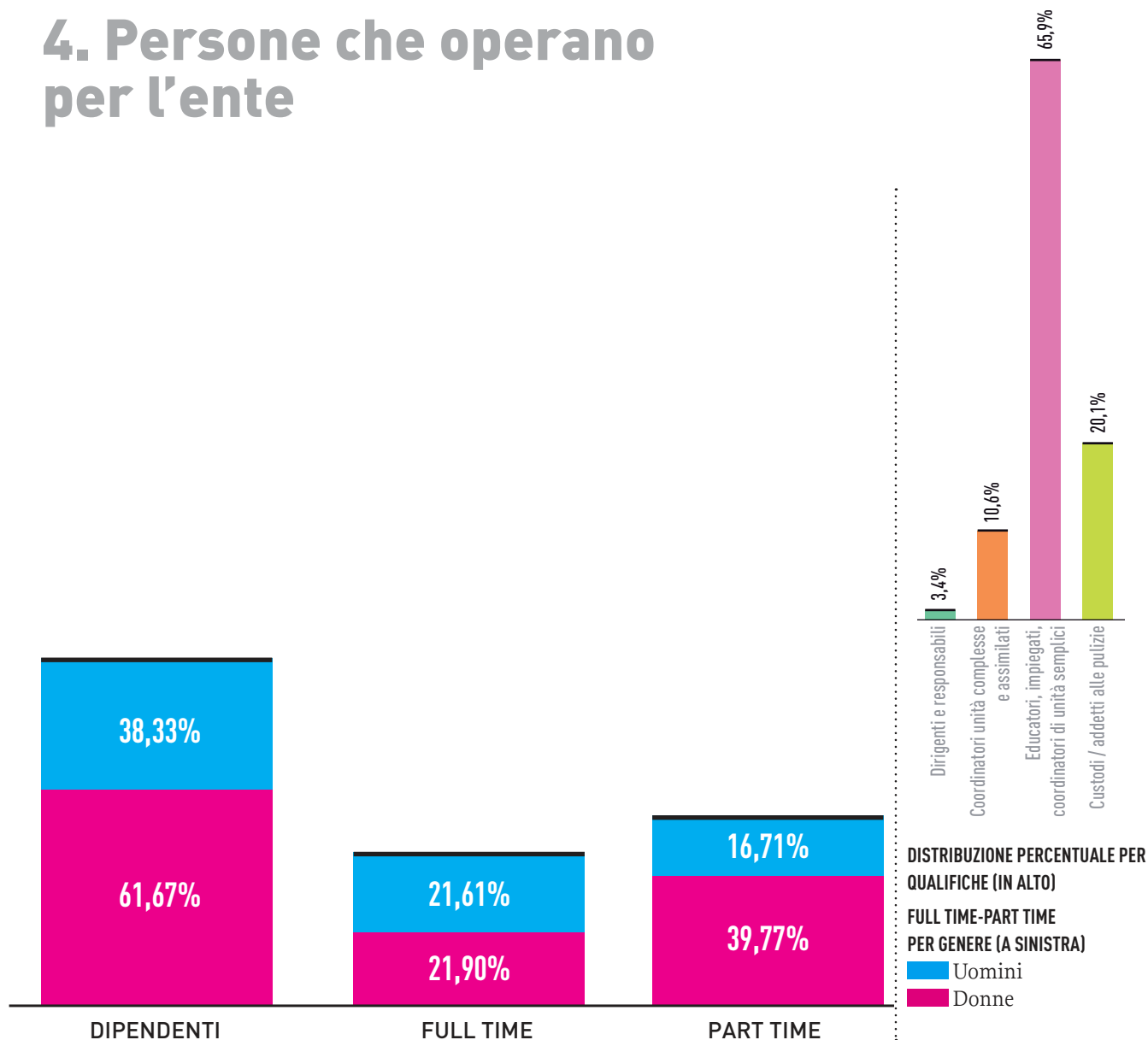
4.2 Il personale della Cooperativa

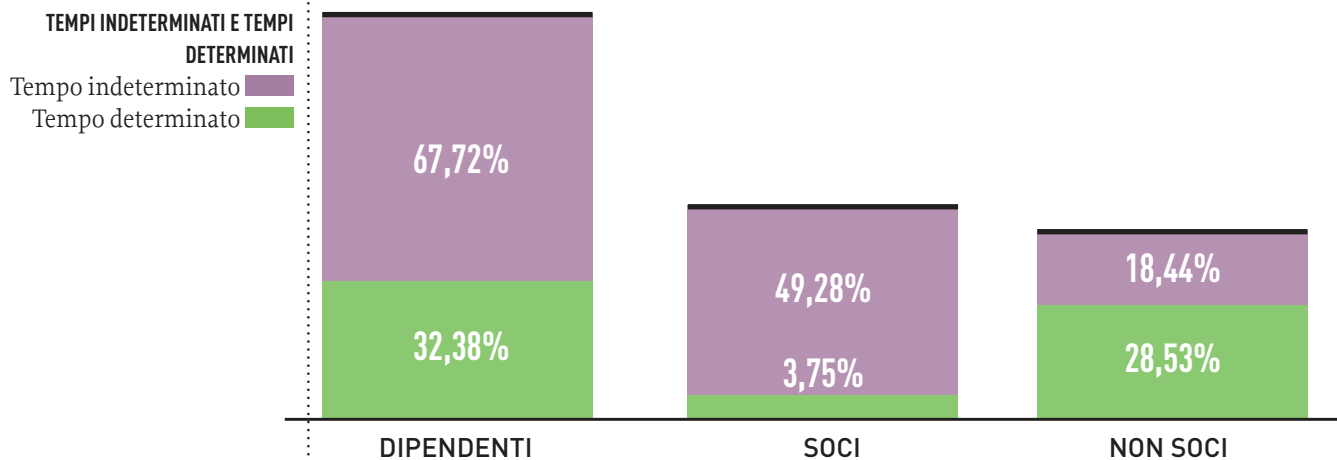
Il personale dipendente

IL PERSONALE DIPENDENTE

Suddivisione per categoria					
CATEGORIE	INQUADR. CONTR.	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
Dirigenti e Responsabili	F1 F2	9	3	12	3,4%
Coordinatori di unità complesse e assimilati	E1 E2	10	27	37	10,6%
Educatori, impiegati, coord. di unità semplici	D1 D2 D3	58	172	230	65,9%
Custodi / addetti pulizie	A1 B1 C1 C3	57	13	70	20,01%
Totali		215	134	349	100,0%

4. Persone che operano per l'ente





Suddivisione per categoria

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2019	2018
Tempo pieno	43,52%	41,30%
Tempo parziale	56,48%	58,70%
Tempo determinato	32,28%	27,64%
Tempo indeterminato	67,72%	72,36%

9. LEGGI E RISPONDI ALLE DOMANDE

FRIDA KAHLO È NATA A COYDACAÑ, IN MESSICO, IL 06 LUGLIO 1907. È STATA UNA PITTRICE MOLTO FAMOSA IN TUTTO IL MONDO.

ERA UNA DONNA INDIPENDENTE E CORAGGIOSA. HA LOTTATO TANTO PER IL SUO PAESE.

AVEVA MOLTI PROBLEMI DI SALUTE. È MORTA A COYDACAÑ, IN MESSICO, IL 13 LUGLIO 1954, ALL'ETÀ DI 47 ANNI.

CHI È?	
NOME	FRIDA
CHI È?	
COGNOME	KAHLO
QUANDO È NATA?	
NATA IL	06 LUGLIO 1907
(DOVE È NATA?) IN QUALE PAESE?	
IN	PITTRICE
PER CUI COSA FACEVA? (QUALE LAVORO?)	
OCCUPAZIONE	
QUANDO È MORTA?	
CO	



IN TUTTO IL MONDO

FRIDA KAHLO
1907-1954
MEXICO
PITTRICE
COYDACAÑ
13 LUGLIO 1954
47 ANNI

9. LEGGI E RISPONDI ALLE DOMANDE

FRIDA KAHLO È NATA A COYDACAÑ, IN MESSICO, IL 06 LUGLIO 1907. È STATA UNA PITTRICE MOLTO FAMOSA IN TUTTO IL MONDO.

ERA UNA DONNA INDIPENDENTE E CORAGGIOSA. HA LOTTATO TANTO PER IL SUO PAESE.

AVEVA MOLTI PROBLEMI DI SALUTE. È MORTA A COYDACAÑ, IN MESSICO, IL 13 LUGLIO 1954, ALL'ETÀ DI 47 ANNI.

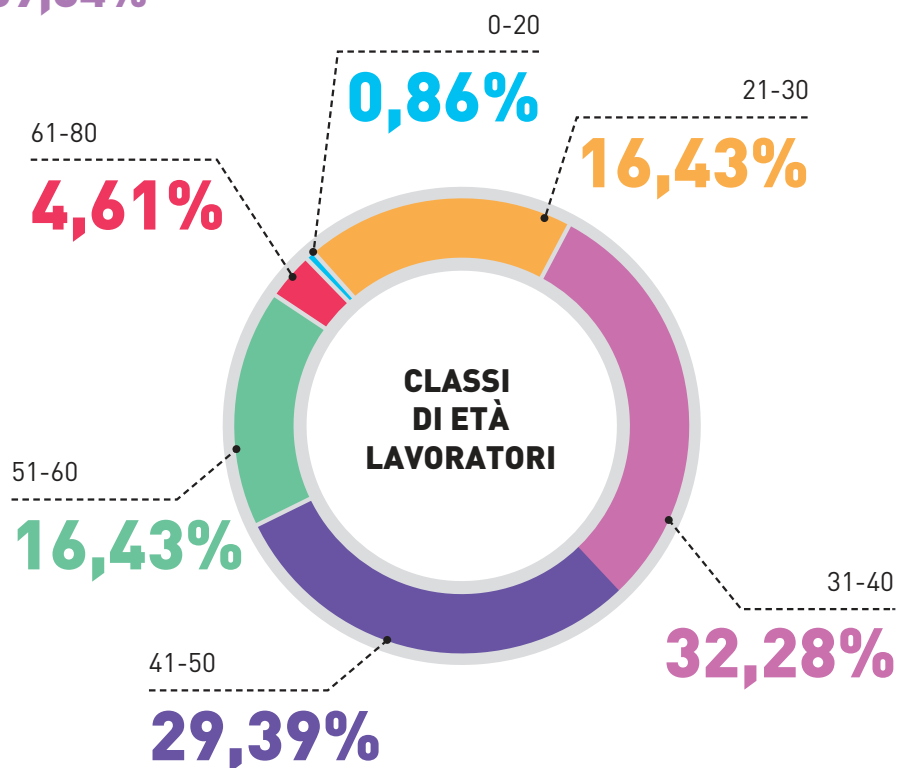
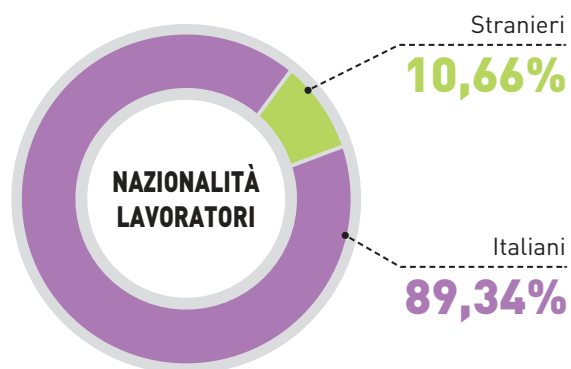
CHI È?	
NOME	FRIDA
CHI È?	
COGNOME	KAHLO
QUANDO È NATA?	
NATA IL	06 LUGLIO 1907
(DOVE È NATA?) IN QUALE PAESE?	
IN	PITTRICE
PER CUI COSA FACEVA? (QUALE LAVORO?)	
OCCUPAZIONE	
QUANDO È MORTA?	
CO	



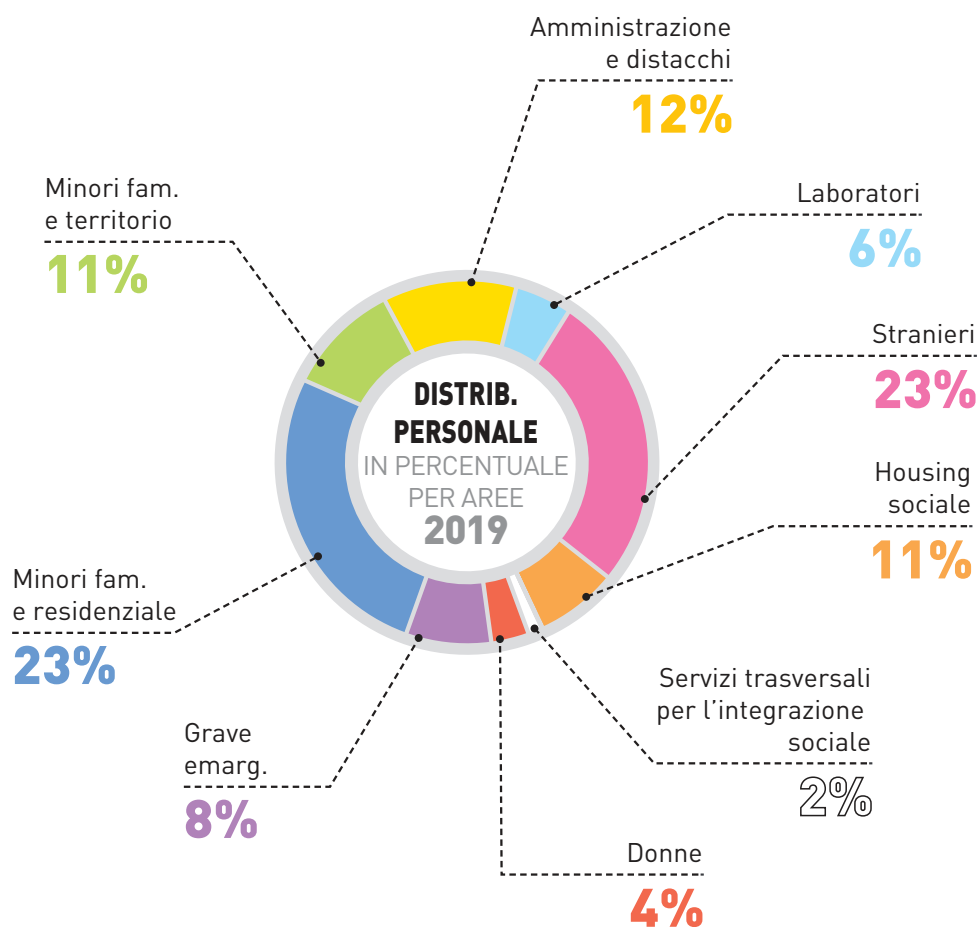
HAI FINITO GRAZIE
FRANCESCA, MELINE E DOROTA



4. Persone che operano per l'ente



4. Persone che operano per l'ente



4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Farsi Prossimo considera la formazione uno strumento essenziale e strategico per la cura del personale, il consolidamento e lo sviluppo della Cooperativa, il mantenimento di standard elevati di qualità del lavoro, l'adeguamento alle prescrizioni normative.

Per tali ragioni, oltre a quanto necessario per formare il personale in tema di tutela della salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro, la Cooperativa favorisce la partecipazione dei propri dipendenti a iniziative formative, e riconosce a ciascuno di essi un monte ore annuo di formazione che corrisponde a quello dell'incarico settimanale, sensibilizzando i lavoratori a beneficiarne.

I PERCORSI FORMATIVI

L'aggiornamento professionale avviene attraverso iniziative formative esterne cui partecipa il singolo operatore, percorsi formativi progettati all'interno delle diverse aree di intervento in risposta alle esigenze specifiche o ai vincoli di bandi e accreditamenti, oppure aderendo a proposte elaborate a livello centrale in risposta a esigenze trasversali individuate analizzando la rilevazione dei bisogni formativi. L'impianto costruito negli anni precedenti ha consentito anche nel 2019 di pianificare

e realizzare un piano formativo articolato e rispondente ai bisogni dei servizi e alle priorità individuate. Quest'anno si è scelto di investire importanti risorse del conto formativo, con l'obiettivo non solo di aumentare competenze specifiche degli operatori, ma anche di sostenere alcune aree che attraversavano processi di cambiamento o il rafforzamento professionale di alcuni ruoli.

Nel 2019 sono state quindi autorizzate 5.261 ore di formazione, utilizzate da 194 operatori, registrando così un importante incremento sia rispetto alle ore riconosciute per tali attività sia per il numero di operatori che ne hanno beneficiato. Nel 2018 infatti le ore relative alla formazione interna erano state 3.667 e gli operatori coinvolti 173.

La formazione interna, in particolare, ha sostenuto i servizi dell'Area Donne e dell'Area Grave emarginazione, e il processo virtuoso, avviato già lo scorso anno, riguardante il gruppo delle assistenti sociali della Cooperativa. Altre proposte mirate hanno inoltre focalizzato l'attenzione su alcuni ruoli, in particolare quelli dei custodi, degli educatori e dei coordinatori.

Parallelamente sono stati realizzati percorsi che hanno approfondito tematiche specifiche dei singoli servizi, ed è stata riconosciuta a diversi operatori la possibilità di partecipare

4. Persone che operano per l'ente

a percorsi esterni che rispondevano a bisogni individuali coerenti con l'attività svolta in Cooperativa.

Nel 2019 sono proseguiti, con ritorni positivi, i rapporti con le Università per l'attuazione dei tirocini di studenti nei diversi servizi della Cooperativa.

In particolare, sono state attivate 2 nuove convenzioni con due ulteriori sedi universitarie e sono stati inseriti 34 tra tirocinanti e borse lavoro, di cui 11 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Scienze della Educazione), 3 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Servizio Sociale), 1 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Scienze Pedagogiche), 1 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (Scienze Linguistiche), 2 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (Scienze Politiche), 3 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (Scienze dell'Educazione), 1 dall'Università di Parma (Scienze dell'Educazione), 1 dall'Università del Piemonte Orientale (Dipartimento di studi per l'economia e l'impresa), 2 dalla Fondazione Don Gnocchi (Laurea in Educazione professionale), 3 dall'Accademia di Brera, 1 dalla Scuola Triennale di Counseling E-Skill ed infine 5 tirocini formativi e di inserimento lavorativo, di cui 3 prorogati di 6 mesi. Sono stati attivati anche percorsi di

alternanza scuola lavoro, in collaborazione con l'IPSIA Mainardi, con il Liceo Scientifico Cocchetti e con il Liceo Classico Quasimodo, che hanno coinvolto 3 studenti.

4.4 Contratto di lavoro applicato ai dipendenti

La Farsi Prossimo applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo. L'attuale contratto è entrato in vigore nel 2019.

4.5 I volontari

Collaborano al raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa 309 volontari che complessivamente forniscono 30.000 ore annuali, con consistenti variazioni da area ad area a motivo della peculiarità dei destinatari e delle attività svolte. Oltre ai soci volontari della Cooperativa supportano le attività volontari iscritti all'Associazione Volontari Caritas Ambrosiana, all'Associazione Gatti Spiazzati o appartenenti ad altre associazioni di volontariato o parrocchie. I volontari che operano all'interno dei servizi della Cooperativa Farsi Prossimo non ricevono nessun compenso, rimborso o retribuzione.

IL CONTRATTO DI LAVORO

IL CONTRIBUTO DEI VOLONTARI

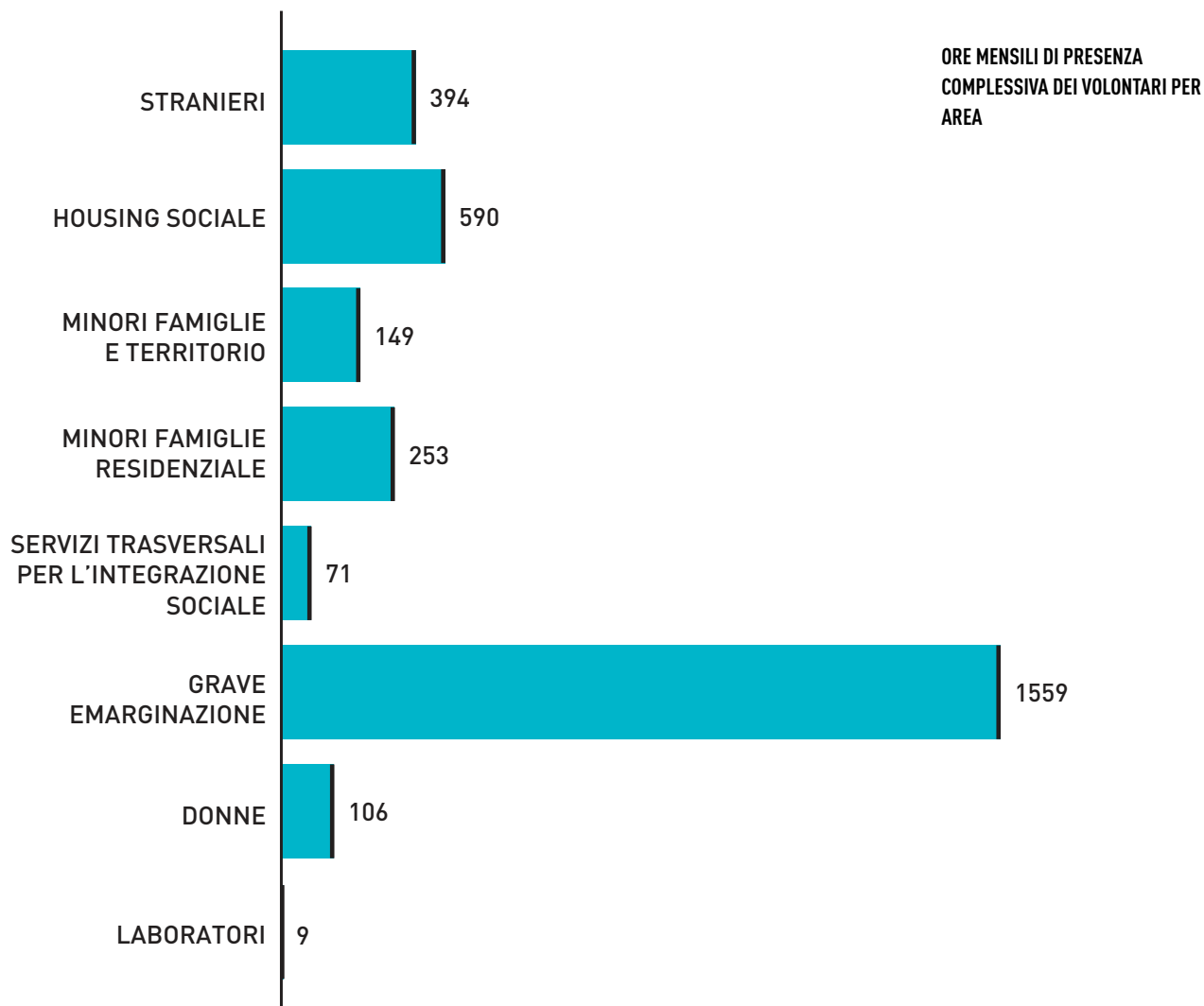
4.6 Natura delle attività svolte dai volontari

La tabella seguente fornisce una stima della distribuzione dei volontari per aree di intervento e delle principali attività svolte.

Distribuzione volontari			
Area	N.	Media ore mensili di presenza	Principali attività
Stranieri	37	394	Corsi di alfabetizzazione, corsi di italiano, educazione civica e finanziaria. Accompagnamento e orientamento ai servizi del territorio, mediazione culturale, socializzazione e baby-sitting. Supporto logistico organizzativo: cene, guardaroba, etc.
Area Housing sociale	57	590	Attività ricreativa con i bambini, attività socio culturale, organizzazione cene/ eventi, sostegno all'apprendimento della lingua italiana, attività di doposcuola, gestione magazzino e distribuzione vestiti, attività di accompagnamento degli ospiti
Minori Famiglie e Territorio	14	149	Supporto alle attività di sostegno scolastico, affiancamento agli educatori nelle attività di laboratorio
Minori Famiglie Residenziale: Comunità Minori e Comunità Mamma Bambino	47	253	Collaborazione nello svolgimento delle attività domestiche (pulizie, preparazione cene, guardaroba, etc.). scolastiche e ricreative. Accompagnamento e orientamento ai servizi sul territorio, disbrigo pratiche amministrative, attività di socializzazione.
Area servizi trasversali	7	71	Supporto all'insegnamento dell'italiano L2, attività socio culturali
Grave Emarginazione	118	1.559	Supporto logistico organizzativo, attività ludico ricreative, supporto agli educatori, gestione di laboratori, aiuto in cucina e servizio ai tavoli (refettorio), collaborazione nella gestione dei magazzini.
Donne	26	106	Uscita in strada, supporto organizzativo, partecipazione ad eventi di sensibilizzazione.
Laboratori	3	9	Collaborazione per servizi di catering ed attività connesse.



4. Persone che operano per l'ente



4. Persone che operano per l'ente

4.7 Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica

Struttura delle retribuzioni

La Cooperativa si attiene a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative in ordine alla struttura e agli importi delle retribuzioni del personale dipendente.

Per quanto concerne il riconoscimento di specifiche indennità, gli importi, laddove riconosciuti, non derogano mai i valori minimi previsti dal CCNL vigente e non sono mai eccedenti i massimali che possano configurare una redistribuzione indiretta degli utili, in difformità da quanto contemplato dai requisiti mutualistici previsti per le Cooperative Sociali. Quanto precisato si applica anche al riconoscimento, laddove accordato, di superminimi.

Indennità di carica

Spetta all'Assemblea deliberare in merito all'assegnazione di un compenso annuale in misura fissa, nonché al riconoscimento di un'indennità per la cessazione della carica di amministratore (art. 47 dello Statuto). Tale compenso e tale indennità non sono state deliberate in favore degli amministratori della Farsi Prossimo né nel 2019 né negli esercizi precedenti.

Rimborsi ai volontari

Non vengono effettuati rimborsi ai volontari.

4.8 Emolumenti, compensi o corrispettivi

Ai membri del Collegio Sindacale spetta lo specifico compenso per le funzioni di controllo di legalità e di revisione contabile, deliberato dall'Assemblea dei Soci.

Al membro esterno dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs 231/2001 spetta lo specifico compenso deliberato dal Consiglio di Amministrazione.

Per quanto riguarda tali compensi, gli importi deliberati sono in ogni caso proporzionati all'attività svolta, alle responsabilità assunte e alle specifiche competenze; non sono comunque superiori a quelli previsti in enti che operano nei medesimi o analoghi settori e condizioni, secondo quanto previsto dalle disposizioni applicabili agli Enti del Terzo Settore. Quanto precisato si applica a qualsiasi emolumento, compenso o corrispettivo riconosciuto a professionisti e collaboratori, soci e non soci, che corrispondano i propri servizi o prestino la propria opera in favore della Farsi Prossimo.

LE RETRIBUZIONI

LE INDENNITÀ E I RIMBORSI





INSERTO

STORIE

Storia di un ragazzo ospite di un centro dell'area stranieri

“Vi ringrazio, mi sentivo perso, debole, con tanti brutti pensieri, ora sono come un ragazzo italiano, più forte per affrontare il mio futuro qui... Ciao “zio”!!!”

È la storia di un ragazzo gambiano, arrivato nel progetto da appena maggiorenne con forte desiderio di integrarsi e di avere amici italiani. Cerca di vestire come loro, nonostante le persone che lo incontrano gli dicano “sei proprio scuro, scuro”!

Frequenta il Centro Provinciale Istruzione Adulti, parla benissimo l'italiano. Fa un tirocinio di 9 mesi presso uno chef stellato che gli promette un contratto, ma, al termine, lo tratta male e non dà seguito alla proposta iniziale. Lui non demorde, si mette alla ricerca di un lavoro e ne trova più di uno, ma nessuno gli propone un contratto. Scade il suo permesso umanitario e non trova nessun alloggio. Ma finalmente, da un mese, ha un contratto di un anno. Il 25 febbraio dovrà andare in questura per la conversione del suo permesso e forse finalmente avrà una stanza in un appartamento tramite l'area housing di Farsi Prossimo. Forse ce l'ha fatta, sicuramente ce la farà...gli operatori sono diventati la sua famiglia ed è per questo che li chiama zii... ma lui in Gambia ha un fratello piccolo ed a lui che pensa ogni volta che va a lavorare nel ristorante. Perché i suoi soldi servono anche per mandarlo a scuola. Anche lui vorrebbe andare a scuola però dice: “io sono quello grande!”



Storia di una giovane ospite di un centro dell'area Housing sociale

“Vorrei ringraziare tutti voi dal profondo del mio cuore per tutto quello che avete fatto per me. Non sarei mai stata in grado di raggiungere dove sono oggi senza il vostro aiuto e supporto. Non dimenticherò mai la vostra gentilezza verso di me in tutta la mia vita. Grazie.”

E' la storia di una giovane donna della Costa d'Avorio, arrivata in Italia tre anni fa.

Diventa mamma a 16 anni per la prima volta, in seguito ad un matrimonio con un uomo più grande di lei, da cui subiva continuamente violenze fisiche e psicologiche. Durante la gravidanza scopre un segreto riguardante il lavoro del marito che la mette in grave pericolo, lui la minaccia e la picchia selvaggiamente per poi chiuderla in

una stanza. Riesce a scappare e decide di partire, seguendo i flussi di migranti verso il Nord Africa. Partorisce, ma purtroppo la figlia muore di stenti per la durezza del viaggio. Attraversa il Niger, la Libia e poi il Mediterraneo con un barcone. Subito dopo lo sbarco in Italia arriva in una struttura di accoglienza di Farsi Prossimo. È emotivamente distrutta, ma è disposta a farsi aiutare e chiede di incontrare la psicologa.

Nei mesi di permanenza frequenta gli incontri con la psicologa e la scuola di italiano, gioca anche a pallavolo in una squadra formata da donne rifugiate. Ha poi l'opportunità di essere trasferita in un appartamento, ottiene la licenza media e si iscrive ad un corso di formazione professionale, che le dà la possibilità di iniziare a lavorare. Attualmente ha ottenuto l'asilo politico ed è ospite di un'accoglienza SIPROIMI.





Storia di una ragazza seguita dall'area minori, famiglia e territorio

Per N. ero stata da subito un'interlocutrice speciale. A detta della ragazza e di sua sorella, ero la prima persona italiana a frequentare con costanza la sua casa. La sua famiglia si era trasferita in Italia da ormai molti anni, ma conservava gelosamente un profondo radicamento nella cultura musulmana.

Tra le mura domestiche si parlava solo arabo e mi rendevo conto che parlare in italiano durante le mie ore era per i familiari una fatica alla quale non erano abituati. Una volta, infatti, ricordo che la piccola sorella di N., mi fece una domanda in arabo, dimenticandosi per un istante che non potevo comprenderla. Davanti al mio sguardo interdetto, tutti erano scoppiati in una fragorosa risata.

Per la ragazza conciliare la sua religione con la realtà italiana era una vera fatica: per lei, quindicenne vivace, inciampata all'improvviso nel vortice pulsionale dell'adolescenza, le emozioni e le sensazioni che animavano il suo corpo suonavano come bestemmie alla sua coscienza. [...]

Le emozioni erano per lei esperienze totalizzanti, così intense che la ragazza aveva paura di stare da sola. Temeva di poter essere sopraffatta all'improvviso e di non avere il controllo della situazione.

Nelle ore di intervento cercava spazi esclusivi con me, li riempiva coi racconti, le fantasie e i desideri che sentiva di dover nascondere ai genitori e alla sorella. Quando non ero presente, talvolta N. scriveva i suoi pensieri su dei bigliettini e spesso, tra i materiali scolastici, mi era capitato di trovare ritagli di carta contenenti le parole con cui cercava di esprimere il suo vissuto.

Un giorno, mentre ci trovavamo in biblioteca, scorsi tra le mensole un libro colorato. Era un libro per bambini, ma sembrava adatto alla situazione. Il protagonista, un mostro un po' impacciato, si trovava aggrovigliato tra le sue stesse emozioni, rappresentate, nella storia, da diversi colori. Il

mostriciattolo, disorientato e confuso, veniva soccorso da una bambina. Alla fine del racconto, grazie all'aiuto della bambina, il mostro riusciva a fare ordine tra le emozioni, sistemandole in vari barattoli colorati e dotati di etichetta. Grazie a questo, il mostro si trovò finalmente libero e sollevato, capace di distinguere e maneggiare le emozioni che provava. Nella pagina finale il mostriciattolo, ormai cresciuto, si trovava improvvisamente davanti a un nuovo colore: quello dell'amore.

“Ma questa sei tu!!” Esclamai subito. “E la bambina potrei essere io” dissi a me stessa nella mente. Mi avvicinai alla ragazza e rilessi il libro con lei che si entusiasmo subito: “E’ vero, sono proprio io!” disse ridendo. “N. prepariamoci a uscire: mi è venuta un’idea.”

Andammo in un negozio e acquistammo sei scatole e dei cartoncini colorati, poi ci fiondammo a casa.

Allestimmo il tavolo e costruimmo le scatole delle emozioni: sei recipienti colorati destinati a contenere – fisicamente e simbolicamente – la tristezza, la paura, la rabbia, la gioia e la tranquillità che il mostriciattolo – N. avrebbe provato. [...]

Nell’ottica di tessere un filo conduttore tra lei e le donne della sua famiglia, condivisi -prima con la sorellina e poi con la madre delle ragazze- il senso della “scatola dell’amore”.

Dissi che ero stata io a volerla costruire perché pensavo che, pur nel rispetto della propria religione, ogni persona avesse dei pensieri e dei desideri amorosi e che la scatola sarebbe stato il luogo più sicuro in cui custodirli prima che essi potessero tradursi in realtà. Le donne accolsero positivamente questa condivisione e accettarono la presenza di questa scatola. [...]

Nei giorni seguenti le scatole si riempirono di bigliettini, che finalmente trovavano la loro giusta collocazione. Durante molti dei nostri pomeriggi N. aprì le scatole e leggemo insieme i bigliettini che contenevano, riflettendo insieme sull’emozione che rappresentavano e su ciò che quelle parole significavano.

Gradualmente sei scatole strariparono di contenuti e

arrivarono a risultare insufficienti a riassumere il gran numero di sfumature emotive che la giovane sentiva: la vergogna, il senso di colpa, l’angoscia e l’ansia non trovavano una giusta collocazione nelle emozioni di base che avevamo individuato.

Oggi, dieci mesi dopo quel pomeriggio, N. non ha più bisogno delle scatole delle emozioni. Ora c’è il “Quaderno blu”, un grande quaderno con la copertina rigida che la ragazza porta sempre con sé. Al suo interno ci sono pagine dense di frasi, versi, racconti e frammenti di canzoni. Il quaderno è divenuto un contenitore di esperienze e pensieri, un luogo riservato in cui riversare le sue fatiche, i suoi bisogni e le sue indicibili verità. La scrittura è diventata un aspetto essenziale della sua esperienza quotidiana nel mondo, una sorta di rituale che le permette di dare corpo e ordine ai pensieri. La curiosità proibita che alimentava i suoi rimorsi è divenuta la fonte di ispirazione di tante piccole love stories in cui la protagonista, una ragazza quasi come lei, vive esperienze amorose dense di pathos.

Il mostriciattolo aggrovigliato che era in lei sembra ora muoversi con più disinvoltura nel mondo e la bambina - aiutante, lasciati i barattoli alla loro mensola, continua ad accompagnarla e sostenerla ed è la sua prima lettrice ufficiale.

Storia di una mamma e delle sue figlie ospitate in una comunità mamma bambino

Ricordo quel giorno in cui piangendo disperatamente ho detto all'educatrice: "io non ce la faccio, non ce la faccio", in quel momento ho pensato che avrei potuto fare qualcosa di brutto. Poi lei mi ha detto: "Vedrai, ce la farai" e lei sembrava convinta, così mi sono fermata, ho pianto ancora...però poi sono riuscita a lasciar andare le mie figlie...in affido"

Nel luglio di quattro anni fa è stata accolta una mamma di origine salvadoregna con due figlie (la maggiore nata nel 2011, la minore nel 2014).

L'inserimento è avvenuto a seguito dell'adesione, spontanea e volontaria, dei genitori delle due bimbe, alla proposta del Servizio Tutela Minori, di collocamento in comunità.

Purtroppo, ben presto si è percepito che il collocamento rispondeva a delle urgenti necessità della coppia che in quel preciso momento era senza lavoro, casa, autonomia economica e con relazioni familiari assai faticose. È apparso subito evidente che il consenso rispetto al progetto della comunità, non era vissuto come l'occasione per rimettere in discussione il proprio ruolo genitoriale, ma una mera risposta a bisogni che in quel momento non avevano trovato altra soluzione.

In seguito l'Autorità Giudiziaria ha emesso il decreto definitivo attraverso il quale, ha disposto per le minori un progetto di affido etero-familiare e per la mamma un supporto all'interno di un progetto di housing sociale.

Quindi, come concordato con l'Ente Affidatario, in presenza della madre, le educatrici della comunità hanno comunicato alle bambine la decisione del giudice.

Purtroppo la ricerca di famiglie disponibili all'affido è stata complessa e assai faticosa. Le minori sono andate in affido a due famiglie e alla madre, il Servizio Sociale di riferimento ha proposto un appartamento presso un housing sociale. Sono stati inoltre predisposti incontri settimanali con le figlie presso l'abitazione della stessa. Nei mesi successivi alle



dimissioni dalla comunità, la signora ha telefonato per dare sue notizie e in alcune occasioni è tornata a fare visita (a volte accompagnata anche dalle figlie) agli operatori.

Storia di un minore non accompagnato ospite di una comunità minori

I. è entrato in comunità nel marzo 2019 in seguito ad affido da parte del Comune di Milano. Durante il primo colloquio in presenza del mediatore, il ragazzo ha raccontato di essere nato in un piccolo contesto urbano in Senegal e di essere cresciuto all'interno di una famiglia islamica praticante. Il padre ha lavorato come agente immobiliare ma ora è disoccupato e la madre si occupa della casa. Ha un fratello che lavora saltuariamente come muratore e due sorelle piccole che studiano. In Senegal ha frequentato 8 anni di scuola francese. Ha poi interrotto gli studi per venire in Italia. La decisione di partire è stata presa in accordo con i genitori, nella speranza che potesse costruirsi un futuro in Italia e allo stesso tempo aiutare economicamente la famiglia. Il viaggio è costato 1500 euro, soldi presi in prestito da parenti e amici e che dovranno essere restituiti appena il ragazzo troverà lavoro. I. è partito a fine 2018 e ha raggiunto il Marocco, da lì è arrivato in barca in Spagna. Ha poi cambiato diversi autobus per arrivare a Parigi e poi a Milano. Durante i vari spostamenti ha dormito per più giorni per strada. Arrivato a Milano non si è sentito bene, accusando debolezza e mal di pancia ed è stato portato in ambulanza all'Ospedale San Paolo e da lì è poi stato inserito in comunità. Fin dal suo ingresso in comunità si è dimostrato un ragazzo molto educato e rispettoso sia nei confronti degli adulti di riferimento sia nei confronti dei pari.

Lo staff educativo ha pensato per lui ad un progetto educativo individuale che mettesse in primo piano l'apprendimento della lingua italiana nel più breve tempo possibile, obiettivo fondamentale per l'inserimento

del ragazzo nel nuovo contesto sociale. A questo scopo il minore è stato subito inserito in diversi corsi di alfabetizzazione e frequenta la scuola con costanza ed impegno, ottenendo buoni risultati.

Si è integrato facilmente all'interno dell'ambiente comunitario e del gruppo di pari. Nonostante preferisca la compagnia dei suoi connazionali, con cui ha stretto i rapporti d'amicizia più significativi, I. è comunque riuscito a creare relazioni positive con tutti gli ospiti. È stato in grado di instaurare rapporti maturi e costruttivi con tutti gli educatori. Nel tempo libero il ragazzo ama giocare a calcio. Ha iniziato a giocare in una squadra locale ma purtroppo non sempre riesce a giocare quanto desidererebbe, dovendo conciliare lo sport con gli impegni scolastici e lavorativi. Un anno fa ha iniziato un tirocinio formativo di 3 mesi come magazziniere presso una cooperativa sociale, l'impegno profuso e la costanza del ragazzo gli hanno permesso di ottenere un contratto di lavoro di 6 mesi presso la suddetta cooperativa. Da quanto riportato sembra che abbia anche instaurato dei buoni rapporti con i colleghi di lavoro, molto più grandi di lui.

I. si impegna sempre molto in ciò che fa senza perdere di vista gli obiettivi del proprio percorso comunitario che persegue con notevole determinazione al fine di poter proseguire proficuamente e positivamente il proprio progetto di vita e di integrazione nel nostro contesto socio-territoriale.

Storia di una famiglia che usufruisce del servizio degli empori solidali

La famiglia è composta dalla mamma di origine ecuadoregna e residente in Italia dal 2002, e dal figlio di anni 23. Abitano in una casa di due locali e pagano 650 euro di affitto spese comprese. La mamma lavorava per una palestra facendo le pulizie part time. Attualmente lavora solo 8 ore settimanali come colf. Cerca di implementare le ore di lavoro come badante o con servizi di pulizia. Il figlio è stato abbandonato dal papà quando aveva 6 anni. È un bravo ragazzo ha voglia di fare e si rende conto benissimo della sua situazione economica e non vuole pesare sulla mamma, infatti ha scelto di fare una scuola serale per poter aiutare la mamma di giorno facendo qualche lavoretto saltuario. Studia per acquisire il diploma come operatore socio sanitario per poter lavorare nell'ambito sanitario e migliorare la situazione della famiglia.

Storia di una donna accolta in una comunità di accoglienza per donne vittime di tratta

“L'accoglienza in comunità e il movimento che c'è stato nella mia vita grazie a voi è stato ottimo, è stato quasi amore, anzi più dell'amore!”

B. è nigeriana ha 23 anni, nata e cresciuta a Benin City, in una famiglia molto povera. È andata poco a scuola e aiutava la famiglia con qualche lavoretto.

Qualche anno fa un'amica di famiglia le propone di partire alla volta dell'Italia per lavorare come baby sitter. B. in accordo con la famiglia, accetta. Prima di partire viene sottoposta ad un rito juju, in cui promette di “rispettare” le persone che l'accompagneranno, di non ribellarsi e di ripagare tutto il debito che contrarrà.

Il viaggio migratorio si rivela un calvario: viene picchiata e stuprata ripetutamente fino all'arrivo in Libia, dove viene portata in una connection house e costretta a prostituirsi per pagarsi l'ultimo passaggio in mare. In Libia ci rimane sei mesi. Quando arriva in Italia la madame la fa arrivare a Torino, dove scopre la realtà: non lavorerà come baby sitter, ma dovrà prostituirsi. La madame risponde alle reticenze di B. con la violenza. Si prostituisce tutti i giorni per un anno e mezzo, in una stradina di un paesino vicino Torino.

Un giorno, dopo essere stata picchiata da un “cliente”, ha molta paura e decide di chiedere alle operatrici dell'unità di strada di organizzare con loro la fuga. B. accetta di entrare in un programma di emersione e integrazione sociale; in comunità costruisce il suo progetto.

Inizia la scuola, impara molto bene l'italiano e, seppur con qualche difficoltà, riesce ad avviare un tirocinio, in un bar. Oggi vive in un appartamento, in un progetto di seconda accoglienza, prosegue con il tirocinio e spera di poter



essere un giorno assunta. Non può però chiudere con il suo passato: le persone collegate alla madame vanno ancora a casa della sua famiglia, li minacciano di morte “perché lei non è stata agli accordi”: non ha finito di ripagare il debito. B. spera di poter riuscire a guadagnare un po’ di soldi in modo da poter far trasferire la sua famiglia in un altro quartiere di Benin City, perché possano nascondersi dalla rete di sfruttamento e vivere sereni.

Testimonianza di una donna che ha frequentato il Centro Diurno Ricreativo “Il filo dell’aquilone”

“Io sono appena arrivata e qui al centro diurno sto bene, perché studio, mi rispettano e mi sento una persona del centro di Milano”



5. Obiettivi e attività

5. Obiettivi e attività

5.1 Informazioni qualitative e quantitative sull'attività svolta.

In questa sezione, attraverso dati qualitativi e quantitativi concernenti le performance realizzate da Farsi Prossimo con le proprie attività, vengono fornite informazioni :

- sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività
- sui beneficiari diretti e indiretti delle diverse azioni
- sugli output risultanti dalle varie attività

PERFORMANCE
ALCUNE CIFRE SINTETIZZANO
IN MODO RIEPILOGATIVO I
SERVIZI RESI ALLE PERSONE CHE
COSTITUISCONO I DESTINATARI
DEGLI INTERVENTI DELLA
COOPERATIVA.

Accoglienze nei servizi dell'Area Stranieri: notti di presenza	109.987
Accoglienze di persone in disagio abitativo: notti di presenza	57.522
Accoglienza di nuclei mamma-bambino: notti di presenza	8.051
Accoglienza residenziale di minori	21.108
Minori e famiglie coinvolti in progetti di sostegno socio-educativo	320
Stranieri coinvolti in corsi di formazione	168
Ore di mediazione culturale e scolastica	170
Minori coinvolti in progetti educativi sul territorio	620
Persone intrattenute nel Centro Diurno per persone senza fissa dimora	600
Pernottamenti di persone senza fissa dimora presso Rifugio Caritas	17.099
Cene erogate a persone senza fissa dimora	21.000
Donne vittime di tratta contattate da unità di strada	197
Donne vittime di tratta ospitate	24

5. Obiettivi e attività

5.2 Performance delle aree e beneficiari dei servizi

L'azione della Cooperativa, come evidenziato dall'organigramma, si sviluppa attraverso 8 aree di intervento, a loro volta articolate in Centri di servizio.

LE AREE DI INTERVENTO

1. Area stranieri

Accoglienza residenziale di persone straniere, singole e nuclei famigliari, titolari di protezione internazionale ai fini del raggiungimento della loro progressiva autonomia e integrazione.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Titolari di protezione internazionale Uomini adulti Donne e nuclei famigliari	n. 109.987 presenze in accoglienze residenziali n. 488 accompagnamenti n. 64 soluzioni abitative n. 205 borse lavoro n. 168 iscritti a corsi di formazione	Siproimi Milano: Casa Monluè Centro di accoglienza Gorlini Centro di accoglienza Sammartini Centro di accoglienza Testi Rete appartamenti Siproimi fuori Milano: Sercop Cinisello Comuni Insieme
Richiedenti e titolari di protezione internazionale	n. 10 persone accolte in famiglia n. 8 accompagnamenti in uscita	Progetto Rifugiato in Famiglia

2. Area housing sociale

Accoglienza temporanea di donne, uomini e nuclei famigliari, prevalentemente stranieri, in situazioni di disagio abitativo: richiedenti asilo, titolari di protezione umanitaria, vittime di violenza e altre contingenze, anche ai fini della loro integrazione nel territorio.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Nuclei famigliari, persone singole, italiani e stranieri inviate dai Servizi Sociali	n. 12.419 notti occupate n. 45 persone fisiche accolte	Residenzialità Sociale Temporanea
Titolari di protezione umanitaria, persone singole, nuclei famigliari con disagio abitativo temporaneo di varia natura e causa	n. 8.582 notti occupate n. 201 persone accolte	Progetto Umanitari Milano, Appartamenti Housing sociale
Donne e nuclei famigliari richiedenti asilo	n. 36.522 notti occupate n. 74 persone fisiche accolte	Casa Suraya

5. Obiettivi e attività

3. Area Minori Famiglia E Territorio

Progetti e servizi per lo sviluppo delle potenzialità di minori e giovani, per favorirne la socializzazione e prevenire situazioni di disagio; per sostenere i genitori nel loro ruolo educativo e accompagnare famiglie fragili; per fornire sostegno scolastico; per promuovere la presa in carico dei servizi territoriali.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Minori, famiglie e adulti in difficoltà	n. 93 interventi educativi domiciliari	Domiciliarità
Preadolescenti italiani e stranieri frequentanti le scuole secondarie di primo grado di Cernusco sul Naviglio e di Milano (principalmente Municipio 8)	n. 130 minori coinvolti n. 80 adulti coinvolti n. 100 utenti di riferimento tra minori e adulti	Centro di Aggregazione Giovanile Friends 1 e 2 Centro di Aggregazione Giovanile progetto Poliedro
Ragazzi tra gli 11 e i 17 anni con necessità di sostegno educativo e loro famiglie	n. 17 utenti n. 5 aperture pomeridiane settimanali n. 1.000 pasti erogati	Centro diurno Chora
Adulti, genitori, adolescenti e giovani in momentanea situazione di criticità	n. 187 colloqui di counselling n. 56 colloqui di psicoterapia n. 2 gruppi monosettimanali mamma - bambino Prestazioni complessive: n. 40 per Sestante n. 18 mamme per i gruppi 0-12 mesi, n. 26 adulti e 28 bambini e per i gruppi 1-3 anni n. 6 famiglie con percorsi individuali	Polo famiglia

... Continua

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Preadolescenti, adolescenti e giovani che frequentano gli oratori Volontari, giovani e adulti che collaborano con le parrocchie	n. 11 parrocchie interessate n. 350 preadolescenti, adolescenti e giovani coinvolti in interventi educativi n. 1.500 bambini e ragazzi frequentanti l'oratorio estivo n. 480 giovani e adulti volontari coinvolti nell'oratorio estivo	Progetto Oratori
Preadolescenti, adolescenti e giovani che gravitano sul territorio di Cardano al Campo	n. 80 ragazzi iscritti n. 3 tipologie di attività	Progetti territoriali
Preadolescenti, adolescenti e giovani	n. 6 corsi sportivi n. 1 corso per tecnici e operatori sportivi n. 64 persone coinvolte complessivamente	Progetto territoriale Sportivamente, attivo a Milano (quartieri Quarto Oggiaro e Villapizzone)
Famiglie con minori della zona	n. 190 minori coinvolti n. 78 genitori coinvolti n. 5 laboratori creativi e sportivi a Villapizzone n. 8 percorsi di orientamento scolastico n. 3 percorsi di tutoring della scuola superiore	Qubi Villapizzone

5. Obiettivi e attività

4. Area Minori, Famiglia Residenziale - Comunità' Mamma e Bambino

Accoglienza di mamme con bambini al fine di sviluppare la capacità genitoriale

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Donne con figli minorenni o in gravidanza inviate dai Servizi Sociali	n. 8.051 notti occupate n. 55 persone accolte	Centro insieme Chicco di grano

5. Area Minori, Famiglia Residenziale - Comunità' Minori

Accoglienza in strutture residenziali di giovani, minori stranieri non accompagnati, che si trovano in situazioni pregiudizievoli e/o di emergenza e per i quali vengono attivati, in relazione ai casi, progetti educativi individuali, promuovendo un percorso teso all'autorealizzazione e all'integrazione sociale. Accoglienza in comunità educativa di ragazze adolescenti e giovani bisognose di tutela/protezione e di sostegno nel percorso di crescita.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Minori stranieri non accompagnati dai 16 ai 18 anni	n. 10.640 notti occupate n. 31 giovani accolti	Siproimi Casa dell'amicizia Siproimi La soglia di casa
Ragazzi adolescenti maschi dai 14 ai 18 anni in situazioni pregiudizievoli	n. 5.363 notti occupate n. 20 giovani accolti	Il seme Martignoni
Minori stranieri non accompagnati che necessitano di collocamento in emergenza	n. 218 notti occupate n. 11 ospiti accolti	Zendrini
Ragazze adolescenti e giovani accolte in comunità educative	n. 4.887 notti occupate n. 13 giovani ospitate	Casa Nazareth Smile e Sant'Anna

6. Area Servizi Trasversali

Progettazione e implementazione di percorsi formativi, attività aggregativo-animative e d'inserimento lavorativo e sostegno all'integrazione sociale e lavorativa di cittadini stranieri richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e ex art.18 e MSNA, accolti nei centri di accoglienza, nelle case rifugio e nelle comunità in gestione alla Cooperativa

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e ex art.18 e MSNA, accolti nei centri di accoglienza, nelle case rifugio e nelle comunità in gestione alla Cooperativa	n. 9 progetti formativi e d'inserimento lavorativo attivati n. 6 corsi estivi L2 per RA e Rifugiati (SIPROIMI) n. 15 corsi di italiano L2 n. 26 incontri di profilazione dei servizi e dei destinatari di cooperativa e redazione di 6 report di sintesi n. 215 persone coinvolte nelle diverse attività formative presso il CDR (127 maschi 88 femmine) n. 30 borse di lavoro attivate n. 25 uscite didattico culturali n. 5 video promozionali del servizio realizzati	Centro diurno rifugiati "Il filo dell'aquilone"
Dirigenti scolastici, insegnanti e operatori della scuola, operatori dei servizi pubblici e privati, studenti, famiglie, minori stranieri, volontari	n. 12 Corsi di italiano L2 per minori stranieri inseriti nelle scuole di Milano e provincia 53 alunni (360 ore) n. 3 Percorsi di formazione per insegnanti e docenti, sul tema dell'insegnamento L2 e didattica interculturale 113 partecipanti (60 ore) n. 11 corsi avanzati di italiano L2 per 260 donne straniere partecipanti (800 ore) n. 36 laboratori educativi, linguistici e sportivi scolastici e non per 525 partecipanti (394 ore) n. 170 ore di mediazione scuola per 42 famiglie n. 3 interventi formativi sul tema del plurilinguismo e L1 per 85 docenti e 30 ore	Centro Come

5. Obiettivi e attività

7. Area Grave Emarginazione

Interventi in risposta a diverse situazioni di emarginazione, che forniscono sostegno di tipo relazionale, abitativo e alimentare ai fini dell'acquisizione di progressivi livelli di autonomia.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Persone maggiorenni italiane e straniere in difficoltà, prive di spazi personali e significativi in cui vivere	n. 600 persone che hanno usufruito del centro (81% uomini e 19% donne) n. 500 passaggi di utenti occasionali n. 15 iniziative particolari sul territorio	Centro diurno La Piazzetta
Persone italiane e straniere senza fissa dimora o in situazione di temporanea difficoltà abitativa	n. 17.099 pernottamenti n. 193 persone accolte	Rifugio Caritas
Persone senza fissa dimora Anziani del quartiere	n. 21.000 pasti erogati a persone senza fissa dimora n. 1600 pasti per anziani soli nel mese di agosto n. 100 iniziative di animazione e intrattenimento n. 240 ore di formazione per ragazzi di un istituto professionale	Refettorio Ambrosiano
Nuclei familiari in condizione di difficoltà e disagio familiare, lavorativo, economico e/o sociale	n. 330 tessere emesse nel 2019 n. 1.069 persone complessivamente servite Quantità alimenti distribuiti: 68.327 kg n. 19 volontari Valore commerciale alimenti distribuiti: 141.810 euro n. 6 tirocinanti coinvolti	Emporio della Solidarietà Barona Emporio della Solidarietà Lambrate

8. Area Donne

Difesa dei diritti umani delle donne italiane e straniere, vittime di tratta, di violenza domestica e di maltrattamenti. Accompagnamento e sostegno alla loro emancipazione e integrazione sociale.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Donne vittime di tratta	n. 197 donne contattate n. 89 uscite notturne della speciale Unità mobile n. 42 accompagnamenti sanitari e ai servizi del territorio	Unità di strada
Donne vittime di violenza e di tratta	n. 24 donne ospitate in totale	Casa Liri e Casa Zoe
Donne italiane e straniere vittime di tratta e di violenza domestica	n. 52 contatti telefonici n. 283 colloqui	Servizio disagio donne
Cittadini, associazioni di volontariato, operatori del settore pubblico e privato	n. 27 donne seguite e segnalate ai servizi del territorio n. 38 donne seguite in percorsi di ospitalità	

5. Obiettivi e attività

9. Area Laboratori

Attività di ristorazione collettiva e servizio catering socialmente responsabile

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
Privati Ospiti e operatori dei centri gestiti dalla Farsi Prossimo o da altri enti del Terzo Settore Enti pubblici Associazioni Proprietari di strutture destinate ad eventi e meeting	n. 185.527 pasti erogati per la ristorazione collettiva e per eventi	M'ama Food



5. Obiettivi e attività

5.3 Informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità

La cooperativa e i suoi servizi hanno ottenuto la Certificazione di Qualità fin dal 2003; oggi sono certificati UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di assistenza in ambito socio-assistenziale o per persone e/o nuclei familiari in difficoltà; erogazione di servizi di formazione, consulenza e orientamento. L'ente certificatore è SQS, Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management, ente di certificazione in Europa e in Italia dal 1983.

5.4 Indicazioni circa la coerenza tra le attività svolte e le finalità statutarie

Coerenza con le attività statutarie

Secondo l'art. 4 dello Statuto, la Farsi Prossimo "ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e sociale in vista della formazione integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico di soggetti deboli attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi". Come precisato nell'art. 5, la

Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali "attraverso la gestione di servizi e interventi specializzati, resi ai propri soci e/o utenti dei servizi stessi che si trovino in stato di bisogno, che siano emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza: minori, anziani, famiglie, donne maltrattate, e/o vittime della tratta, migranti e richiedenti asilo, profughi e rifugiati, senza dimora, persone affette da condizioni e/o malattie invalidanti che compromettano il soma e/o la psiche, persone con problemi di dipendenza ed in genere persone povere ed emarginate, attivando le più opportune forme di intervento, come di seguito esplicitate".

Come dettagliato nella sezione 5 del Bilancio Sociale e specificato per ciascuna area operativa, le attività della Farsi Prossimo hanno come destinatari prevalenti i soggetti compresi nelle tipologie previste dallo Statuto, mediante la realizzazione di servizi o progetti rientranti tra quelli previsti al medesimo art. 5 dello Statuto, in particolare ai commi a), b), c), d), e) g) e h).

Struttura dei compensi e delle retribuzioni

Per quanto riguarda la struttura dei compensi e delle retribuzioni nonché la destinazione di eventuali utili di bilancio, come dettagliato

**LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ
UNI EN ISO 9001:2015**

**LA COERENZA CON LE ATTIVITÀ
STATUTARIE**

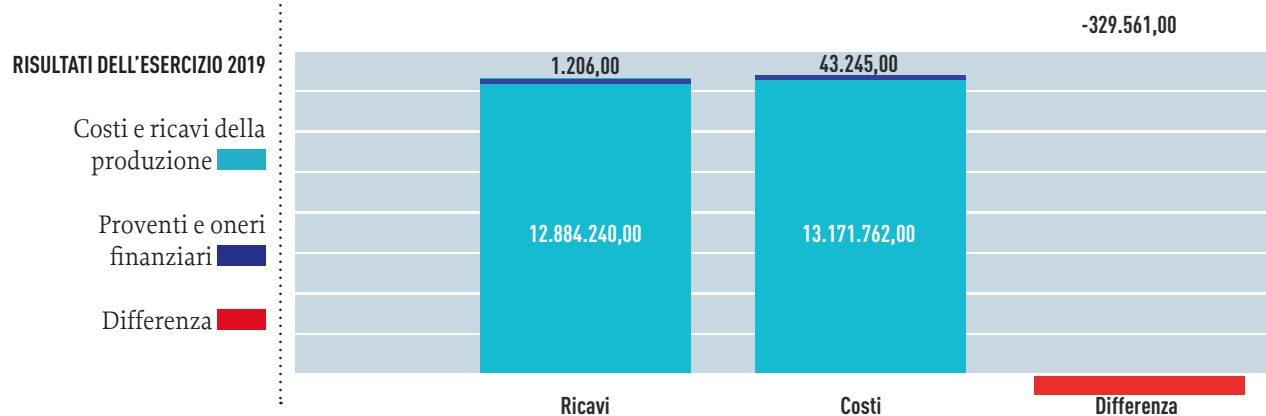
rispettivamente nella sezione 4 e nella sezione 3 del Bilancio sociale, la Cooperativa si attiene a quanto previsto dallo Statuto vigente all'art. 53 (Principi di mutualità, indivisibilità delle riserve e devoluzione), ottemperando, inoltre, in questo modo a quanto disposto dal Codice del Terzo Settore e dalla legislazione vigente in merito ai requisiti mutualistici.



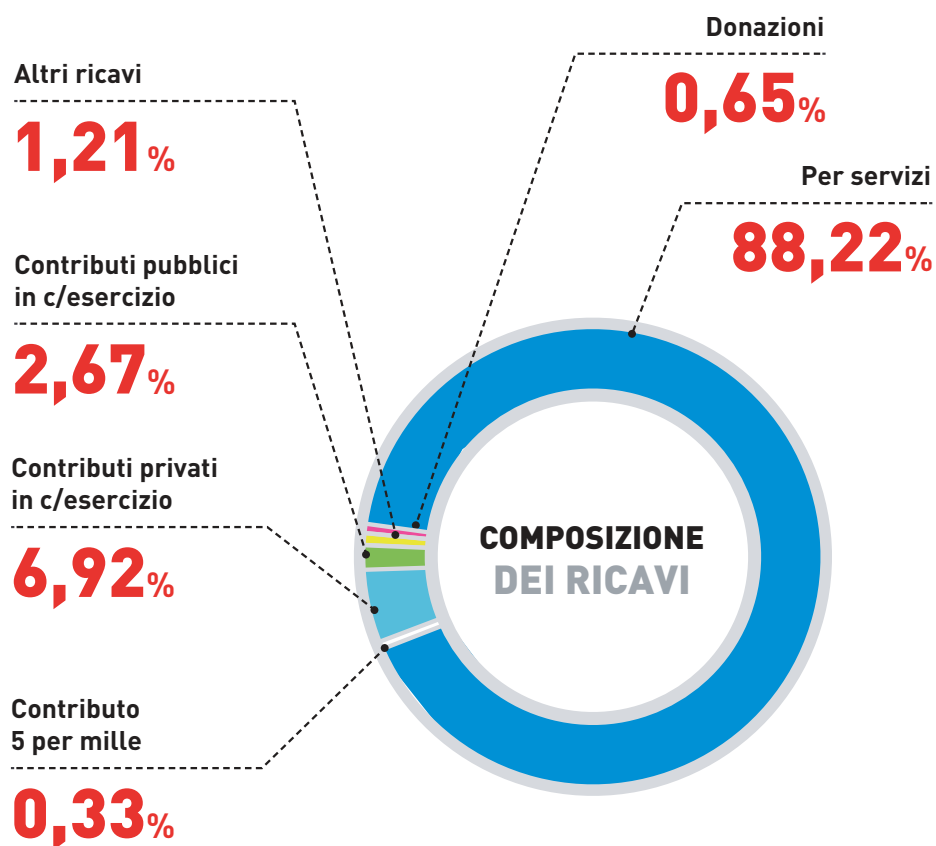
6. Situazione economico-finanziaria

6. Situazione economico-finanziaria

6.1 Sintesi del bilancio consuntivo

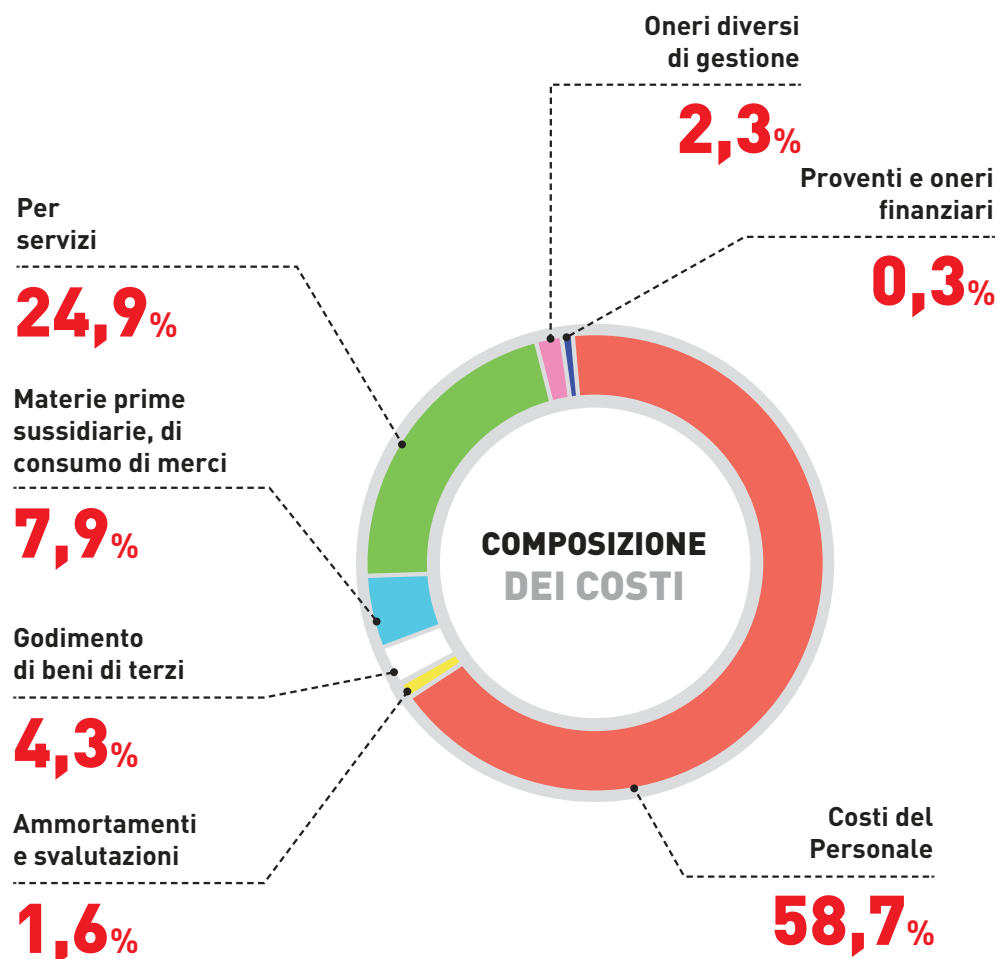


6. Situazione economico-finanziaria

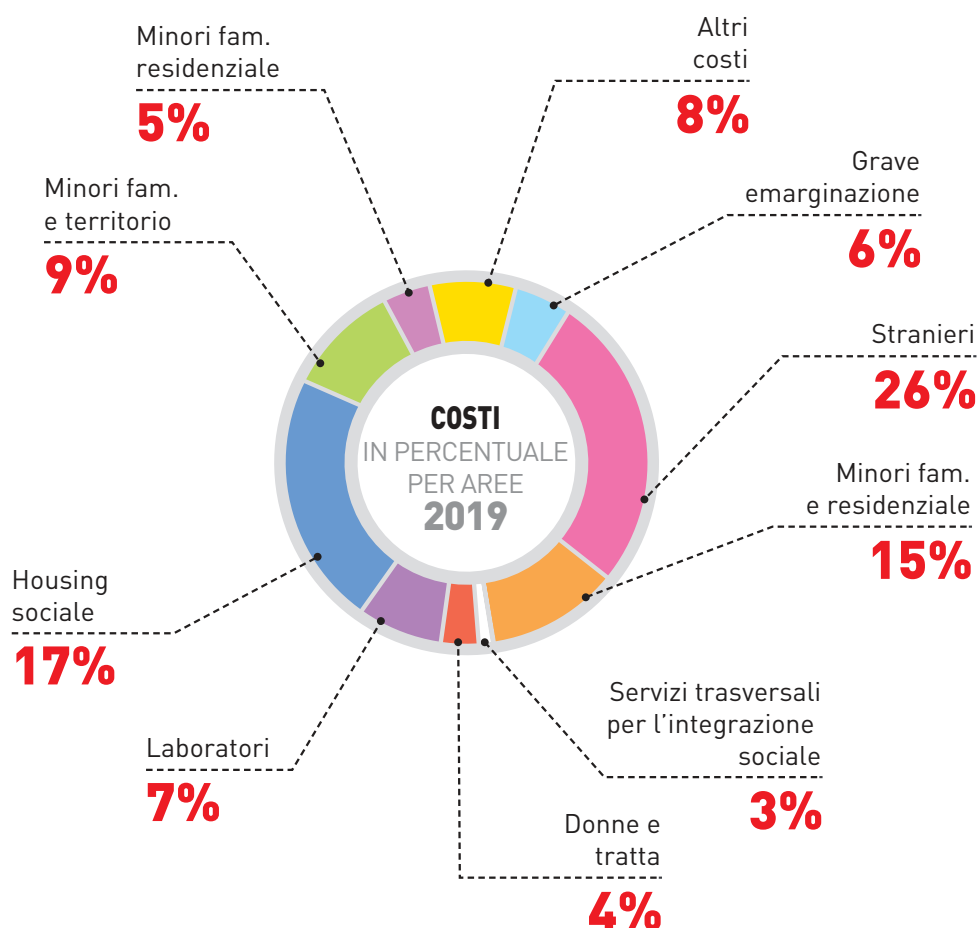


COMPOSIZIONE DEI RICAVI

COMPOSIZIONE DEI COSTI



6. Situazione economico-finanziaria



COSTI PER AREA



6. Situazione economico-finanziaria

6.2 Riclassificazione del bilancio consuntivo e distribuzione del valore aggiunto

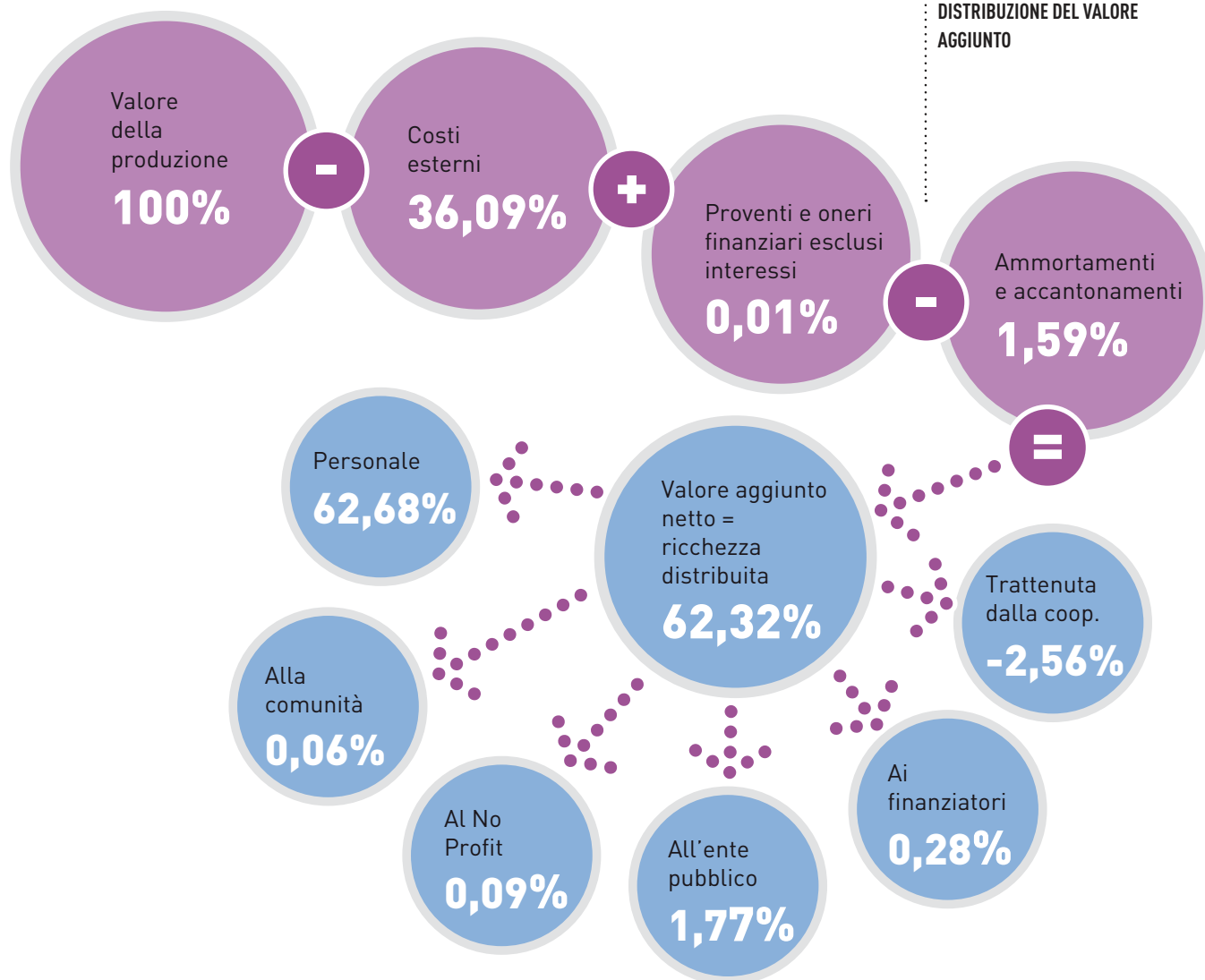
Determinazione del valore aggiunto		
1	Ricavi per prestazioni di servizi	11.366.026
2	Contributi in c/esercizio PPAA	344.118
3	Contributi in c/esercizio Privati	891.512
4	Altri componenti positivi di reddito	156.266
5	Contributi pubblici generici 5 per mille	42.512
6	Liberalità Donazioni	83.806
7	Valore della produzione (1+2+3+4+5+6)	12.884.240
8	Acquisti di beni e servizi Servizi	2.981.881
9	Materie prime	1.044.172
10	Altri costi gestionali	624.165
11	Costi esterni (8+9+10)	4.650.218
12	Valore aggiunto lordo caratteristico (5-12)	8.234.022
13	Proventi Finanziari	1.206
14	Oneri finanziari esclusi interessi	-487
15	Valore aggiunto globale lordo (13+14+15)	8.234.741
16	Ammortamenti e accantonamenti	205.500
17	Valore Aggiunto Netto = Ricchezza Prodotta (15-16)	8.029.241

Distribuzione del valore aggiunto

18	<i>Soci dipendenti</i>	€ 4.561.560
19	<i>Collaboratori soci</i>	€ 80.011
20	<i>Personale dipendente</i>	€ 3.068.323
21	<i>Collaboratori non soci</i>	€ 217.614
22	<i>Emolumenti ad amministratori e sindaci</i>	€ 11.614
23	<i>Servizi ai lavoratori</i>	€ 130.278
24	Alle persone op.in cooperativa (18+19+20+21+22+23)	€ 8.069.400
25	Altri ai soci	€ 6.856
26	Alla comunità	€ 7.128
27	Al nonprofit	€ 11.531
28	All'ente pubblico	€ 227.985
29	Ai finanziatori	€ 35.902
30	Trattenuta dall'azienda	-€ 329.561
31	Ricchezza Distribuita (24+25+26+27+28+29+30)=(15-16)	€ 8.029.241

6. Situazione economico-finanziaria

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



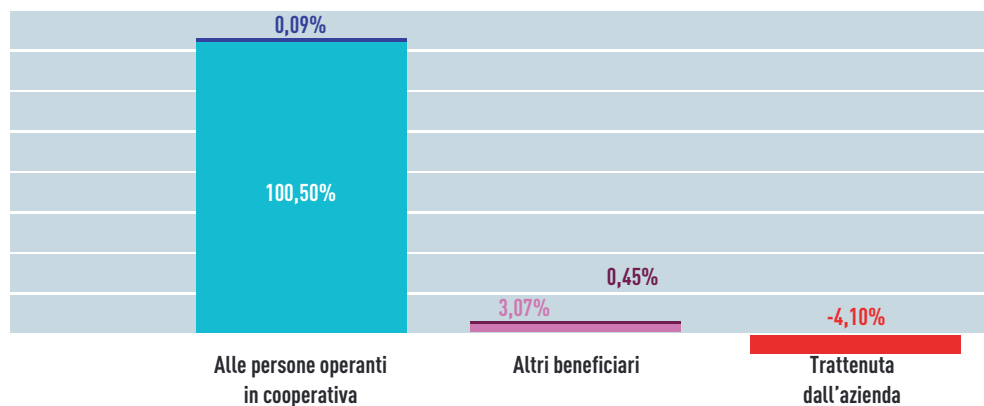
Rapporti di composizione delle remunerazioni

<i>A</i>	<i>%Ricchezza distribuita a Soci lavoratori</i>	<i>56,81%</i>
<i>B</i>	<i>%Ricchezza distribuita a Profess. Collaboratori soci</i>	<i>1,00%</i>
<i>C</i>	<i>%Ricchezza distribuita a Personale dipendente</i>	<i>38,21%</i>
<i>D</i>	<i>%Ricchezza distribuita a Professionisti collaboratori non soci</i>	<i>2,71%</i>
<i>E</i>	<i>%Ricchezza distribuita ad Amministratori e Sindaci</i>	<i>0,14%</i>
<i>F</i>	<i>%Ricchezza distribuita a lavorat sotto forma di servizi</i>	<i>1,62%</i>
G	%Ricchezza distribuita a pers.operanti in cooperativa	100,50%
H	%Ricchezza altra distribuita ai soci	0,09%
I	%Ricchezza distribuita alla comunità	0,09%
L	%Ricchezza distribuita al non profit	0,14%
M	%Ricchezza distribuita all'ente pubblico	2,84%
N	%Ricchezza distribuita ai finanziatori	0,45%
O	%Ricchezza trattenuta (prelevata) dall'azienda	-4,10%

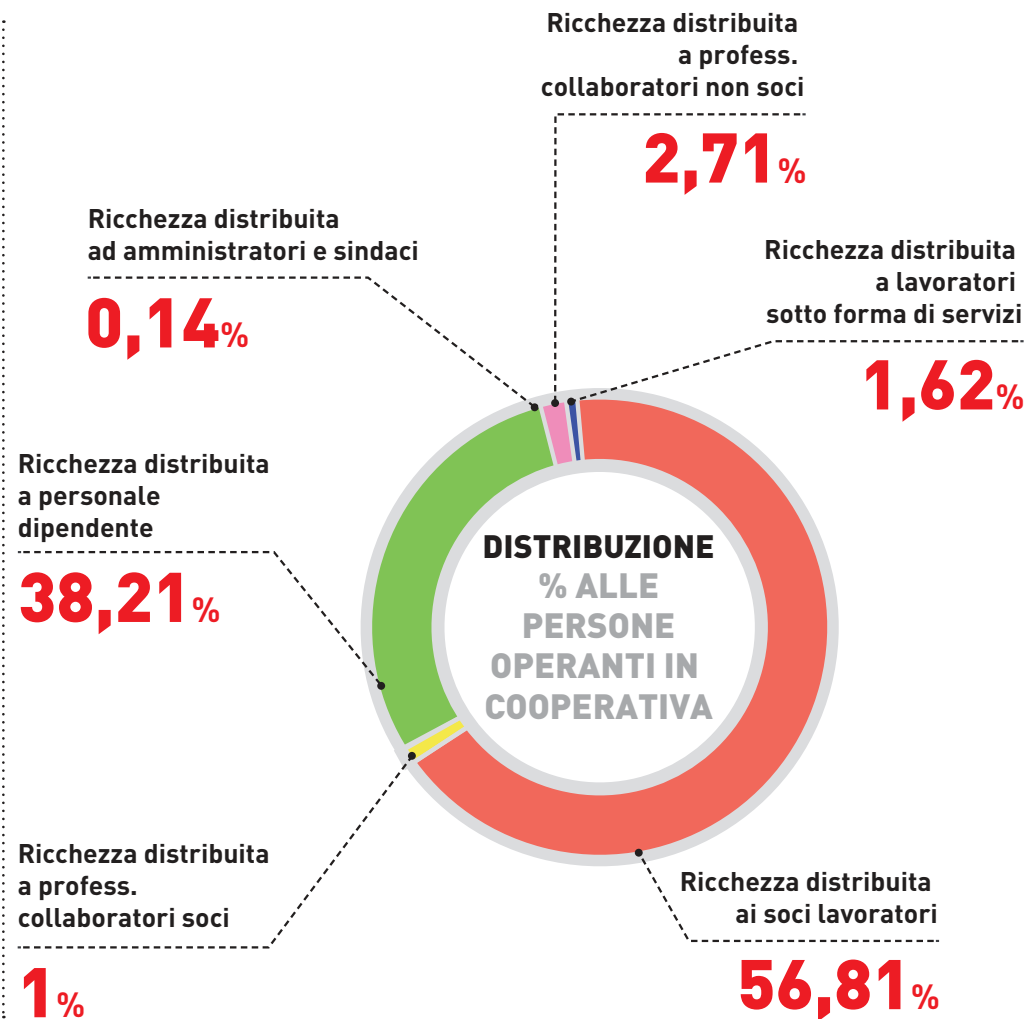
6. Situazione economico-finanziaria

DISTRIBUZIONE % DELLA RICCHEZZA PRODOTTA

- Lavoratori
- Altra ai soci
- Alla comunità
- Ai finanziatori
- Trattenuta dall'azien.



DISTRIBUZIONE % ALLE PERSONE
OPERANTI IN COOPERATIVA



6. Situazione economico-finanziaria

6.3 Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi

Il 2019 si è concluso con 41 donazioni in denaro ricevute, per un valore di 72.644 euro, di cui 14.411 euro da donatori privati e il restante 58.233 euro da aziende, in linea con il trend degli anni precedenti.

A questo dato vanno aggiunte 20 donazioni di materiali ricevute da aziende, fondazioni, associazioni e da privati. Nello specifico sono stati donati beni quali elettrodomestici, prodotti per l'infanzia, abbigliamento, cancelleria e giocattoli.

A ciò si aggiunge il numero di 14 giornate di volontariato aziendale, la maggior parte realizzate presso le nostre strutture organizzando attività di animazione per gli ospiti, sistemazione giardini, imbiancatura, compilazione cv, riordino magazzino, etc. Altre attività di formazione professionale sono state realizzate presso le aziende ospitanti.

LE DONAZIONI

LE GIORNATE DI VOLONTARIATO
AZIENDALE



7. Altre informazioni

7. Altre informazioni

7.1 Altre informazioni di natura non finanziaria

La Cooperativa Farsi Prossimo sostiene il benessere dei propri dipendenti mediante diverse azioni:

- tutela della salute; integrando le forme di assistenza sanitaria obbligatoria previste dal CCNL con misure integrative e convenzioni per la tutela della salute dei propri lavoratori e delle loro famiglie;
- convenzioni e agevolazioni con ATM e Ferrovie Nord Milano;
- agevolazioni per i servizi di assistenza fiscale;
- strumenti di flessibilità lavorativa e di orario ai fini della conciliazione famiglia/lavoro, tenendo conto delle fasi di vita dei propri lavoratori.

LA PROMOZIONE DEL BENESSERE DEI SOCI

Il personale viene inoltre coinvolto direttamente nella raccolta di elementi concernenti la conciliabilità lavoro-famiglia e attraverso un riscontro nelle domande relative alla soddisfazione dei lavoratori inserite nel questionario annuale proposto a tutti i lavoratori soci e non soci. Vengono periodicamente programmati anche incontri per i bilanci di competenze dei lavoratori, curati dall'Ufficio del Personale, nel corso dei quali sono

previsti spazi e strumenti dedicati alle aree di miglioramento e al livello di benessere del lavoratore.

7.2 Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio

Nell'ambito della gestione ordinaria della Cooperativa facente capo al Consiglio di Amministrazione, l'organo amministrativo di Farsi Prossimo ha proceduto a predisporre, come ogni anno, un bilancio previsionale sulla cui base effettuare il controllo di gestione. L'andamento della gestione economica della Cooperativa è stato poi sottoposto a periodico controllo da parte dello stesso CdA attraverso l'esame dei consuntivi parziali prodotti con cadenza trimestrale dall'area amministrativa della Cooperativa. Nel dettaglio:

- In data 1/3/2019, il CdA della Farsi Prossimo ha approvato il bilancio preventivo anno 2019.
- In data 20/05/2019 il CdA ha approvato una rettifica al Bilancio preventivo approvato il 1 marzo e ne ha disposto il rinvio all'Assemblea, per sottoporlo all'attenzione e all'approvazione dei Soci. L'Assemblea dei Soci, tenutasi in data 13 giugno, ha approvato

7. Altre informazioni

all'unanimità il Bilancio preventivo 2019.

- In data 27/04/2019, il CdA ha preso visione e discusso il consuntivo quadrimestrale parziale al 30.04.2019 al fine di monitorare l'andamento della gestione della Cooperativa. In data 1 ottobre 2019 è stato preso in esame dal CdA il consuntivo semestrale parziale al 30.06.2019 e, in data 28 novembre 2019, è stato preso in esame il consuntivo parziale al 30.09.2019. Nel corso dell'Assemblea del 17 dicembre 2019, inoltre, all'interno degli aggiornamenti sulla gestione della Cooperativa illustrati ai Soci, sono state presentate le risultanze del consuntivo parziale al 30.09.2019.

- In data 30 marzo 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di rinviare l'approvazione del bilancio dell'esercizio 01.01.2019 – 31.12.2019 al più ampio termine di 180 giorni, avvalendosi della facoltà prevista all'art. 29 dello Statuto vigente, per via dell'emergenza epidemiologica che, costringendo la Farsi Prossimo a collocare buona parte dei propri dipendenti in congedo o ferie, o a consentire agli stessi di svolgere la prestazione lavorativa in modalità “smart working”, ha rallentato le operazioni di chiusura contabile da parte degli addetti alla amministrazione, rendendo impossibile la stesura di un progetto di bilancio entro i termini inizialmente previsti.

- Lo schema di Bilancio consuntivo dell'esercizio 01.01.2019 – 31.12.2019 è stato predisposto dal CdA nella seduta del 29 maggio 2020 e rinviato per l'approvazione all'Assemblea dei Soci del 7 luglio 2020.

IL MONITORAGGIO DELLA GESTIONE



8. Le prospettive per il futuro

8. Le prospettive per il futuro

Come abbiamo cercato di documentare attraverso le diverse sezioni del Bilancio Sociale, il 2019 è stato per la Farsi Prossimo un anno nel quale si è registrata un'ulteriore crescita del volume delle attività erogate e del numero di persone raggiunte con le proprie attività, ma che ha visto allo stesso tempo l'emergere di criticità in relazione alla piena sostenibilità di alcuni servizi.

UN PERCORSO DI RINNOVAMENTO

Al quadro che si è delineato nel corso del 2019 vi sono senz'altro da aggiungere le implicazioni sanitarie, sociali ed economiche della pandemia in corso a livello mondiale. Come molte organizzazioni, quindi, anche la Farsi Prossimo si sta trovando nella necessità di ripensare in profondità le proprie strategie, le proprie modalità di intervento e la propria struttura. In alcuni casi, si tratta di una accelerazione di processi già in corso, le cui dinamiche hanno già inciso nel 2019, come ad esempio le modifiche al sistema di accoglienza dei Richiedenti Asilo e rifugiati introdotte dal cosiddetto Decreto Sicurezza (Legge 132 del 1° dicembre 2018) in direzione di un modello nel quale prevale l'elemento di puro mantenimento e custodia degli ospiti a scapito della promozione di percorsi di

integrazione, che rimangono possibili solo se a farsi carico degli oneri aggiuntivi che comportano sono gli enti gestori stessi. Diventa quindi ineludibile, nel corso del 2020, procedere ad un ripensamento profondo di alcuni ambiti di intervento della Cooperativa, per garantire non solo la prosecuzione di molte attività ma anche per rinnovare la capacità della Farsi Prossimo di ottemperare alla sua mission e ai suoi valori statutari in un contesto così profondamente mutato. Si tratta di operare contemporaneamente su due piani che si integrano reciprocamente in quanto entrambi necessari: quello del miglioramento della gestione in termini di costi e di efficienza e quello dello sviluppo e dell'innovazione. In questo percorso di rinnovamento, la Farsi Prossimo potrà far affidamento su alcuni punti di forza: l'intraprendenza e la vitalità di cui la Cooperativa ha saputo dar prova, anche nel 2019, aprendo nuovi servizi o dando vita a nuove progettazioni; l'appartenenza fattiva ai sistemi di riferimento, a partire dalla stretta collaborazione con Caritas Ambrosiana e con il sistema del Consorzio Farsi Prossimo; la capacità di lavorare in rete e di interloquire in modo propositivo con molte istituzioni pubbliche e private.







Vogliamo ringraziare di cuore tutte le persone,
associazioni e aziende che ci aiutano
ad accogliere con dignità uomini, donne e bambini.

ANDREA
LAVARIA
P H O T O G R A P H Y

e

CARLA MONDINO

per la realizzazione di alcune delle foto
pubblicate in questo volume.

socia di

CONSORZIO
farsi prossimo





FARSI PROSSIMO ONLUS - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale: Via S. Bernardino, 4 - 20122 Milano

Sede amministrativa: Via Fusinato, 7 - 20156 Milano

Tel. 02.33.00.60.87 - 02.33.00.09.45 - fax. 02.29.52.25.72

www.farsiprossimo.it - mail: segreteria@farsiprossimo.it

Codice fiscale e Partita IVA 11062930158

Iscrizione all'Albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174

Iscr. R.E.A. n. 1438158 - Iscr. Reg. Imprese di Milano n. 11062930158