



# BILANCIO SOCIALE 2022

L'INCONTRO  
CHE SUPERA  
I CONFINI





# Sommario

 PRESENTAZIONE .....	4
 1. METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE .....	8
 2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE .....	12
2.1 NOME DELL'ENTE E CODICE FISCALE/PARTITA IVA .....	13
2.2 SEDE .....	13
2.3 ALTRE SEDI ATTIVE NEL 2022 .....	13
2.4 AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ .....	13
2.5 VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (MISSION DELL'ENTE) .....	14
2.6 ATTIVITÀ STATUTARIE INDIVIDUATE CHE COSTITUISCONO L'OGGETTO E ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE IN MANIERA SECONDARIA .....	14
2.7 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE .....	16
2.8 CERTIFICAZIONI E COLLEGAMENTI .....	19
2.9 PRIVACY E SICUREZZA .....	20
2.10 CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	20
 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE .....	22
3.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE/ASSOCIATIVA .....	23
3.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO .....	26
3.3. ORGANIGRAMMA .....	30
3.4. INDICAZIONI CIRCA IL RISPETTO E LE MODALITÀ DI ARTICOLAZIONI DEL PRINCIPIO DI DEMOCRATICITÀ INTERNA .....	33
3.5 MAPPATURA DEI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSI E MODALITÀ DEL LORO COINVOLGIMENTO .....	36
3.6 I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI E LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE .....	37
3.7 I PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI .....	54
3.8 LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DEI SERVIZI .....	58
 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....	60
4.1 TIPOLOGIE, CONSISTENZA E COMPOSIZIONE .....	61
4.2 IL PERSONALE DELLA COOPERATIVA .....	61

4.3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE REALIZZATE .....	67
4.4 CONTRATTO DI LAVORO APPLICATO AI DIPENDENTI .....	68
4.5 I VOLONTARI .....	68
4.6 NATURA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DAI VOLONTARI .....	69
4.7 STRUTTURA DELLE RETRIBUZIONI .....	70
4.8 EMOLUMENTI, COMPENSI O CORRISPETTIVI .....	70
<b>INSERTO STORIE .....</b>	<b>I - IX</b>
<b>5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ .....</b>	<b>72</b>
5.1 INFORMAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE SULL'ATTIVITÀ SVOLTE .....	73
5.2 PERFORMANCE DELLE AREE E BENEFICIARI DEI SERVIZI .....	74
5.3 INFORMAZIONI RELATIVE AL POSSESSO DI CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ .....	80
5.4 INDICAZIONI CIRCA LA COERENZA TRA LE ATTIVITÀ SVOLTE E LE FINALITÀ STATUTARIE .....	80
5.5 FATTORI RILEVANTI NELL'ANNO DI RIFERIMENTO PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLE FINALITÀ STATUTARIE .....	81
5.6 VERSO UNA VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE .....	82
<b>6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA .....</b>	<b>84</b>
6.1 SINTESI DEL BILANCIO CONSUNTIVO E PROVENIENZA DELLE RISORSE ECONOMICHE .....	85
6.2 RICLASSIFICAZIONE DEL BILANCIO CONSUNTIVO E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA .....	88
6.3 SPECIFICHE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI .....	91
6.4 CRITICITÀ EMERSE NELLA GESTIONE E INDICAZIONE DELLE AZIONI MESSE IN CAMPO PER MITIGARE GLI EFFETTI NEGATIVI .....	91
<b>7. ALTRE INFORMAZIONI .....</b>	<b>94</b>
7.1 INDICAZIONI SU CONTENZIOSI/CONTROVERSIE IN CORSO CHE SONO RILEVANTI AI FINI DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE .....	95
7.2 INFORMAZIONI DI TIPO AMBIENTALE .....	95
7.3 OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGS) .....	95
7.4 ALTRE INFORMAZIONI DI NATURA NON FINANZIARIA .....	95
7.5 INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO .....	96
<b>8. LE PROSPETTIVE PER IL FUTURO .....</b>	<b>98</b>

# Presentazione

# Presentazione

Il 2022 ha rappresentato per la Farsi Prossimo un anno di ripresa di tutte le proprie attività caratteristiche. Tra gli interventi si segnala il coinvolgimento della Cooperativa sul tema della drammatica guerra in Ucraina. Fin dall'inizio del conflitto, quindi a partire dal mese di febbraio 2022, la Farsi Prossimo è stata coinvolta, *in primis* da Caritas Ambrosiana e dalle Istituzioni, per l'attivazione di posti di accoglienza di persone, in modo particolare donne con bambini, provenienti dalle zone del conflitto.

In parallelo con la realizzazione e lo sviluppo delle proprie attività, la Cooperativa nel 2022 ha lavorato a livello strategico per aprirsi ad ambiti innovativi di intervento rispetto a quelli consolidati, verso attività che potrebbero essere in grado nel futuro di contribuire al sostegno dei propri servizi "tradizionali". In questa ottica è da sottolineare la costituzione nel 2022 di un nuovo consorzio, chiamato OASI Consorzio Società Cooperativa Sociale, da parte del Consorzio Farsi Prossimo, della Fondazione San Carlo, delle coop. sociali Farsi Prossimo ONLUS scs, A&I, Detto Fatto, Sociosfera e Filo di Arianna. Scopo di questo nuovo

consorzio è la realizzazione del Progetto Oasi, che riguarda la ristrutturazione e la messa in attività di uno stabile sito in via Arzaga 23 a Milano. I partner di progetto, in accordo con la Parrocchia Santi Patroni d'Italia (proprietaria degli immobili) e il Terzo Ordine Franciscano (gestore storico dell'OASI), intendono riqualificare l'immobile, tenendo conto dei valori legati alla sostenibilità, all'accessibilità a 360°, alla transizione ecologica, facendolo diventare un simbolo della rinascita di Milano in epoca post pandemica. Il progetto mira a creare un mix innovativo e virtuoso tra ospitalità turistica ad impatto sociale e accoglienza sociale.

Delle attività svolte dalla Farsi Prossimo e del loro impatto in termini di prestazioni erogate, persone raggiunte, organico impiegato e risorse utilizzate, il Bilancio Sociale 2022 intende fornire una fotografia allo stesso tempo sintetica ed esauriente. Per questo vi trovano posto le informazioni sull'identità della Cooperativa e sulla sua configurazione in termini di risorse umane e di base associativa, che vengono non solo censite ma investigate attraverso un questionario di soddisfazione, i cui risultati sono esposti nelle pagine che seguono.

Per la prima volta quest'anno è inoltre presente una sezione che riporta dati inerenti la soddisfazione delle persone destinatarie delle attività della Cooperativa, anche se in forma sperimentale e limitata ad alcuni servizi.

Le performance erogate sono riportate attraverso alcuni indicatori quantitativi e qualitativi, integrati - nella sezione di «storie e frasi» dalle Aree operative - da brevi testi che raccontano l'esperienza delle persone che accedono ai servizi, con l'intento di arricchire i dati quantitativi già presentati nel documento.

Il Bilancio Sociale 2022 è predisposto ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017, in quanto viene redatto in conformità alle Linee Guida ministeriali. Si rivolge ai diversi stakeholders della Farsi Prossimo – destinatari dei servizi, soci, operatori, volontari, committenti, partner, finanziatori, la cittadinanza interessata. Decisivo è, in particolare, l'apporto dei soci e dei lavoratori, a cui va il sentito ringraziamento degli Amministratori. Il Bilancio Sociale viene pubblicato in forma cartacea ed è consultabile in formato pdf sul sito della Cooperativa

*Il Consiglio di Amministrazione della 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, pur in assenza di obblighi normativi allora cogenti, con lo scopo di trasmettere un quadro organico dell'impatto sociale della propria azione, nell'ambito delle strategie di comunicazione e rendicontazione ormai comunemente definite di accountability.**

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.

Nel complesso, il modello che è stato messo a punto negli anni è riconducibile, pur con semplificazioni e adattamenti, alle linee dello Standard GBS 2001. La strutturazione del modello di rendicontazione sociale ha trovato, a partire dal 2020, un momento fondamentale di ridefinizione con l'adozione delle 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.

**I principali stakeholder di riferimento sono individuati:**

- sul piano organizzativo interno, nei lavoratori e nei soci (lavoratori e volontari);
- nei destinatari dei servizi;

- negli enti committenti, negli enti finanziatori, negli enti partner;
- nell'opinione pubblica e nella comunità ecclesiale.

**I processi per giungere alla redazione del documento comprendono:**

- l'attivazione una commissione interna, che cura le diverse fasi di stesura del documento, dalla predisposizione o revisione degli strumenti utilizzati, alla raccolta e ri-elaborazione dei dati fino alla scrittura delle diverse sezioni;
- il coinvolgimento dei lavoratori attraverso la somministrazione, nella parte finale dell'anno di riferimento, di un questionario di soddisfazione *ad hoc*;
- il coinvolgimento dei Coordinatori, attraverso la raccolta di dati relativi ai servizi (utenti raggiunti, performance, etc) nell'anno di riferimento;
- il coinvolgimento dei Responsabili d'Area, attraverso la raccolta di dati relativi ai principali stakeholder esterni;
- il coinvolgimento dell'Area Amministrativa, della Segreteria e dell'Area del Personale, attraverso la raccolta di tutte le informazioni relative agli aspetti organizzativi e amministrativi.

STRUTTURAZIONE DEL MODELLO DI  
RENDICONTAZIONE SOCIALE

### **I principali strumenti utilizzati sono:**

- il questionario di soddisfazione interna, rivolto ai lavoratori, le cui caratteristiche in termini di contenuti e di modalità di rielaborazione sono illustrate nell'apposita sezione del Bilancio Sociale. Dal 2020, si effettua la somministrazione del questionario in modalità online;

- una scheda di rendicontazione delle performance conseguite dai servizi delle diverse aree in termini di prestazioni erogate, persone raggiunte e attività sviluppate;

- la riclassificazione del bilancio di esercizio per la quantificazione del valore aggiunto distribuito ai diversi stakeholder.

Costituiscono inoltre parte integrante del Bilancio Sociale le informazioni sull'identità della Cooperativa e sulla sua configurazione in termini di risorse umane ed economiche relative all'anno preso in esame, nonché tutte le informazioni previste ai sensi della normativa vigente.

### **La soddisfazione dei destinatari dei servizi**

Nella stesura del Bilancio Sociale 2022 per la prima volta sono stati raccolti e quindi esposti dati relativi alla soddisfazione delle persone che usufruiscono di alcuni servizi della Cooperativa. Si è trattato di

una prima sperimentazione finalizzata ad ampliare negli anni la platea di servizi che raccolgono tali dati e a renderne sistematica la comunicazione attraverso il Bilancio Sociale.

Il processo che ha condotto alla raccolta di questi dati ha incluso:

- un lavoro congiunto di confronto e analisi da parte degli staff addetti alla Qualità, alla Comunicazione e al Bilancio sociale;
- il censimento delle iniziative già attive presso diversi servizi di somministrazione di questionari per la soddisfazione dei destinatari dei servizi;
- la proposta di un modello unitario, generalizzabile nel tempo a tutti i servizi della Cooperativa, sia in formato cartaceo che elettronico;
- la raccolta dei dati di alcuni servizi e la loro elaborazione.

**La stesura del bilancio sociale**, che è destinato ad un pubblico generale, ma anche specificatamente agli stakeholder interni ed esterni, è da sempre improntata a facilitare la sua lettura traducendo termini e dati tecnici a vantaggio di una fruizione fatta da interlocutori non specializzati.



## **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 ed 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,  
C.F. e Partita IVA 11062930158,  
Ente del Terzo Settore ai sensi dell'art. 4,  
DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017,  
n.117.

### 2.2 Sede

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

### 2.3 Altre sedi attive nel 2022

Unità Locale numero M1/2 Via Fusinato  
Arnaldo 7 Milano (Mi) Cap 20156  
Unità Locale numero M1/7 Viale Lazio 19  
Milano (Mi) Cap 20135  
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 M1/11 Corso Europa  
232/238 Rho (Mi) Cap 20017  
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 M1/19 Via Don Pietro  
Villa 14/A Pozzuolo Martesana (MI) Cap  
20060  
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 pubblicate 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, l'82,05% dei servizi è

LE SEDI E LE AREE OPERATIVE

## 2. INFORMAZIONI GENERALI

operativo nella città di Milano e il 17,95% al di fuori della città di Milano.

Le aree che includono attività sviluppate al di fuori del Comune di Milano sono l'Area Stranieri (7,69%), l'Area Donne (5,13%), l'Area Minori e Famiglia (5,13%).

### **2.5 Valori e finalità perseguite (mission dell'ente)**

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.

La 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, la 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**

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 e richiedenti asilo, profughi e rifugiati, senza dimora, persone affette da condizioni

MISSION DI FARSÌ PROSSIMO

LE ATTIVITÀ STATUTARIE

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 sociosanitarie 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 sociosanitario 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 sociosanitari 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 sociosanitari 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 socioculturale 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. La Cooperativa può inoltre gestire sedi da utilizzarsi per la realizzazione di

## 2. INFORMAZIONI GENERALI

convegni, seminari, corsi di aggiornamento e formazione concernenti le tecniche e le discipline richieste per interventi socio-sanitari e socioeducativi. 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 dei progetti socio assistenziali ed 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 fanno parte del Consorzio Farsi Prossimo, sorto nel 1998 e di cui Cooperativa Farsi Prossimo è socia

fondatrice. 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.

## Si riportano alcuni tra gli enti del terzo settore con i quali si è collaborato nel 2022

### Fondazioni

Aiutare i Bambini  
 Albero della Vita  
 Aquilone  
 AVSI  
 Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico  
 Cariplo  
 Caritas Ambrosiana  
 Casa del Giovane La Madonnina  
 Casa della Carità  
 Don Gnocchi  
 FOM Fondazione Diocesana per gli Oratori Milanesi  
 Fondation Chanel  
 Fondazione Arnoldo e Alberto Mondadori  
 Fondazione Corti  
 Fondazione di Comunità Milano Città, Sud Ovest, Sud Est, Martesana  
 Fondazione e Centro Benedetta d'Intino  
 Fondazione Fiera Milano  
 Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus  
 Fondazione Franco Verga  
 Fondazione ISMU  
 Fondazione Pellegrini  
 Fondazione Prima Spes  
 Fondazione Romeo ed Enrica Invernizzi  
 Fondazione Snam

I care  
 IBVA  
 Mediafriends  
 Opera San Francesco  
 Peppino Vismara  
 Politecnico  
 Progetto Arca  
 S.O.S. Bambini  
 Sacra Famiglia  
 San Carlo  
 Save The Children  
 Somaschi ONLUS  
 Terre des Hommes Italia  
 Vigorelli  
**Cooperative**  
 A&I  
 Amelinc  
 Arcobaleno  
 Asnada  
 Azione Solidale  
 Cascina Biblioteca  
 Chico Mendes  
 Codici  
 Comin  
 Compagnia Africana  
 Comunità nuova

Comunità Progetto  
 Coop Abitanti  
 Coop Abitare  
 Cooperativa 05  
 Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione  
 Crinali  
 Detto Fatto  
 Di mano in mano  
 Diapason  
 Equa  
 Farsi Prossimo Salute  
 Filo D'Arianna  
 Giostra Cooperativa sociale onlus  
 Il Minotauro  
 Il Portico  
 Intrecci  
 La Strada  
 La Tartuca  
 Lo Scrigno  
 Lotta contro l'emarginazione  
 Lule  
 Pratica  
 Progetto Integrazione  
 Prossimità  
 Ripari Cooperativa sociale  
 Sociosfera

## 2. INFORMAZIONI GENERALI

*...continua dalla pagina precedente*

**Si riportano alcuni tra gli enti del terzo settore con i quali si è collaborato nel 2020**

Solidarnosc  
Spazio Aperto  
Spazio Aperto Servizi  
Terrenuove  
Vesti Solidale  
**Consorzi, altri enti cooperativi, imprese sociali**  
Amapola srl Impresa Sociale  
CGM  
Communitas  
Con I Bambini  
Confcooperative  
Consorzio Farsi Prossimo  
Consorzio SIR  
Mestieri Lombardia  
OIKOS  
Spazio Aperto Servizi Scuole Impresa sociale  
**Associazioni ed enti del Terzo Settore**  
ACLI  
Acli Novate milanese  
Action Aid  
AIAS Milano  
Anagramma Psicologi  
APS Gatti Spiazziati  
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 La Rotonda Baranzate  
Associazione Nazionale per la Tutela della Fanciullezza e dell'adolescenza  
Associazione Opera San Francesco per i poveri  
Associazione per il refettorio Ambrosiano  
ASSPI  
Big Bloom  
CADMI Casa delle donne maltrattate di Milano  
Cerchi d'acqua ONLUS  
Comunità e Famiglia  
Cuore e parole  
Eqwa  
Fanciullezza  
Feder Casa Regionale sez. Cinisello  
Formazione Giovanni Piamarta  
GW - Milano  
Il Disegno  
Impresa Sociale Villapizzone  
La Corte dei Piccoli Frutti Arluno  
La Grangia di Monluè

Luisa Berardi  
Lule  
Mamme a Scuola  
Marta Larcher  
Medici in Famiglia  
Mitades  
OIM  
Oltre i perimetri Settimo milanese  
Panda ONLUS  
Passi e Crinali  
Piccolo Principe Onlus  
Psigo  
Refugees Welcome  
Rete A casa Lontani da Casa  
Ronda della Carità OdV  
Save the Children Italia  
Società Canottieri Milano  
SVS Donna Aiuta Donna ONLUS  
Telefono Donna  
UNHCR  
Vivi la Mac Mahon e dintorni  
L'elenco può contenere delle dimenticanze per le quali ci si scusa preventivamente.

## Politica per la Qualità'

**Chi siamo.** La Cooperativa Farsi Prossimo è stata fondata nel 1993 su iniziativa della Caritas Ambrosiana per dare una risposta operativa alle varie situazioni di emergenza e di povertà che si presentavano nella Diocesi di Milano. Negli anni la Cooperativa ha ampliato e differenziato le proprie attività per rispondere in modo efficace alle variazioni del contesto sociale e culturale di riferimento e alle nuove priorità e problematiche che via via emergevano. Da allora, la Cooperativa ha sempre mantenuto e perseguito la visione che accomuna tutti i suoi interventi: "Realizziamo progetti che realizzano persone."

**Che cosa facciamo.** La Cooperativa Farsi Prossimo progetta ed eroga servizi, residenziali e non, attività formative, servizi di consulenza ed orientamento in ambito socio-assistenziale ed educativo rivolti a persone e/o nuclei familiari fragili o in difficoltà, in particolare immigrati e richiedenti asilo, donne e minori, persone gravemente emarginate, donne vittime di maltrattamento e tratta.

**Le nostre scelte di fondo.** Le persone possono avere necessità temporanee legate a bisogni personali, familiari, sociali, di ospitalità, di sostegno affettivo, di orientamento alle scelte di vita, di cura ed accudimento, di progettualità ad un'esistenza autonoma, di accompagnamento e di reinserimento sociale. Nei nostri servizi poniamo particolare attenzione ai processi relazionali, alla storia ed alle vicende, alla progettualità, alle attese e al vissuto di ciascuno. Centriamo il nostro intervento sulla relazione interpersonale con l'ospite/utente, – riconoscendone l'autonomia, per quanto possibile in relazione alle sue capacità, esigenze e bisogni specifici, – rispettandone le legittime aspirazioni e desideri, – incentivandone i percorsi di autonomia, – supportandone le scelte realistiche.

**Come operiamo.** Nella realizzazione degli interventi e nella tenuta sotto controllo dei processi, la Cooperativa fa riferimento ai principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza, e alle regole di comportamento previste dal proprio Codice Etico, cui devono attenersi tutti i soci, lavoratori, collaboratori interni ed esterni

dell'organizzazione.

Attraverso l'applicazione del Sistema di Qualità la Farsi Prossimo si pone come obiettivi:

- Il miglioramento costante del livello di affidabilità ed efficienza dei servizi e dei processi;
- La massima attenzione alla centralità della persona;
- La formazione continua del personale per garantirne la competenza e la consapevolezza;
- Il coinvolgimento e la motivazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e nella soddisfazione delle esigenze dei destinatari e dei portatori di interesse;
- L'adeguamento e/o lo sviluppo dei servizi in base alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni nel territorio in cui la Cooperativa è presente;
- La diversificazione dei Committenti;
- Il coinvolgimento degli enti della rete di riferimento in base agli specifici interventi e in funzione delle proprie mansioni e competenze;
- L'ottimizzazione dei flussi di comunicazione interni ed esterni alla Farsi Prossimo;
- La tenuta sotto controllo e la mitigazione dei possibili rischi;
- L'attivazione delle possibili azioni di miglioramento.

## 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. La 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

## 2. INFORMAZIONI GENERALI

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

Farsi Prossimo opera all'interno del contesto della città di Milano, e fa parte del Consorzio Farsi Prossimo, costituito da cooperative sociali con lo stesso mandato ispirato da

Caritas Ambrosiana: prendersi cura delle fragilità.

Il suo intervento è radicato all'interno del territorio cittadino e regionale, ed evolve in risposta all'emergere dei bisogni del territorio. Un ambiente ricco di forti contrasti, in cui le opportunità offerte dal mondo produttivo, commerciale ed imprenditoriale ed esperienze di forte innovazione in ambiti diversi convivono con problematiche legate alle elevate percentuali di migrazione, a situazioni di povertà di minori e famiglie, alle emergenze educative nei quartieri periferici, attraversati da fenomeni di degrado.

Un contesto in cui le principali istituzioni da tempo investono risorse e interventi in risposta ai bisogni delle persone con fragilità, svolgendo funzioni di governance entro cui la Cooperativa agisce i propri progetti e in cui la rete delle altre realtà nate per rispondere alle esigenze dei più bisognosi, è ampia e articolata: associazioni, cooperative, gruppi informali...

Un contesto segnato da profonde incertezze sociali, da rinnovate crisi economiche alternatesi a distanza di pochi anni, dalla diffusione eccezionale di un morbo pandemico e attualmente dal divampare di un conflitto sul suolo europeo.

In questo quadro si segnalano alcuni elementi con i quali l'azione della Cooperativa deve

### LE SFIDE DA AFFRONTARE

## UN NUOVO SCENARIO

necessariamente confrontarsi, e che hanno costituito l'oggetto della pianificazione degli Amministratori.

Innanzitutto, i servizi tradizionali che costituivano il core e la principale fonte di sostenibilità della Cooperativa sono sempre meno sostenibili, a causa della riduzione delle risorse, dell'inasprimento dei vincoli formali e organizzativi e dall'aumento di numerosi costi di gestione. Questo comporta la necessità di ripensare i servizi strategici per cooperativa, rivedendo le aree di intervento e attuando forme di contenimento dei costi.

D'altra parte, il cambiamento degli scenari socio-economici entro cui operano le organizzazioni del Terzo Settore, nel quale emergono nuove povertà e marginalità legate alle conseguenze economiche della pandemia e del conflitto in corso, orienta queste organizzazioni a rivedere i servizi tradizionali in funzione dei nuovi bisogni e ad attivare nuovi interventi, rispondendo in tempi sempre più rapidi alle richieste che con crescente urgenza arrivano dalle Istituzioni per far fronte a tali necessità.

L'emergenza sanitaria ha esasperato le necessità già esistenti di ottimizzazione dei processi interni all'organizzazione.

E, anche alla luce della crescente digitalizzazione, emerge l'esigenza di investire sull'ammodernamento delle infrastrutture e

sulla crescita delle competenze informatiche del personale e sulla capacità della Cooperativa di comunicare in modo adeguato ed efficace il valore del proprio operato agli stakeholder e all'opinione pubblica in generale.

Ulteriore elemento caratterizzante l'attuale contesto è la crescente difficoltà a reperire operatori sociali, legata a fattori salariali, sociali e culturali; difficoltà che vivono anche i soci e i lavoratori della Cooperativa, e che richiedono una crescente attenzione da parte delle organizzazioni no profit al benessere delle équipe e dei singoli lavoratori.

### **3. Struttura, governo e amministrazione**

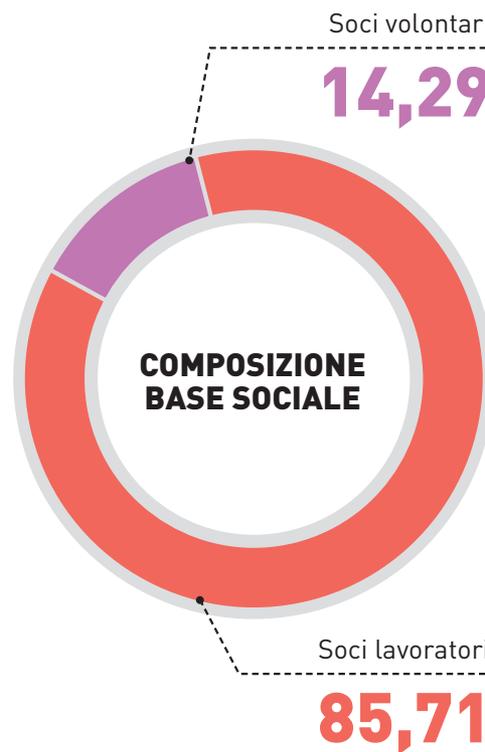
# 3. Struttura, governo e amministrazione

## 3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Al 31 dicembre 2022 i soci della Cooperativa erano 182 di cui:

- Soci Lavoratori	156
- Soci Volontari	26

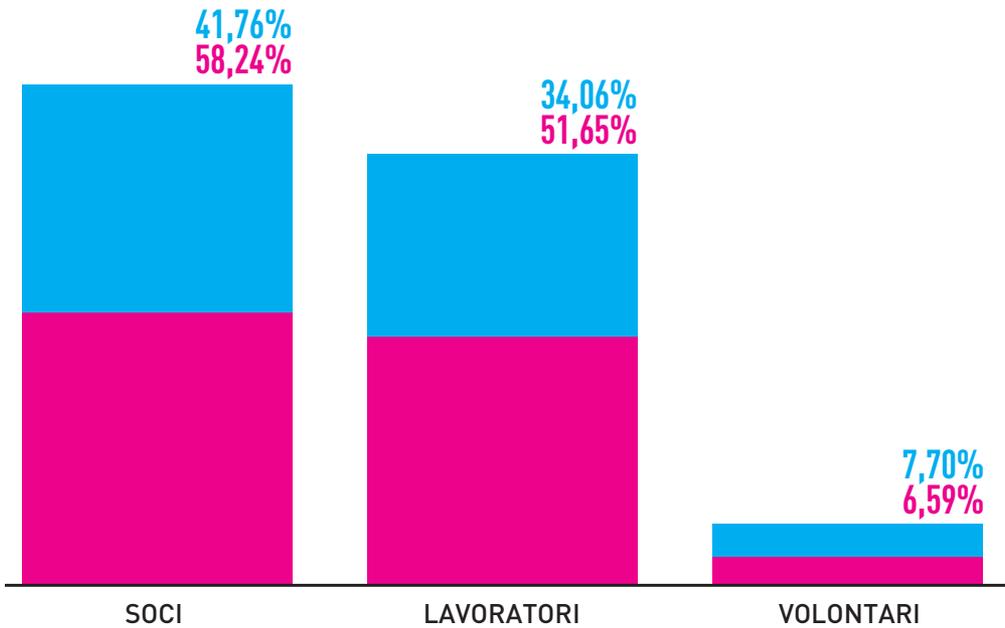
COMPOSIZIONE BASE SOCIALE



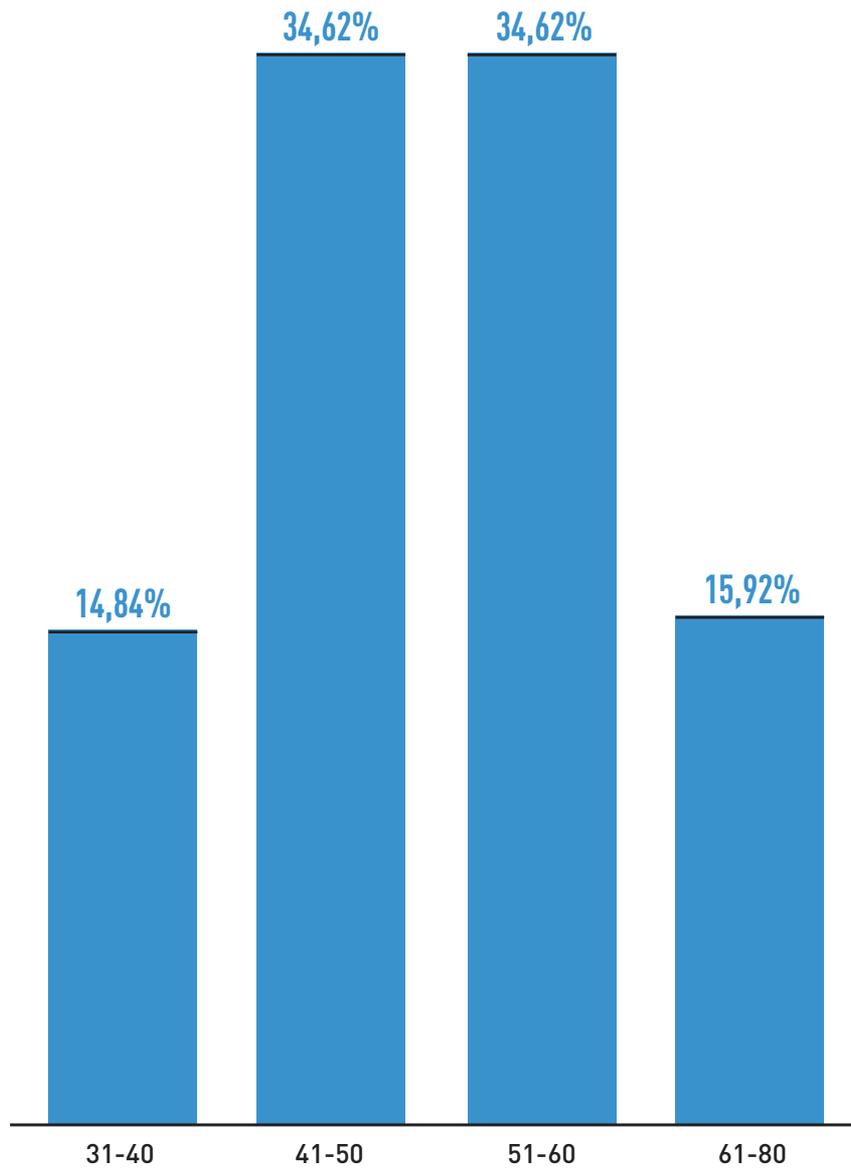
### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

SOCI DISTRIBUZIONE PER GENERE

donne  
uomini



SOCI E FASCE D'ETÀ



### 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 di quanto previsto statutariamente.**

Sono organi della Cooperativa (Art. 32 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 e dallo Statuto. L'assemblea ordinaria deve aver luogo almeno due volte all'anno.

Nel 2022 si sono svolte due assemblee ordinarie con una presenza media dei soci pari al 39,12%. Le assemblee, ai sensi dell'art. 34 dello Statuto vigente e per il perdurare delle misure per il contenimento della pandemia da coronavirus, si sono svolte con modalità a distanza, garantendo l'identificazione dei partecipanti, la loro partecipazione e l'esercizio del diritto di voto.

**Le assemblee si sono svolte:**

**- il 3/03/2022, in seconda convocazione, con il seguente Ordine del Giorno:**

- 1) Aggiornamenti sull'andamento e la gestione della Cooperativa**
- 2) Approvazione del regolamento di ammissione a socio**

**- il 23/05/2022, in seconda convocazione, con il seguente Ordine del Giorno:**

- 1) Approvazione del bilancio di esercizio 01/01/2021-31/12/2021 e delibere conseguenti**
- 2) Approvazione del bilancio sociale 2021**
- 3) Approvazione del bilancio preventivo 2022**
- 4) Rinnovo del Collegio Sindacale**

GLI ORGANI DELLA COOPERATIVA

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**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 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 fidejussioni; 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
<b>Presidente</b>	Annamaria Lodi	Socia lavoratrice dal 30 settembre 2011 Consigliere dal 19 ottobre 2011
<b>Vicepresidente</b>	Rocco Festa	Socio lavoratore dal 27 marzo 2008 Consigliere dal 18 giugno 2012
<b>Consigliere</b>	Giovanni Romano	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 Consigliere dal 13 novembre 2014
<b>Consigliere</b>	Francesco Sdraiati	Socio lavoratore dal 16 febbraio 2012 Consigliere dal 20 maggio 2019
<b>Consigliere</b>	Daniela Ghiringhelli	Socia lavoratrice dal 13 gennaio 2006 Consigliere dal 17 giugno 2021
<b>Consigliere</b>	Salvatore D'Ambrosio	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 Consigliere dal 19 ottobre 2011

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
IN CARICA FINO ALL'APPROVAZIONE  
DEL BILANCIO DI ESERCIZIO AL  
31.12.2023

Nel corso del 2022 il Consiglio di Amministrazione si è riunito in 9 sedute, svoltesi in modalità mista, sia in presenza sia a distanza, provvedendo a produrre tutti gli atti richiesti per l'ordinaria amministrazione, a monitorare in modo costante l'andamento della gestione e ad aggiornare le linee di indirizzo assunte dalla Cooperativa. Secondo quanto previsto dallo Statuto all'art. 52, e ricorrendo i requisiti di legge, per il controllo contabile l'Assemblea ha

provveduto 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. Con l'approvazione del bilancio al 31.12.21, è giunto a scadenza il mandato del Collegio Sindacale. L'Assemblea del 23/05/2022 ha nominato un nuovo Collegio Sindacale che rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31.12.2024, la cui composizione è la seguente.

COLLEGIO SINDACALE IN CARICA  
FINO ALL'APPROVAZIONE DEL  
BILANCIO DI ESERCIZIO AL  
31.12.2024

### Composizione del Collegio Sindacale

CARICA	NOMINATIVO
<b>Presidente del Collegio Sindacale</b>	Dott. Federico Gelmini
<b>Sindaco effettivo</b>	Dott.ssa Ilaria Parolo
<b>Sindaco effettivo</b>	Dr. Vittorio Zuccoli
<b>Sindaco supplente</b>	Dott. Alberto Croci
<b>Sindaco supplente</b>	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.

### 3.3. Organigramma

**La struttura organizzativa della 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

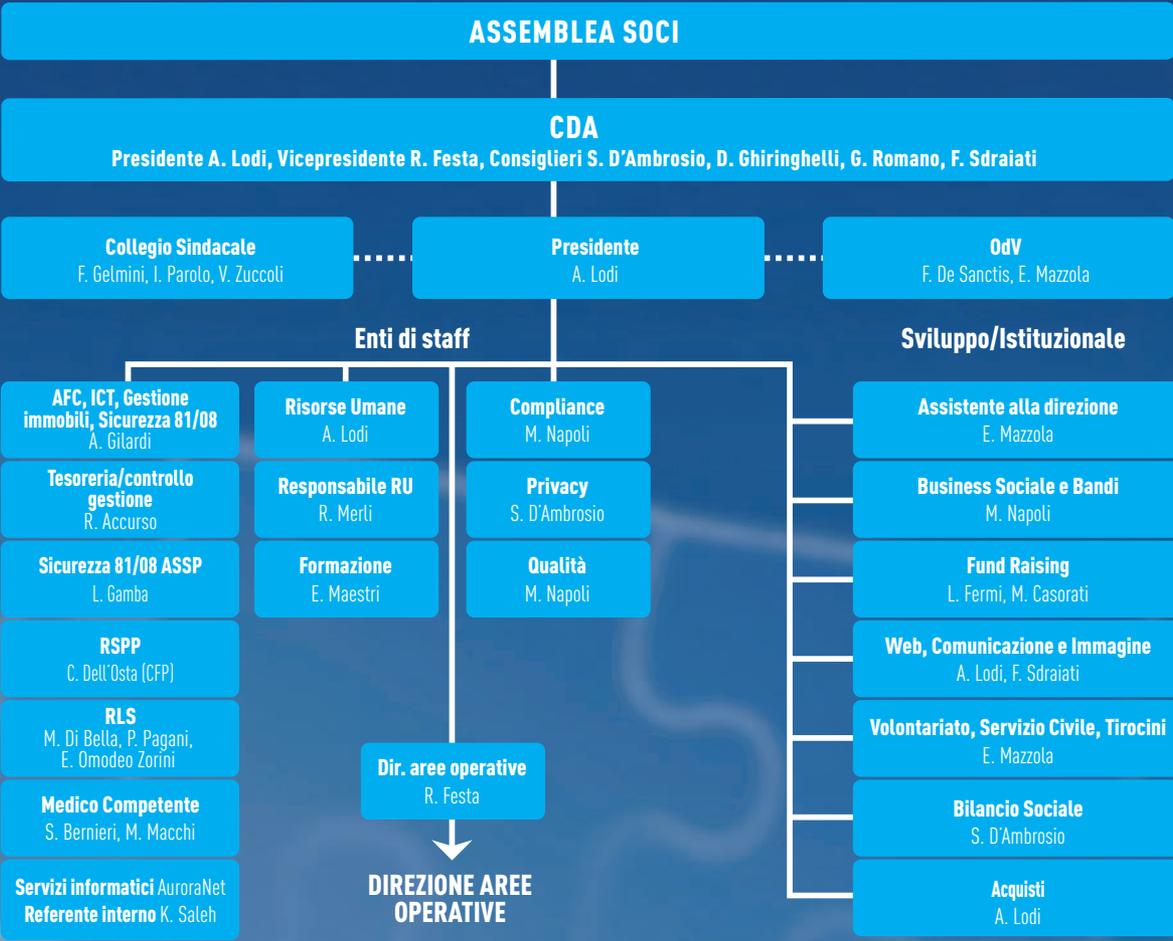
e controllo; tecnologie informatiche; gestione immobili; risorse umane; servizi di compliance, servizi per il supporto istituzionale e per lo sviluppo. Le strutture di staff afferiscono direttamente al presidente.

- una macro area operativa (line) che si articola in 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.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

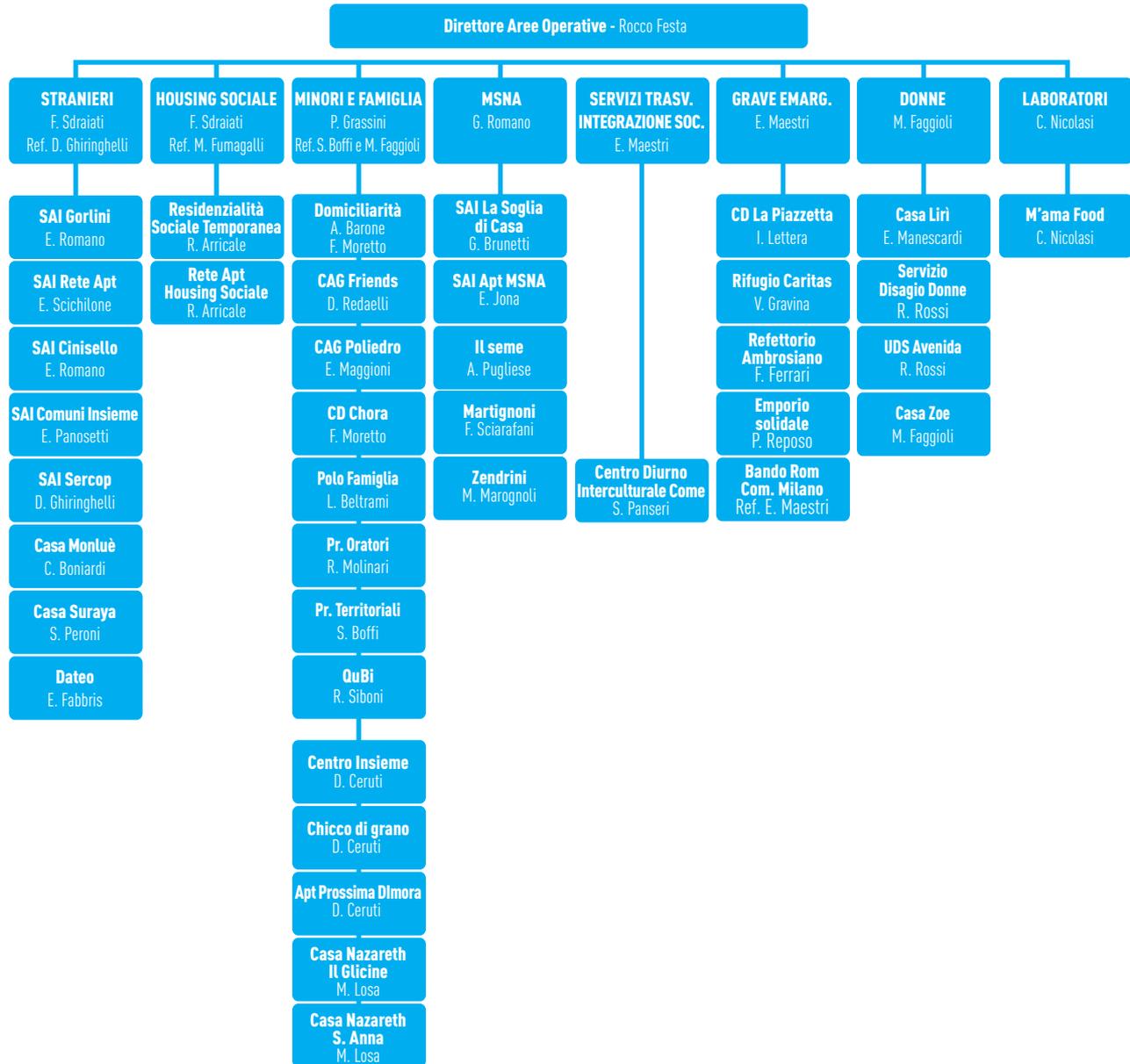
LE AREE OPERATIVE

LE AREE DI STAFF



### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### ORGANIGRAMMA FARSI PROSSIMO ONLUS SCS - AREE OPERATIVE



### **3.4. 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 la 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 cui le cooperative devono attenersi nel mettere 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 la 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 la 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 promuovere il confronto e il coinvolgimento attivo dei soci, nel 2022 si è avviata una iniziativa denominata "stanza delle idee", dispositivo volto a raccogliere proposte ed idee progettuali dai soci che possano trasformarsi in potenziali nuovi servizi, o che possano far nascere gruppi di approfondimento finalizzati a consolidare e sviluppare le linee di intervento della Cooperativa. Questa iniziativa è entrata nella fase attuativa nell'incontro del 10 febbraio 2022. In tale occasione sono state presentate le linee di lavoro e di sviluppo relative ai temi dell'Abitare, della Formazione e Lavoro e del Contrasto alla povertà alimentare, le modalità e i tempi di presentazione delle proposte progettuali. Su richiesta dei partecipanti, inoltre, è stato successivamente attivato il Forum Stanza delle Idee, spazio dedicato ai soci, registrati con l'indirizzo mail collegato alla loro anagrafica. A maggio 2022 sono pervenute due ipotesi progettuali che sono state

## 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

approfondite nell'ambito di due incontri con i soci proponenti a luglio e a settembre in cui sono stati definiti ulteriori step di lavoro ancora in corso.

### 3° Principio

#### **Partecipazione economica dei Soci.**

L'eventuale interesse sul capitale sociale deve essere limitato; gli avanzi di gestione appartengono ai soci e devono essere 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 al contributo offerto al lavoro della Cooperativa.

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;

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 da 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.

AUTONOMIA NELLA COOPERAZIONE

## **5° Principio**

### **Educazione, formazione e informazione.**

Le cooperative devono fornire ai loro soci, dirigenti, amministratori e dipendenti la formazione necessarie per poter contribuire efficacemente allo sviluppo delle cooperative stesse. Devono 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 consapevole della natura mutualistica della cooperazione,

la Farsi Prossimo aderisce a livello nazionale alla Centrale Confcooperative (Unione provinciale di Milano), è socia fondatrice del Consorzio Farsi Prossimo di Milano e Navigli, 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 sociosanitari 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).

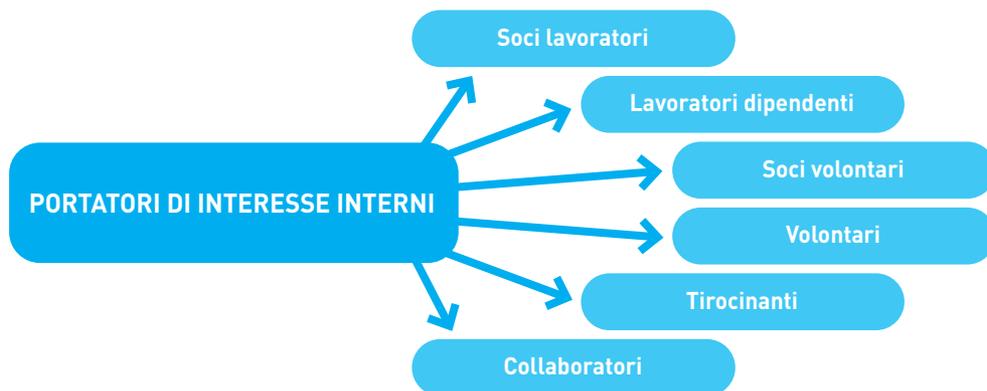
### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### 3.5 Mappatura dei principali portatori di interessi e modalità del loro coinvolgimento

Lo stakeholder o “portatore di interesse” è un soggetto della comunità – una persona, un’organizzazione o un gruppo di persone – coinvolto direttamente o indirettamente dall’azione della Cooperativa e rispetto al quale la Farsi Prossimo è quindi tenuta ad assumere un atteggiamento di responsabilità. Gli stakeholder possono essere classificati in “interni” (soci, lavoratori, volontari) e “esterni” (utenti, clienti, committenti, fornitori, finanziatori, Pubblica Amministrazione, la collettività).

La Farsi Prossimo persegue in modo costante

il coinvolgimento dei propri lavoratori e soci. Uno dei principali strumenti utilizzati è la rilevazione della soddisfazione interna, descritta in modo analitico nell’apposito paragrafo del Bilancio Sociale. Per quanto riguarda i soggetti coinvolti nelle attività della Farsi Prossimo, in particolare committenti e finanziatori, ogni specifico servizio, in base alle proprie caratteristiche e ai contratti stipulati, è tenuto a dar conto del proprio operato mediante rendicontazioni, relazioni sul progetto o sui singoli utenti. Anche la raccolta del feedback degli ospiti/utenti avviene mediante strumenti diversi in base alla caratteristica del servizio (questionari di soddisfazione, valutazione del progetto educativo personalizzato, valutazione condivisa nel colloquio finale del percorso realizzato, etc.). Nella



I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI

## LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

stesura del Bilancio Sociale 2022 per la prima volta sono stati raccolti dati relativi alla soddisfazione delle persone che usufruiscono di alcuni servizi della Cooperativa, per la cui esposizione si rimanda al paragrafo 3.8.

### **3.6 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.**

Come già accennato, la Farsi Prossimo

considera essenziale monitorare il clima aziendale nelle sue varie sfaccettature (motivazione, senso di appartenenza, dinamiche organizzative), in quanto ritiene sia una condizione essenziale ai fini del conseguimento degli stessi obiettivi aziendali. A tal fine, da diversi anni, la Cooperativa Farsi Prossimo effettua in modo sistematico questo monitoraggio, coinvolgendo tutti gli operatori regolarmente inquadrati nei diversi ruoli. Sono esclusi 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 con riferimenti all'anno corrente.

#### **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.*

*Sulla base di questi punteggi viene calcolato il grado di soddisfazione complessivo come media dei punteggi assegnati per ogni risposta*

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

*Per l'anno 2022 la somministrazione del questionario si è sviluppata unicamente in modalità online.*

### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### Adesione alla rilevazione

La rilevazione si è sviluppata tra il mese di novembre 2022 e il mese di gennaio 2023. Sono stati compilati complessivamente 156 questionari, di cui 125 dai lavoratori e 31 dai coordinatori, rispettivamente il 47.9% e il 100% delle due popolazioni di riferimento. Allo scopo di incrementare la percentuale delle adesioni, per gli anni a venire, verranno messe a punto modalità di compilazione attraverso una piattaforma fruibile anche da smartphone.

La composizione del campione per mansioni rispecchia, con scostamenti nell'ordine del 3% in più o in meno, la distribuzione reale delle mansioni, ad eccezione dei custodi che risulta sottodimensionata dell'8%.

Questo dato è correlato anche alla minore adesione dei lavoratori dell'area stranieri (-8%). Anche per le Aree MSNA (-5%) e l'Area Housing (+5%) si registrano scostamenti rispetto alla distribuzione reale, mentre per le Aree rimanenti la composizione del campione rispecchia la distribuzione effettiva dei lavoratori.

#### Connotazione del campione:

##### LAVORATORI

68.8% donne, 31,2% uomini  
43.2% sono soci, 54.4% non sono soci, il

2,4% non indica  
40.8% ha un'anzianità lavorativa superiore ai 60 mesi  
19.2% ha un'anzianità lavorativa compresa tra i 37 e i 60 mesi  
14.4% ha un'anzianità lavorativa compresa tra 13 e 36 mesi  
25.6% ha un'anzianità lavorativa inferiore a 13 mesi

##### MANSIONI RAPPRESENTATE

63.2% educatore/docente L2  
12.8% assistente sociale  
7,2% impiegato amministrativo  
4,8% custode/addetto alle pulizie  
12.0% altro

##### DISTRIBUZIONE PER AREA

28.0% Area stranieri  
20.0% Area Minori e famiglia  
13.6% Area grave emarginazione  
8.8% Area minori stranieri non accompagnati  
8.0% Area housing sociale  
21.6% altre Aree

##### COORDINATORI

74.2% donne, 19.4% uomini, il 6.4% non indica  
Il 19.3% ha un'anzianità di coordinamento inferiore ai 3 anni, il 12.9% tra i 3 anni e i

#### ADESIONE ALLA RILEVAZIONE

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

5 anni, il 61.3 superiore ai tre anni, il 6.5% non indica.

La distribuzione nelle aree, avendo aderito il 100% rispecchia la distribuzione reale.

#### Il grado di soddisfazione complessivo

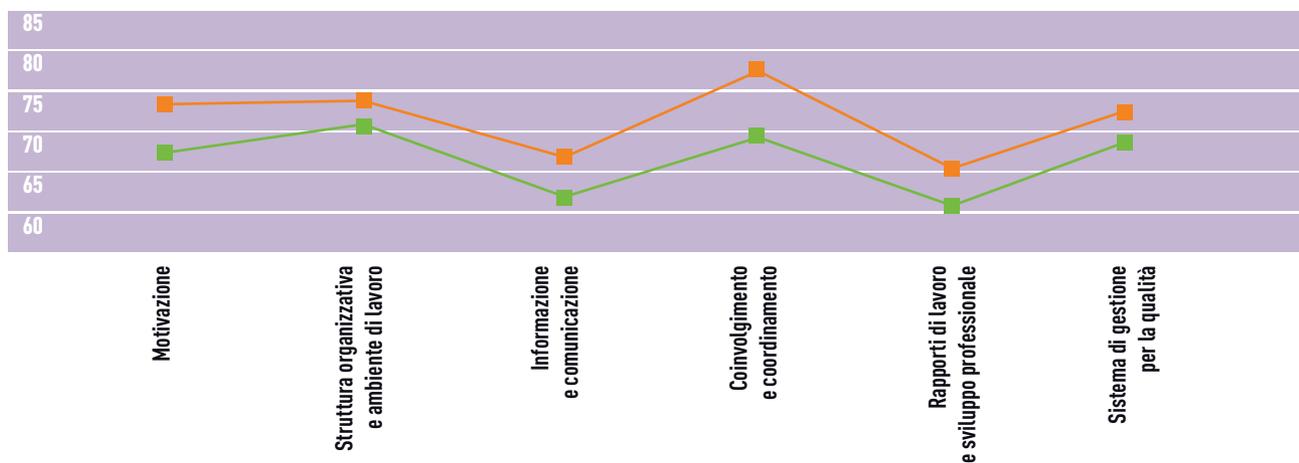
ANNO	2022	2021	2020
LAVORATORI	71,04	65,61	67,80
COORDINATORI	67,24	61,53	67,58

Dati per famiglie di quesiti	2021		2020	
	COORDINATORI	LAVORATORI	COORDINATORI	LAVORATORI
RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE	84,99		77,04	
MOTIVAZIONE	72,21	74,12	71,64	67,75
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO	69,54	74,35	63,90	70,91
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	59,62	67,22	57,01	62,07
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	55,23	77,53	46,63	69,81
RAPPORTI DI LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE	71,40	66,67	65,60	61,08
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	71,92	73,27	66,28	68,92



## LAVORATORI: CONFRONTO 2022-2021

2022 2021



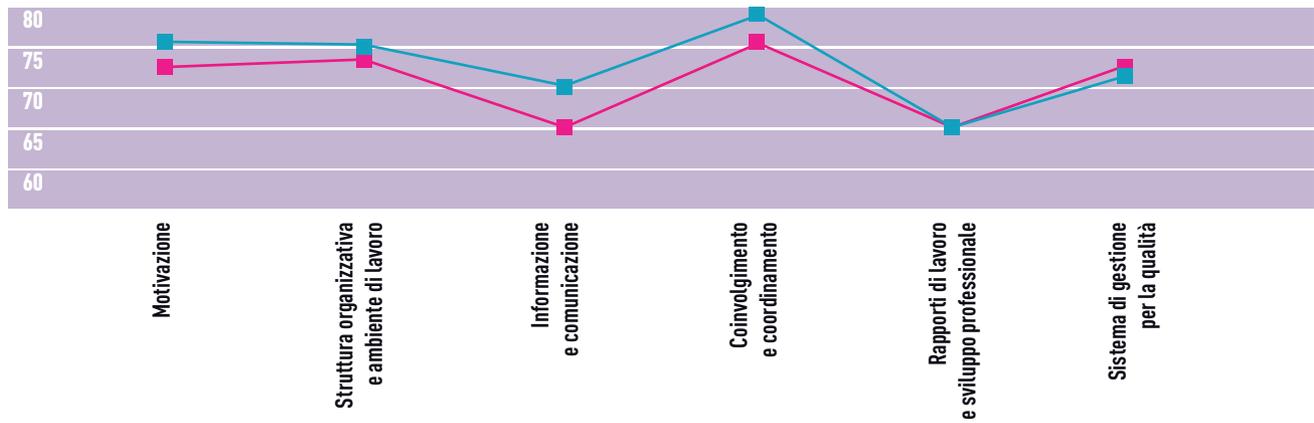
## LAVORATORI: CONFRONTO PER AREE DI INTERVENTO

	Stranieri	Minori e famiglia	Grave emarginaz.	MSNA	Housing sociale	Altre aree
MOTIVAZIONE	76,78	82,37	71,51	70,30	78,53	64,60
STRUTT. ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO	77,42	76,15	73,88	70,64	81,74	67,81
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	69,01	74,39	68,76	56,44	68,34	61,19
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	77,35	83,09	82,59	69,34	83,15	70,67
RAPPORTI DI LAVORO E SVIL. PROFESSIONALE	72,26	71,42	66,57	53,10	71,94	58,69
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	77,44	79,18	68,98	64,19	78,57	66,74
GRADO COMPLESSIVO	74,31	76,29	71,17	61,90	75,92	63,79

### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

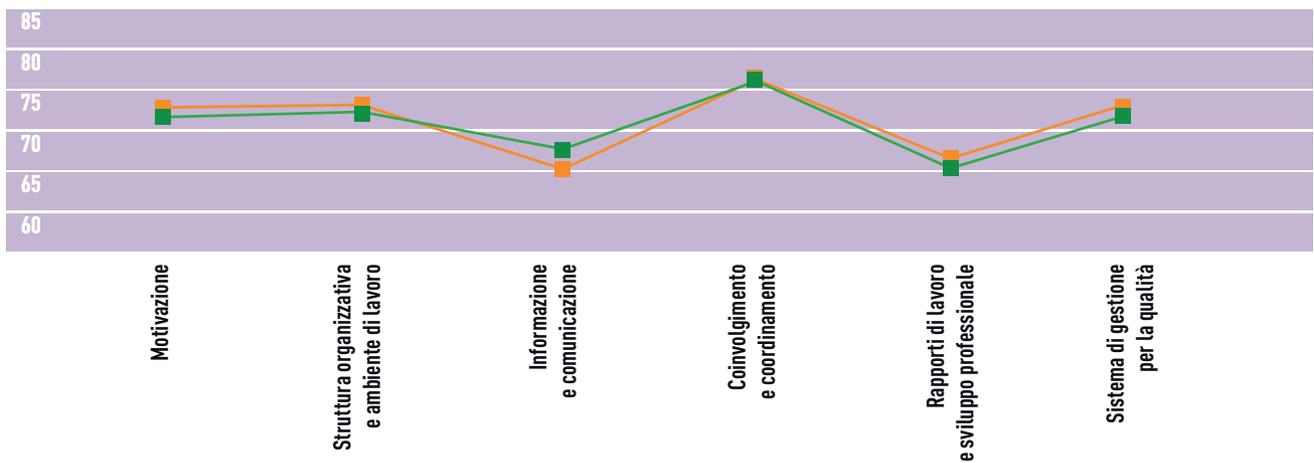
#### LAVORATORI: CONFRONTO UOMINI - DONNE

Donne, grado di soddisfazione 70,35  
Uomini, grado di soddisfazione 71,73



#### LAVORATORI: SOCI - NON SOCI

Socio, grado di soddisfazione 71,14  
Non socio, grado di soddisfazione 70,74



**LAVORATORI: CONFRONTO  
TRA MANSIONI – GRADO DI  
SODDISFAZIONE PER CIASCUNA  
MANSIONE**

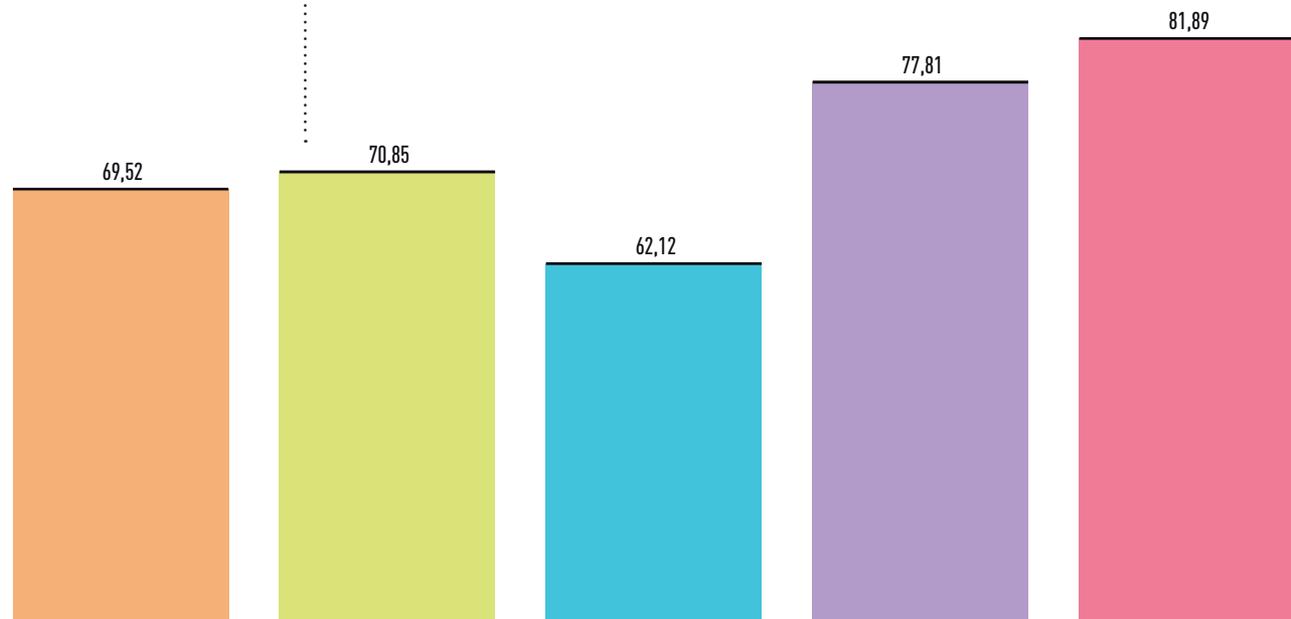
Educatore/docente L2  
(63,20% campione) 

Assistente sociale  
(12,80% campione) 

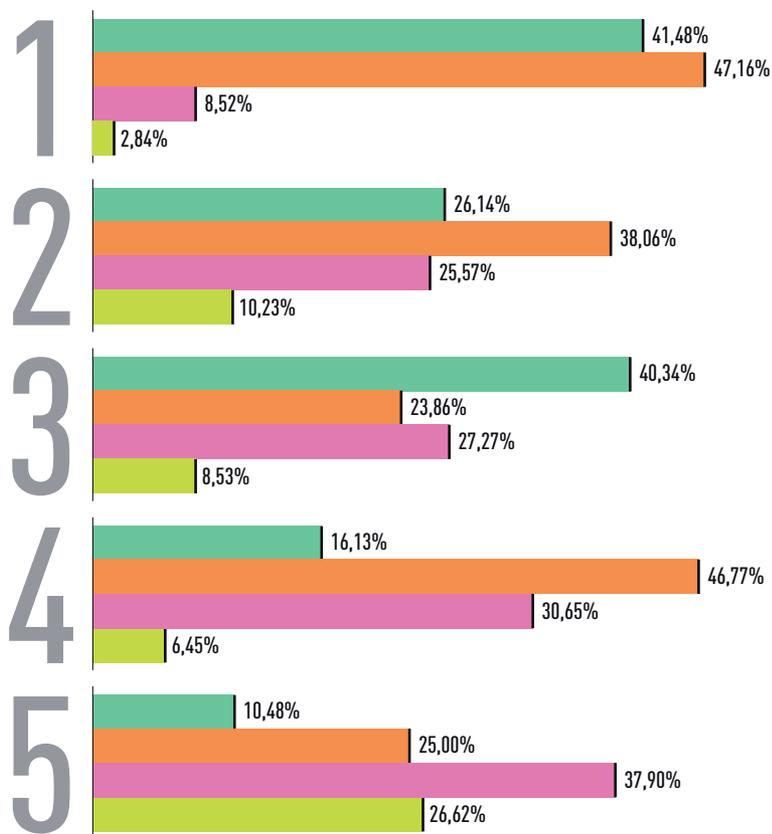
Imp. amministrativo  
(7,20% campione) 

Custode/addetto pul.  
(4,80% campione) 

Altro  
(12% campione) 



### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



#### LAVORATORI: CONOSCENZA DELLA COOPERATIVA

1- Conosci la mission della cooperativa?

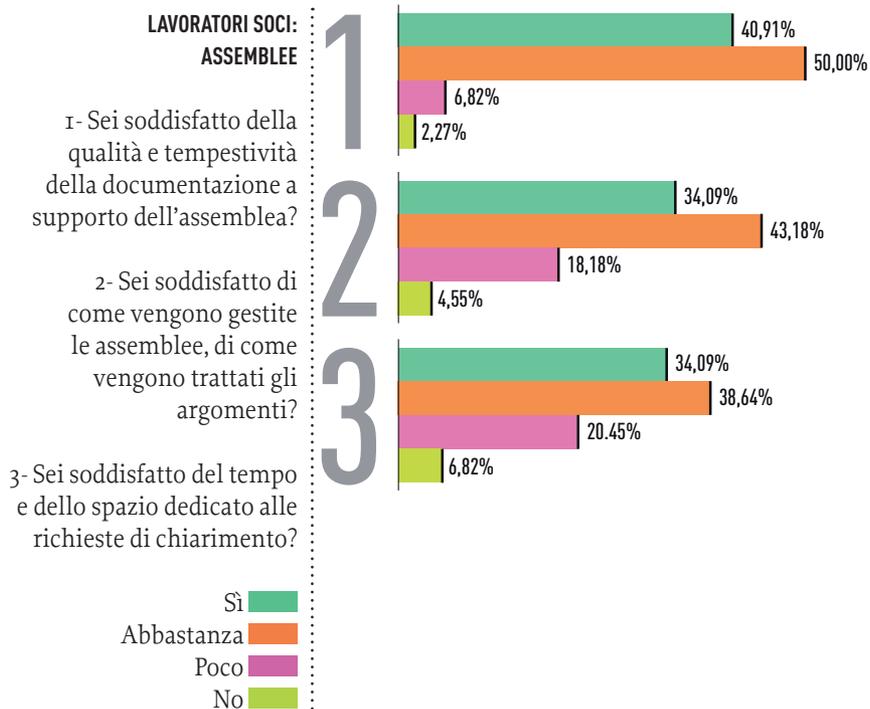
2- Conosci lo statuto della cooperativa?

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

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

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

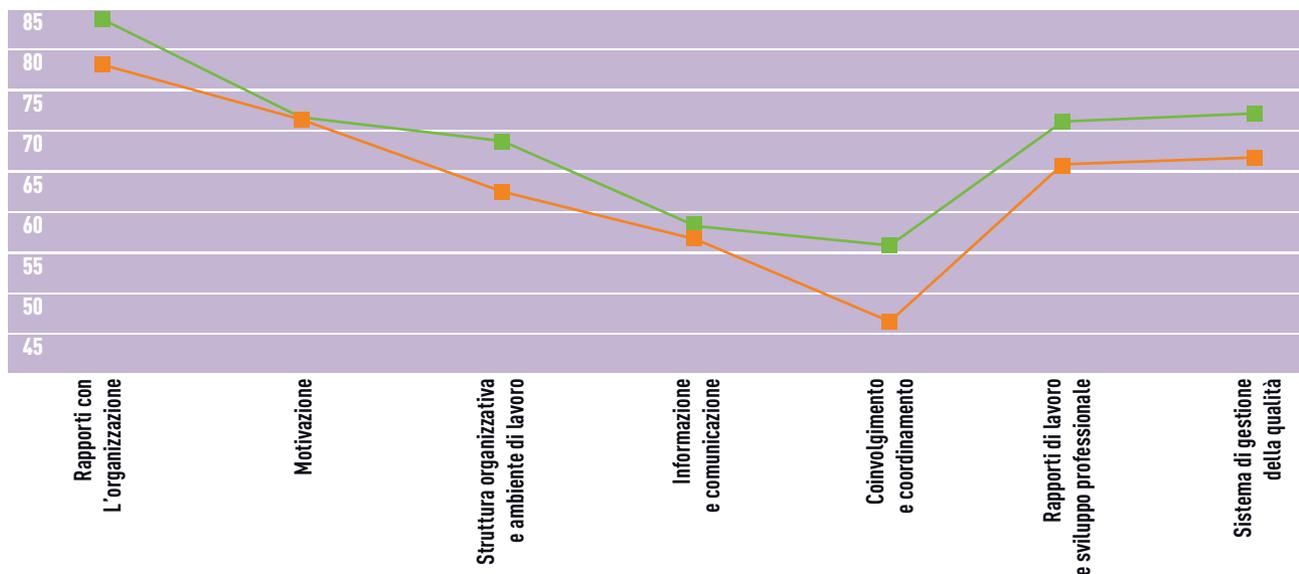






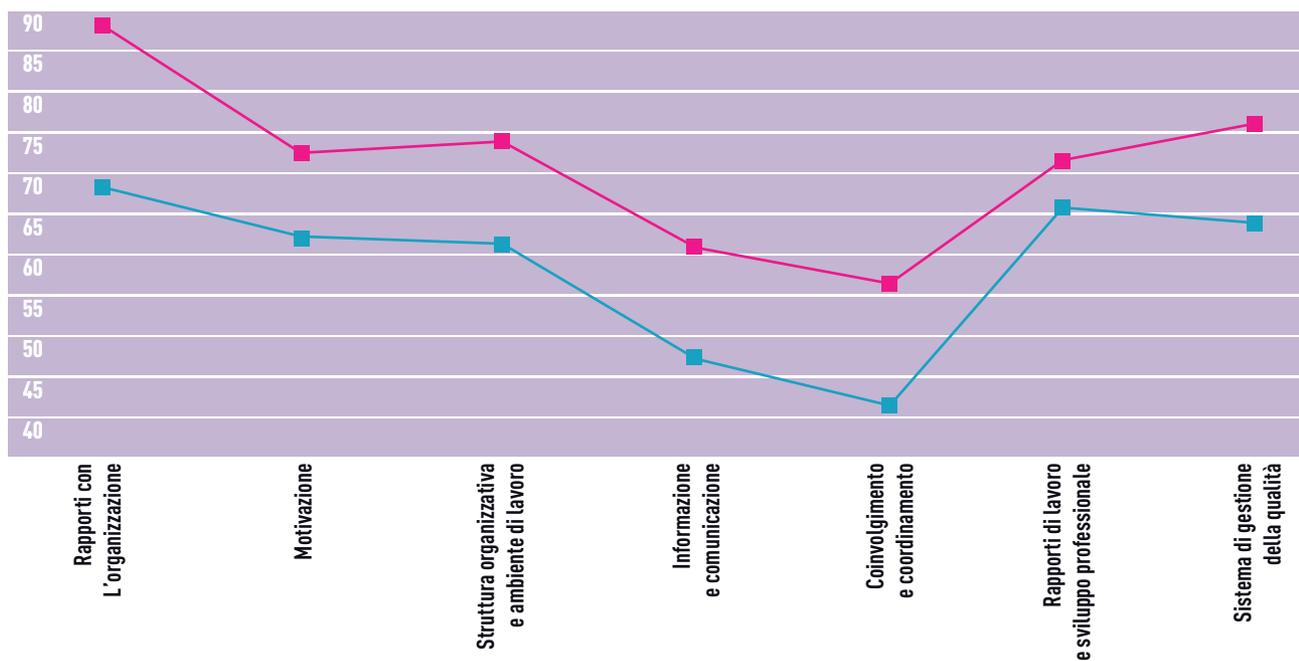
### COORDINATORI: CONFRONTO PER CATEGORIE DI QUESITI 2022 - 2021

2022 - Grado complessivo 67,24    2021 - Grado complessivo 65,61



### COORDINATORI: CONFRONTO UOMINI E DONNE 2022 - 2021

Donne - Grado complessivo 69,10    Uomini - Grado complessivo 54,64



### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

	Stranieri	Minori e fam.	Altre aree
RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE	71,83	100,00	85,00
MOTIVAZIONE	64,83	81,67	72,96
STRUTTURA ORG. E AMBIENTE DI LAVORO	66,98	70,45	71,15
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	49,19	68,13	61,28
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	52,09	53,84	58,88
RAPPORTI DI LAVORO E SVIL. PROFESSIONALE	69,97	74,87	71,73
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	63,54	77,46	74,56
GRADO COMPLESSIVO	60,92	71,48	68,37

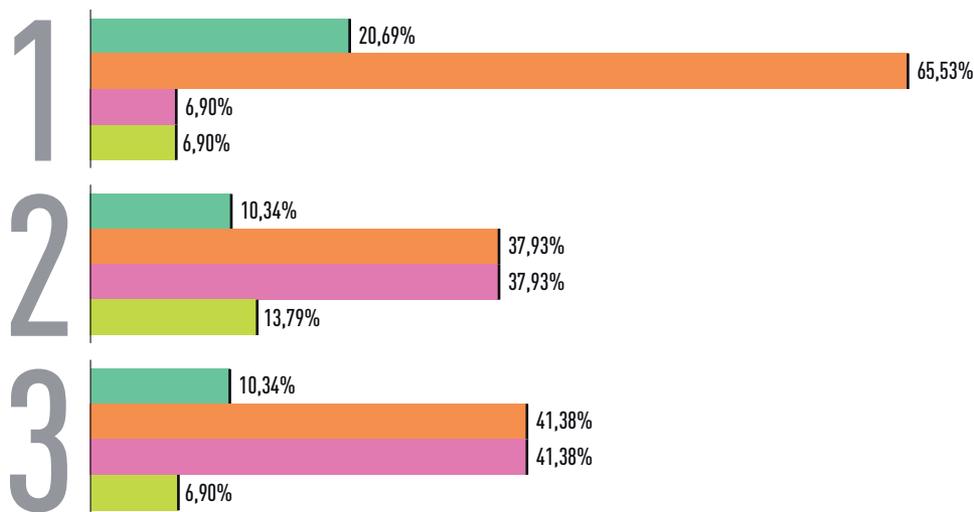
#### COORDINATORI: CONFRONTO PER AREE DI INTERVENTO

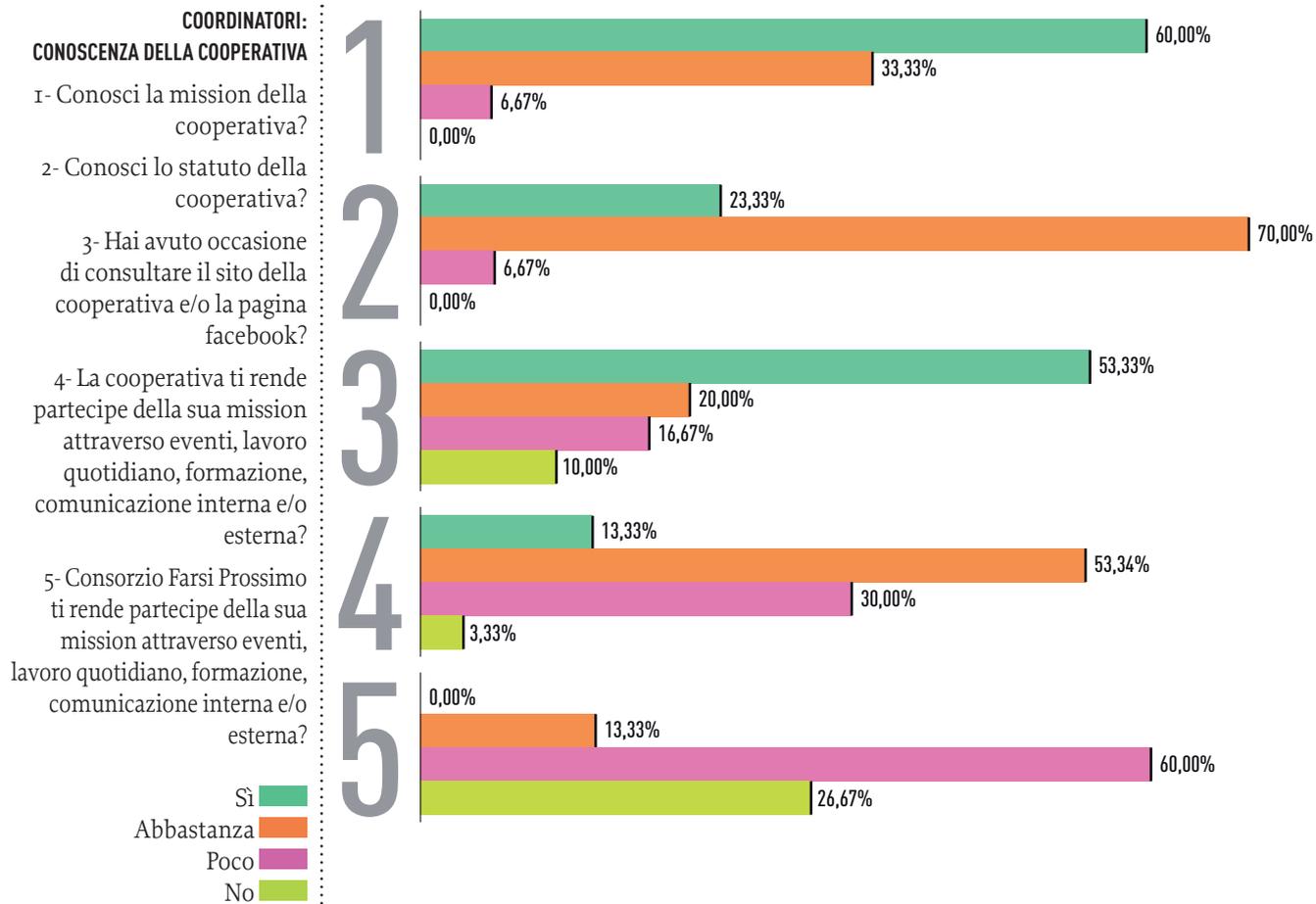
#### COORDINATORI: ASSEMBLEE

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?





### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### Elaborazione delle domande aperte dei lavoratori

La parte finale del questionario comprende tre domande a risposta aperta e un ulteriore campo aperto, le osservazioni libere. La maggior parte delle risposte si è concentrata nella risposta alle tre domande aperte:

- Cosa preferisci nel tuo lavoro ?
- Cosa ti pesa di più nel tuo lavoro?
- Cosa cambieresti in Cooperativa?

I questionari con presenza di osservazioni sono stati 80, pari al 64% dei questionari regolarmente compilati.

Complessivamente sono state formulate 201 risposte aperte.

Per quanto riguarda il genere, le risposte sono state espresse per il 75,68% da donne, e per il 24,32% da uomini.

Per quanto riguarda le mansioni, le risposte espresse sono così distribuite:

- 57,71% Educatore/Docente L2
- 16,42% Assistente sociale
- 7,46% Impiegato amministrativo
- 6,97% Custode/Addetto alle pulizie
- 11,44% Altro

#### COSA PREFERISCI - incidenza % sul totale delle risposte

AIUTARE GLI OSPITI	45,9%
LAVORO DI GRUPPO	32,4%
AUTONOMIA NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ	13,5%
ORARIO DI LAVORO	4,1%
RETRIBUZIONE	1,4%
ALTRO	2,7%
TOTALE	100,0%

#### COSA TI PESA - incidenza % sul totale delle risposte

ORGANIZZAZIONE	3	36,5%
ASPETTI CONTRATTUALI		32,4%
DIFFICOLTÀ CON L'UTENZA		10,8%
DIFFICOLTÀ BUROCRATICHE CON I COMMITTENTI		4,1%
NIENTE		4,1%
ASSENZA DI PROFESSIONALITÀ		2,7%
ORARIO DI LAVORO		2,7%
POLITICHE AZIENDALI		2,7%
ALTRO		4,1%
TOTALE		100,0%

### COSA CAMBIERESTI - incidenza % sul totale delle risposte

COMUNICAZIONE INTERNA E ESTERNA, CONDIVISIONE	32,1%
VALORIZZAZIONE E MOTIVAZIONE DELLE RISORSE UMANE	13,2%
NIENTE	11,3%
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	11,3%
RETRIBUZIONE	9,4%
INSICUREZZA CONTRATTUALE	1,9%
ALTRO	20,8%
TOTALE	100,0%



### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### Elaborazione delle risposte libere dei coordinatori

I questionari con presenza di osservazioni sono stati 9, pari al 28,13% dei questionari regolarmente compilati. Complessivamente sono state formulate 59 risposte aperte. L'elaborazione dei dati dei coordinatori ha permesso di evidenziare i seguenti risultati:

#### COSA PREFERISCI - incidenza % sul totale delle risposte

RAPPORTI UMANI, COLLABORAZIONE	57,1%
AUTONOMIA NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO	14,3%
AUTONOMIA NELLA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO	14,3%
CONTRIBUIRE CON IL PROPRIO LAVORO AL BENE COMUNE	9,5%
ALTRO	4,8%
TOTALE	100,0%

#### COSA TI PESA - incidenza % sul totale delle risposte

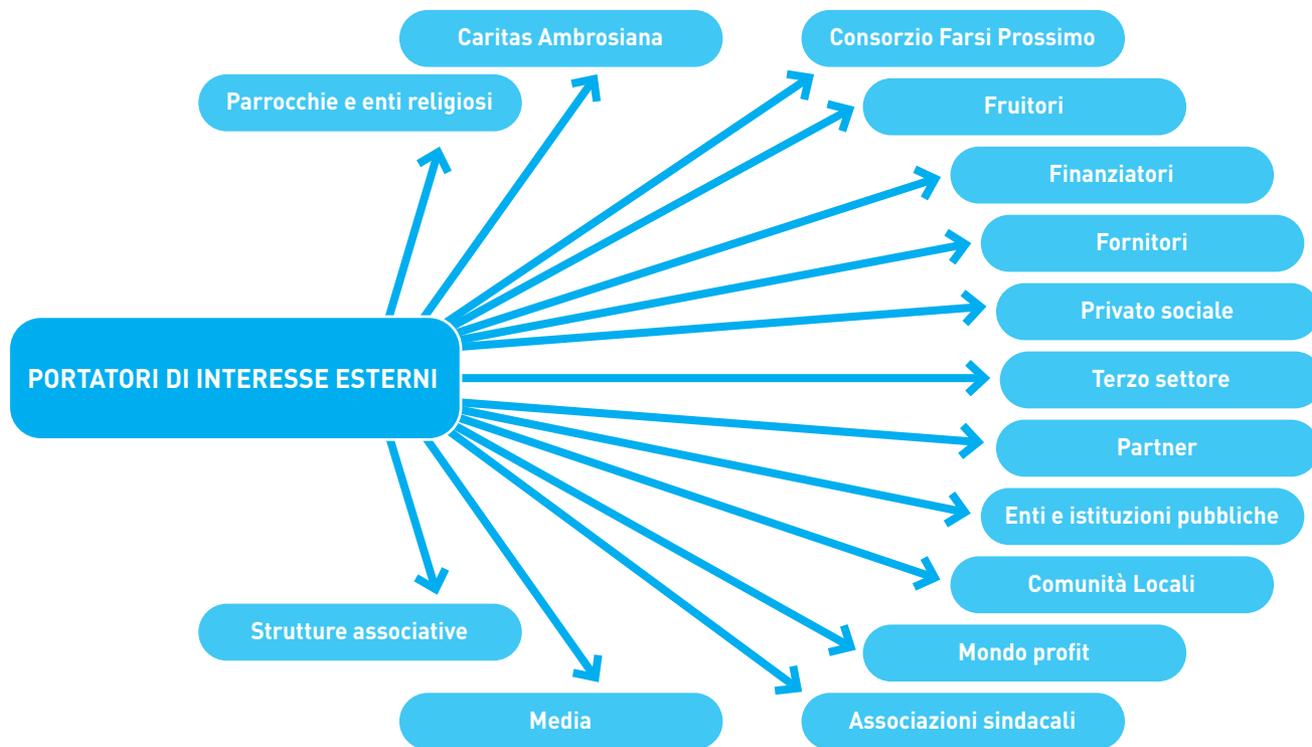
ASPETTI CONTRATTUALI - RETRIBUZIONE, FERIE	22,7%
DIFFICOLTÀ BUROCRATICHE CON I COMMITTENTI	22,7%
CARENZE ORGANIZZATIVE	22,7%
REPERIMENTO FONDI E SOSTENIBILITÀ FINANZIARIA	9,2%
ALTRO	22,7%
TOTALE	100,0%

### COSA CAMBIERESTI - incidenza % sul totale delle risposte

COMUN. CON ALTRI SERVIZI ED ESTERNA ALLA COOPERATIVA PERCHÉ CARENTE	25,0%
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	25,0%
CURA E VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE	18,8%
MAGGIORE INNOVAZIONE	12,5%
RETRIBUZIONE	12,5%
ALTRO	6,2%
TOTALE	100,0%



### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



#### 3.7 I portatori di interessi esterni

**Lo stakeholder esterno è un soggetto non appartenente all'organizzazione coinvolto direttamente o indirettamente dall'azione della Cooperativa e rispetto al quale la Farsi Prossimo è quindi tenuta ad assumere 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, 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 2021

#### Ministeri

Ministeri degli Interni - Servizio Centrale

Ministero degli Interni

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

MIUR Ricerca, istruzione e università

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Agenzia di Coesione Territoriale

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Pari Opportunità

#### Prefetture

Milano

#### Aziende sanitarie

Asl Milano 2 Distretto 4

ASL Varese Piano di zona 4

ATS Città Metropolitana Milano

Centro per la salute del bambino (ASST Sacco)

Distretto IV ASL 2

Etnopsichiatria Niguarda

UOC MTS di Milano COVID-19

Uonpia Policlinico

Uonpia via Aldini Milano (ASST Fatebenefratelli Sacco)

#### Altri enti pubblici

Ambito Alto e Basso Pavese

Azienda Sercop

Azienda So.Le

Azienda Speciale Consortile Comuni Insieme

Comunità Montana Valli del Verbano

Comunità Sociale Cremasca

Consorzio Intercomunale Servizi Sociali Ossola

#### Comuni

Baranzate

Bergamo

Bollate

Buccinasco

Busto Arsizio

Busto Garolfo

Casorate Primo

Castenedolo

Cernusco s/N

Cesano Boscone

Cesano Maderno

Cinisello Balsamo

Clusone

Cologno Monzese

Concorezzo

Cormano

Cornate d'Adda

Cusano Milanino

Domodossola

Gallarate

Lecco

Limbiate

Lonate Ceppino

Milano

Modena

Novara

Novate Milanese

Parabiago

Pieve Emanuele

Pioltello

Rozzano

Saronno

Segrate

Sesto San Giovanni

Settimo Milanese

Siziano

Vercelli

Vizzolo Predabissi

#### Banche

Banca Credito Cooperativo

Banca Etica

Banca Popolare di Milano

Banca Intesa
<b>Parrocchie</b>
Cascina Gatti, Sesto S.Giovanni
Comunità Pastorale Dio del Perdono Melegnano
Comunità Pastorale Paolo VI, Paderno Dugnano
Gesù Maria Giuseppe Milano
Maria Bianca La Misericordia, Milano
Maria Madre della Chiesa, Milano
Maria Regina Pacis, Milano
Mater Amabilis, Milano
Pentecoste, Milano
Resurrezione di Gesù, Sesto San Giovanni
S. Angela Merici, Milano
S. Apollinare in Baggio, Milano
S. Carlo, Novate milanese
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. Martino, Palazzolo Milanese
S. Materno, Milano
S. Nicolao della Flue, Milano
S. Pio X, Milano

S.Ambrogio, Cinisello Balsamo
S.Ambrogio, Trezzano S/N
S.Eusebio, Cinisello Balsamo
S.Giovanni Bosco, Milano
S.Ildefonso, Milano
S.Leone Magno, Milano
S.Luca Evangelista, Milano
S.Marcellina, Milano
S.Maria in Calvenzano, Vizzolo Predabissi
S.Spirito, Milano
S.Stefano, Segrate
S.Stefano, Sesto S.Giovanni
Sacra Famiglia, Milano
Sacra Famiglia, Novate milanese
Sacro Cuore, Milano
San Giorgio in Limite
Santa Cecilia, Milano
SS Gervaso e Protaso, Novate milanese
SS. Eusebio e Maccabei, Garbagnate milanese
SS. Martiri Anagnesi, Milano
SS. Nazaro e Celso alla Barona
SS.Redentore, Milano
<b>Enti religiosi</b>
CEI – Conferenza Episcopale Italiana
Famiglia del Sacro Cuore di Gesù
Istituto Leone XIII, Milano

Istituto Maria Ausiliatrice, Milano
Istituto Suore della Riparazione
Missionari della Consolata
Missionarie dell'Immacolata
Provincia italiana Congregazione Servi della Carità Opera don Guanella
Serve di Gesù Cristo di Agrate
Società di San Paolo (Paolini) Cinisello
Suore Misericordine di Monza
Suore Orsoline, Milano
Terzo Ordine Regolare Francescano
<b>Università</b>
Alma Mater Studiorum - Università Bologna
Associazione CIOFS LoMbardia
Bicocca Milano
Bocconi Milano
Fondazione Don Gnocchi Onlus
Metàfora, centre d'estudis d'artteràpia
Università Cattolica del Sacro Cuore Milano
Università degli Studi di Milano
Università degli studi di Modena e Reggio Emilia
Università per stranieri di Siena
<small>L'elenco può contenere delle dimenticanze per le quali ci si scusa scusa preventivamente e che invitiamo a segnalarci. Per quanto riguarda i fornitori, che erogano beni, attività e servizi, vengono monitorati in termini di affidabilità, puntualità, performance al fine di garantire che i materiali e i servizi oggetto della fornitura siano conformi alle specifiche contrattuali. E inoltre in uso un sistema di valutazione dei fornitori e dei collaboratori esterni allo scopo di assicurare che le forniture avvengano nel pieno rispetto dei requisiti contrattuali definiti, favorendo così il continuo miglioramento del rapporto con il fornitore e garantendo la qualità del servizio erogato.</small>

### 3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

#### 3.8 La soddisfazione dei destinatari dei servizi

Nel 2022 la Commissione Bilancio Sociale ha avviato un lavoro congiunto allo Staff Qualità e allo Staff Comunicazione che ha messo a tema l'implementazione del questionario di soddisfazione dei destinatari dei servizi. Dopo aver censito le iniziative già attive presso diversi servizi, si è proposto un modello unitario, sia in formato cartaceo che elettronico, generalizzabile nel tempo a tutti i servizi della Cooperativa, con gli eventuali adattamenti.

Come già evidenziato (§ 1), si è trattato di una prima sperimentazione, alla quale hanno partecipato 6 servizi appartenenti a 3 Aree: Stranieri, Minori e Famiglia, Donne.

I questionari raccolti sono stati 61, di cui 52 in formato cartaceo e 9 in formato elettronico

SERVIZI	Stranieri	Minori e fam.	Donne	Totale
CAG FRIENDS		15		15
CAS CORMANO	1			1
CAS DATEO	27			27
CAS SURAYA	12			12
SAI CINISELLO	2			2
SAI GORLINI	1			1
SED MALTRATTAMENTO			3	3
TOTALE COMPLESSIVO	43	15	3	61

#### DISTRIBUZIONE QUESTIONARI

Il questionario comprende 7 domande a risposta multipla. Per ciascun quesito sono possibili quattro risposte: NO-POCO-ABBASTANZA-SI, cui corrispondono rispettivamente 0-33-66-100 punti. Sulla base di questi punteggi viene calcolato il grado di soddisfazione complessivo come media dei punteggi assegnati per ogni risposta.

Sono inoltre presenti 2 domande a risposta aperta, un campo libero per osservazioni e un quesito finale a risposta chiusa. Per tutte le fasi del procedimento viene garantito il massimo anonimato.

I risultati del questionario relativi alle risposte chiuse sono riepilogati nelle seguenti tabelle:

**RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
RELATIVI ALLE RISPOSTE CHIUSE**

Quesito	Grado di soddisfazione
TI SEI SENTITO ACCOLTO?	88,92
COME TI SEI SENTITO?	87,45
ABBIAMO RISPOSTO AI BISOGNI?	85,07
LE ATTIVITÀ TI SONO PIACIUTE?	85,32
COME TI SEI SENTITO CON GLI OPERATORI?	91,26
SPAZI E STRUTTURA	79,81
ATTIVITÀ CON ALTRE PERSONE	77,86
GRADO COMPLESSIVO	85,10
<b>Consigliaresti il servizio?</b>	
SÌ	98,36%
NO	1,64%
TOTALE COMPLESSIVO	100,00%

## **4. Persone che operano per l'ente**

# 4. Persone che operano per l'ente

## 4.1 Tipologie, consistenza e composizione

Persone operanti in Cooperativa al 31.12.2022	
Figure	Consistenza
Dipendenti non soci	172
Soci dipendenti	147
Soci collaboratori professionali	9
Soci volontari	26
Volontari di altre associazioni che operano nei servizi di Cooperativa	260

## 4.2 Il personale della Cooperativa

### Il personale dipendente

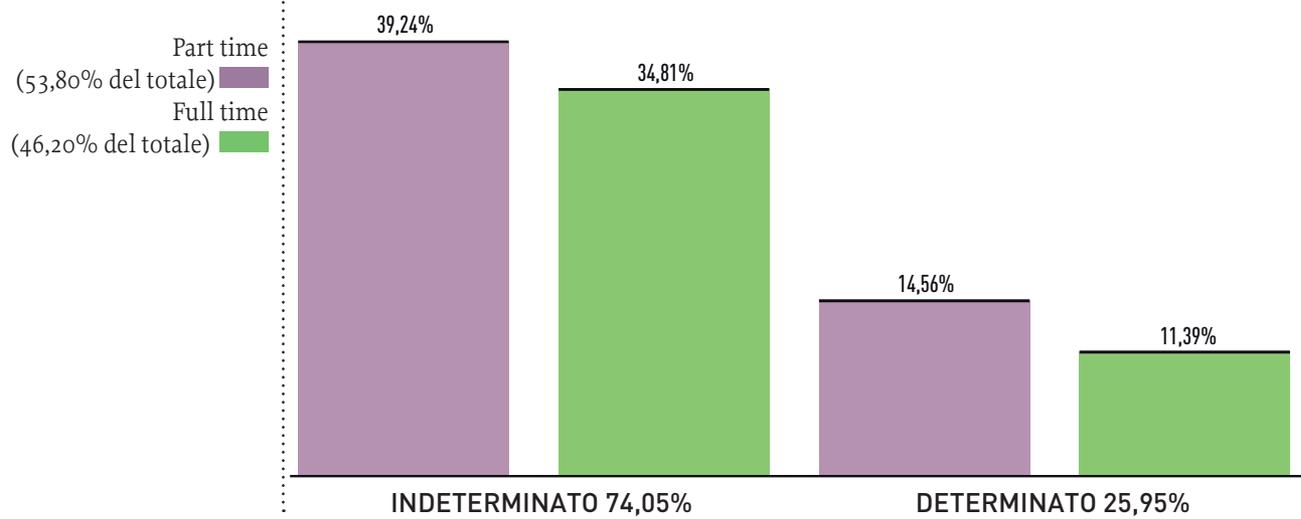
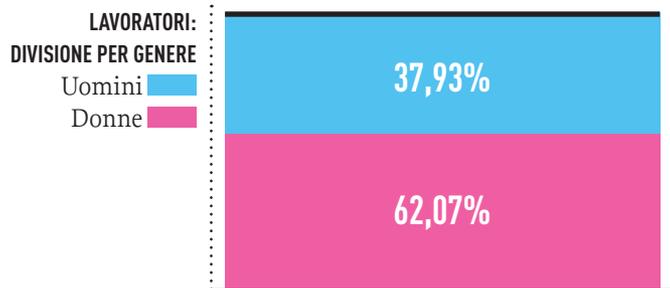
Numero medio occupati 2022	
CATEGORIE	NUMERO MEDIO
Dirigenti	2
Coordinatori di unità complesse e Responsabili	28
Educatori, impiegati, coordinatori di unità semplici	226
Custodi / addetti pulizie	56
<b>Totali</b>	<b>312</b>

## 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

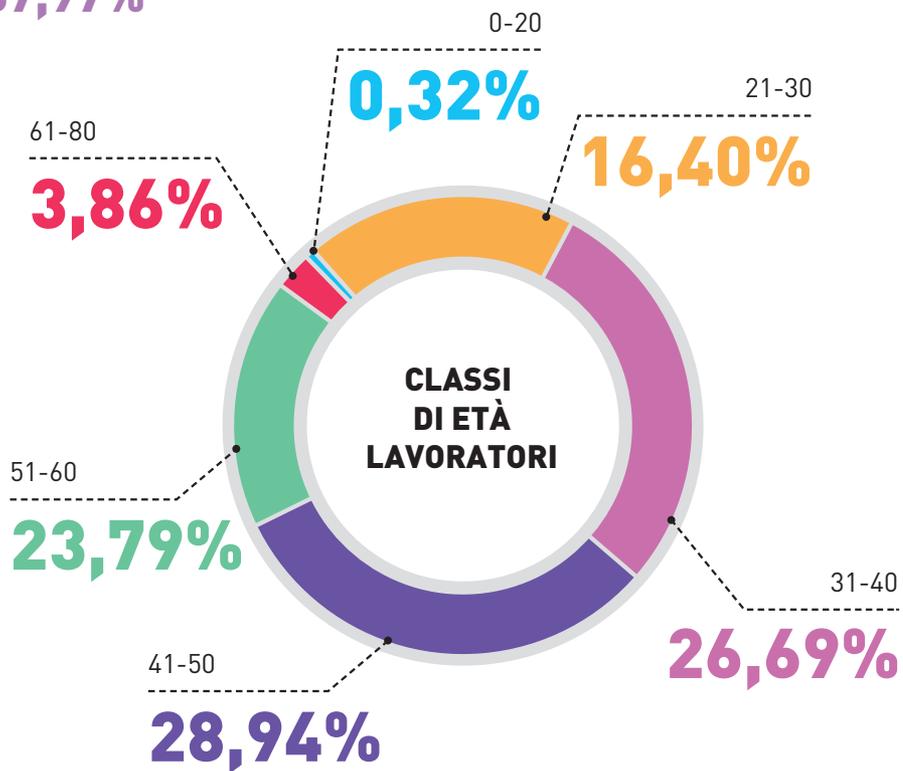
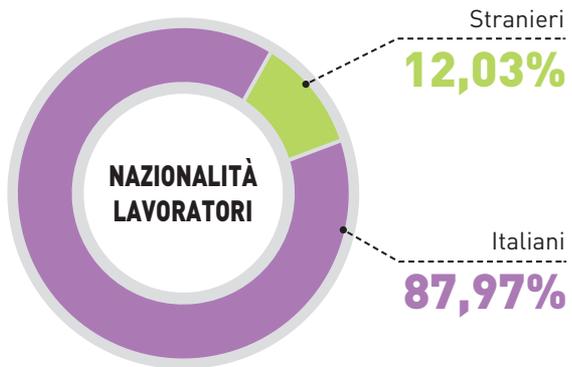
Suddivisione per Categorie					
CATEGORIE	INQUADRAMENTO	DONNE	UOMINI	TOTALE	%
Dirigenti e Responsabili	F1	1	1	2	0,63%
Coord. di unità complesse e assimilati	E2 F1	15	13	28	8,78%
Educatori, impiegati, coord. di unità semplici	D1 D2 D3 E1	166	65	231	72,41%
Custodi / addetti pulizie	A1 B1 C1 C3	16	42	58	18,18%
<b>Totali</b>		<b>198</b>	<b>121</b>	<b>319</b>	<b>100,00%</b>

Turn over 2022					
CATEGORIE	INQUADRAMENTO	2020	ASSUNTI	DIMESSI	2022
Dirigenti e Responsabili	F1	2	0	0	2
Coord. di unità complesse e Assimilati	E2 F1	28	0	0	28
Educatori, impiegati, coord. di unità semplici	D1 D2 D3 E1	214	103	-86	231
Custodi / addetti pulizie	A1 B1 C1 C3	65	81	-88	58
<b>Totali</b>		<b>309</b>	<b>184</b>	<b>-174</b>	<b>319</b>

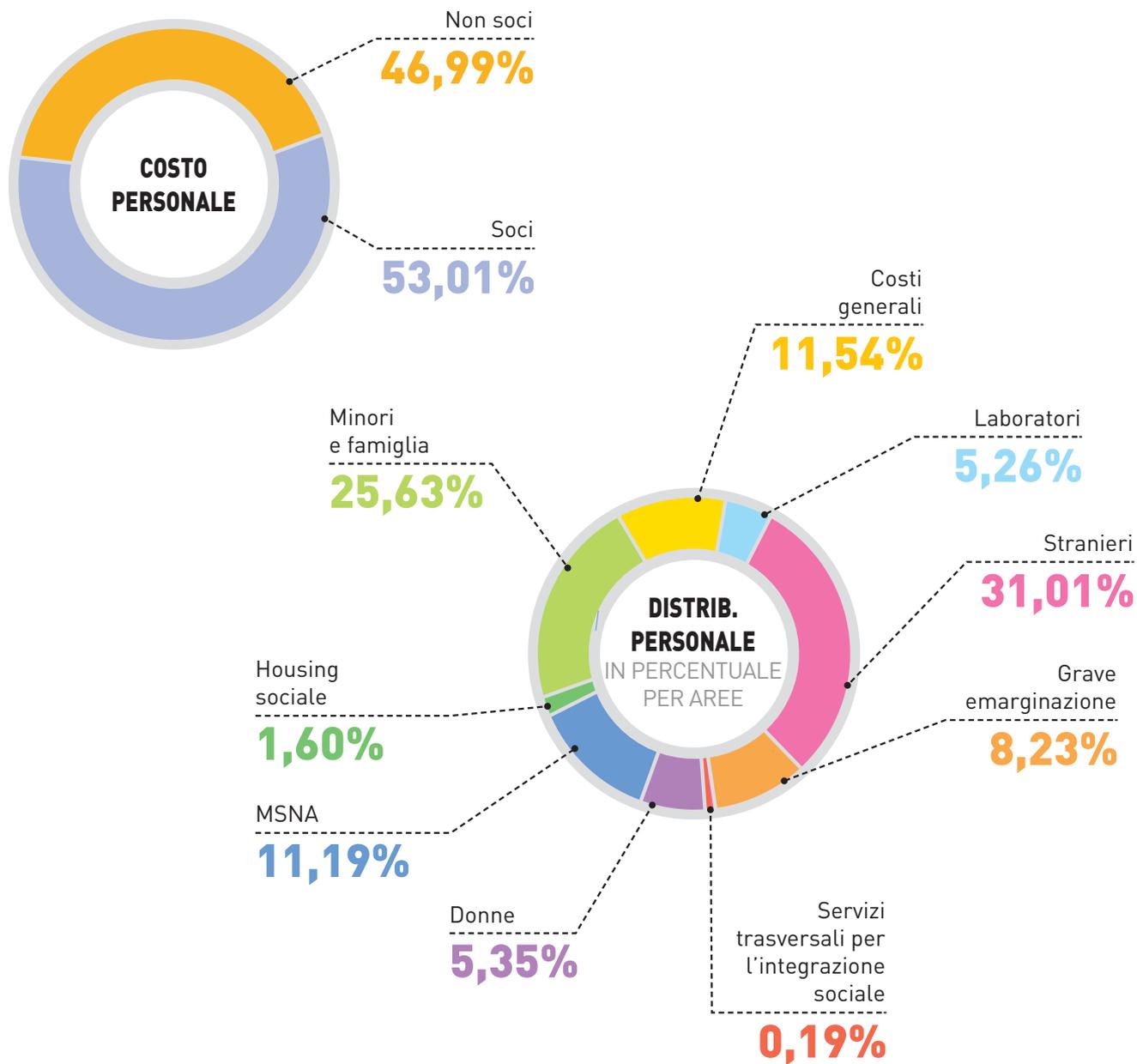
Il numero medio dei dipendenti occupati nel corso dell'esercizio calcolato in ULA (Unità Lavorative per Anno, che conteggia i lavoratori part time e stagionali come frazione di una unità pari ad un lavoratore a tempo pieno), è pari a 246,38.







## 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE



LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

### **4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate**

**La Farsi Prossimo considera la formazione uno strumento essenziale e strategico per la cura del personale.**

La Cooperativa, oltre a garantire quanto necessario per formare il personale in tema di tutela della salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro, 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 la partecipazione a iniziative formative esterne cui partecipa il singolo operatore, a 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 rilevati. Anche quest'anno sono state impiegate diverse risorse del conto formativo con l'obiettivo non solo di aumentare le competenze specifiche degli operatori ma anche di continuare a sostenere alcune aree che attraversavano

processi di cambiamento o il rafforzamento professionale di alcuni ruoli.

Il Piano Formativo 2022 è stato progettato in modo articolato e rispondente ai bisogni dei servizi e alle priorità individuate.

Con il progressivo alleviarsi del quadro sanitario pandemico e il conseguente venir meno di restrizioni in merito alle attività in presenza è stato possibile riprendere il regolare svolgimento delle attività attraverso la modalità da remoto; gli sforzi riorganizzativi si sono concretizzati in una rimodulazione e richiesta di proroga del piano formativo con il duplice obiettivo di poter approfittare delle risorse economiche dedicate e di poter rispondere ai bisogni formativi che ne hanno orientato la definizione.

Nel 2022, dunque, sono state autorizzate 3505 ore di formazione, utilizzate da 116 operatori delle diverse aree di Cooperativa che hanno potuto così consolidare percorsi di implementazione di competenze avviati nel precedente esercizio o avviarne di nuovi in relazione ai nuovi bisogni emersi e sono state riconosciute 793 ore di diritto allo studio. Il piano formativo è stato poi arricchito da proposte nate in risposta alla necessità di riorganizzare e ripensare alcuni servizi in relazione alle conseguenze della situazione pandemica. Inoltre è stato

## 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

possibile accompagnare quattro colleghe neo coordinatrici con una formazione ad hoc di 64 ore a sostegno del nuovo ruolo e dalla nuova funzione di responsabilità assunta in Cooperativa. Infine è proseguita la partecipazione del neo referente interno della Farsi Prossimo al tavolo formazione consortile con particolare riferimento alla progettazione del percorso di formazione per neosoci delle cooperative consorziate. Sono continuati nel 2022 i rapporti con le Università per l'attuazione dei tirocini di studenti nei diversi servizi della Cooperativa.

In particolare, nel 2022, si sono attivate 4 nuove convenzioni, due con sedi universitarie, una con l'Accademia di formazione in Arteterapia Lyceum e una con l'Ordine degli Assistenti Sociali di Regione Lombardia e sono stati inseriti 17 tra tirocinanti e borse lavoro, di cui 5 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Scienze dell'Educazione), 4 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (3 Scienze dell'Educazione, 1 Scienze Pedagogiche), 1 dall'Università Ca' Foscari di Venezia (Master MELIA), 3 dalla Fondazione Don Gnocchi (Laurea Educazione professionale), 1 dalla Lyceum Academy, ed infine 3 tirocini formativi e di inserimento lavorativo.

### 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

Il 2022 ha visto la collaborazione di 260 volontari per raggiungere gli obiettivi della Cooperativa. Oltre ai soci volontari della Cooperativa supportano abitualmente 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 ma viene loro garantita la tutela prevista dalla normativa sulla sicurezza sul lavoro.

IL CONTRATTO DI LAVORO

IL CONTRIBUTO DEI VOLONTARI

## 4.6 Natura delle attività svolte dai volontari

La tabella che segue fornisce una stima sulla distribuzione dei volontari per aree di intervento e sulle principali attività svolte da queste ultime

Distribuzione volontari			
Area	N.	Ore mese di presenza compl.	Principali attività
Stranieri	37	78	Corsi di alfabetizzazione, corsi di italiano, educazione civica e finanziaria. Accompagnamento e orientamento ai servizi su territorio, mediazione culturale, socializzazione e baby-sitteraggio. Supporto logistico organizzativo: cene, guardaroba, etc.
Housing sociale	6	7	Supporto alle attività, laboratori.
Minori e famiglia	42	68	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.
MSNA	23	58	Affiancamento allo studio, condivisione pasti; affiancamento cucina; accompagnamenti minori; sostegno scolastico; laboratori; visite guidate.
Servizi trasversali	4	8	Uscita in strada, supporto organizzativo, partecipazione ad eventi di sensibilizzazione.
Tratta	29	197	Attività di comunità; consulenza sanitaria; custodia spazi: sostegno scolastico; piccole manutenzioni; supporto attività. Supporto uscite notturne.
Grave emarginazione	119	336	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..

## 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### 4.7 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.

Per quanto riguarda la destinazione di eventuali utili di bilancio, 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.

### 4.8 Emolumenti, compensi o corrispettivi

#### 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). Attualmente non è prevista nessuna corresponsione di indennità di carica agli amministratori della Farsi Prossimo.

#### Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima

Il rapporto tra retribuzione massima e minima è pari a 2,75, dato riferito al rapporto tra la retribuzione lorda annua dei dipendenti a tempo pieno, percettori rispettivamente della retribuzione più bassa e di quella più alta tra i lavoratori della Farsi Prossimo.

#### Compensi agli organi di controllo

Il compenso annuale per i membri effettivi del Collegio sindacale è stabilito in Euro 12.000,00 annui, oltre IVA e oneri di legge, nelle seguenti misure:  
a) per la funzione di controllo di legalità: Euro 3.000,00 al Presidente ed Euro 2.000,00 a ciascuno degli altri due Sindaci effettivi;

LE RETRIBUZIONI

## LE INDENNITA' E I RIMBORSI

b) per la funzione di revisore legale: Euro 5.000,00 per l'intero Collegio, da ripartire tra i membri dello stesso.

Il compenso annuale per i membri dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 è così stabilito: per il Presidente e membro esterno Euro 3.500,00; nessun compenso è riconosciuto al membro interno.

### **Rimborsi ai volontari**

Non vengono riconosciuti rimborsi ai volontari.

### **Emolumenti, compensi o corrispettivi**

Per quanto riguarda qualsiasi altro emolumento, compenso o corrispettivo riconosciuto a professionisti e collaboratori, soci e non soci, che forniscano i propri servizi o prestino la propria opera in favore della Farsi Prossimo, 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.





**INSERTO**

**STORIE**

**Ogni giorno viviamo di incontri,  
che attraversano spazi e tempi per  
raggiungere l'altro nel cuore della  
sua storia.**

**Incontri che accolgono, che  
permettono di sentirsi a casa,  
tra muri e luoghi concreti, tra  
persone, relazioni, comunità.  
Incontri che si fanno strada e  
tempo condivisi, per restituire  
protezione, rispetto, sicurezza.**

**Incontri che sono occasioni, nuova  
possibilità di pensare al futuro,  
crescere, cambiare.  
È così che ogni giorno realizziamo  
progetti che realizzano persone.**



## IL TEMPO DI BABUSHKA

*Nataliia è la nostra babushka, la nonna di Casa Monluè. Ha 76 anni e due occhietti vispi. Ha lasciato tutto quello che aveva sotto le bombe russe che hanno devastato la sua terra, ma ti sorride sempre. Ama le piante e le cura con amore. Le piace*

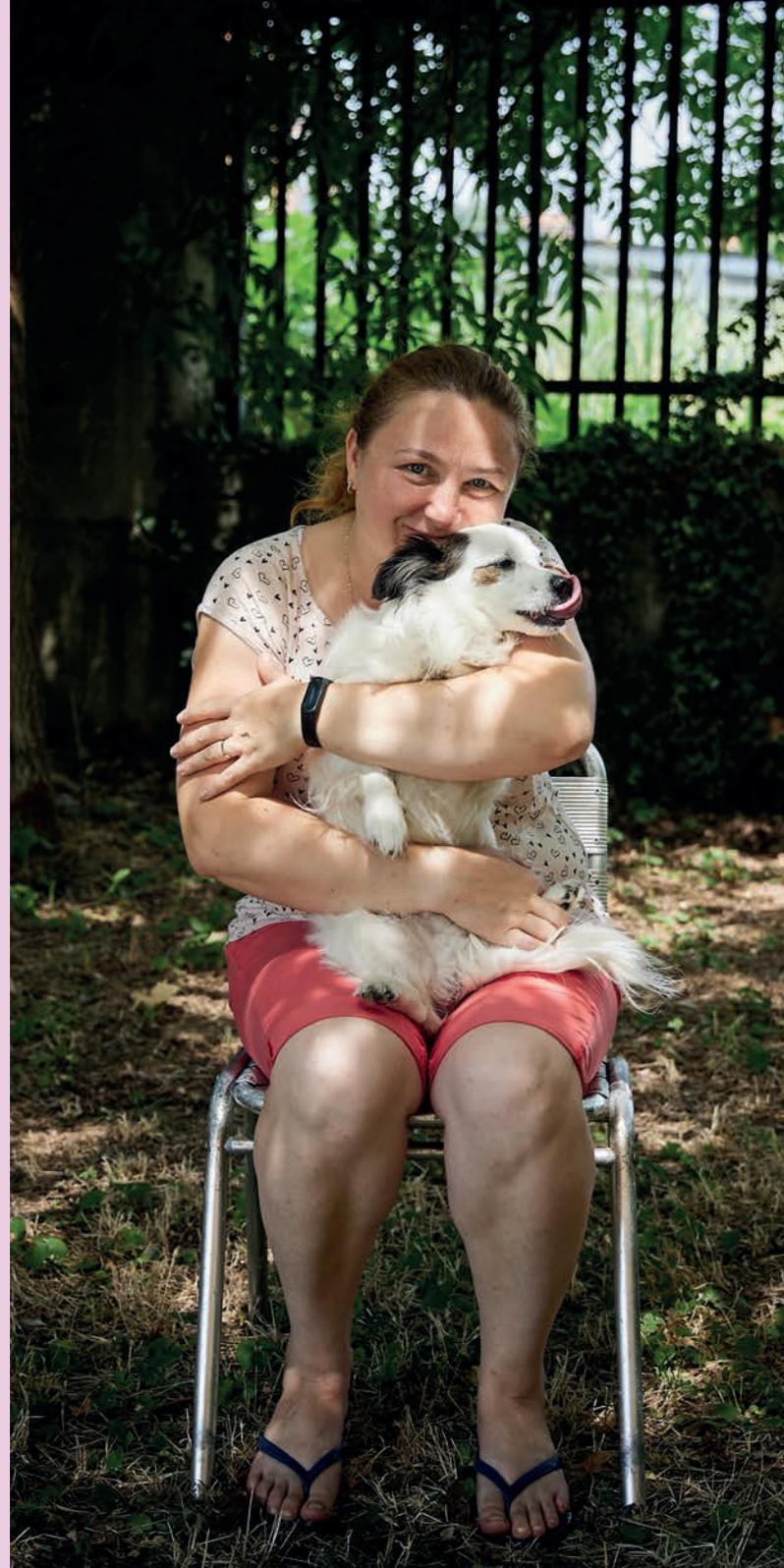
*Siamo scappate da Kiev mentre le sirene suonavano, ma arrivare qui in Casa Monluè è stata "una benedizione". Abbiamo trovato persone che ci hanno accettato e accolto con comprensione, che ci hanno saputo curare e aiutare in questo momento difficile per noi.*

*che siano in ordine. Le piace che luccichino, e che siano pulite. Dopo qualche settimana di accoglienza ci ha chiesto se poteva occuparsi dell'orto. Le abbiamo comprato un po' di piantine e di semi e si è messa subito al lavoro con degli stivaloni ai piedi e la schiena china su pomodori, cetrioli e zucchine. A darle manforte un altro paio di anziani accolti nel centro. Anche loro profughi ucraini. Ma lei è stata la capa indiscussa dell'orto. Lo ha progettato. Ha distribuito le piante nei vari vasconi e ha scandito i tempi della semina, della cura e del raccolto. Il piccolo orto di Casa Monluè ha così potuto*

*prendere nuova vita anche in questo anno di grandi cambiamenti e ha assunto un nuovo aspetto. La creatività africana degli anni precedenti ha lasciato spazio al rigore geometrico della babushka ucraina e anche i girasoli sono tornati a portare nuova luce al parco della casa, inchinandosi al sole, ben allineati.*

*Quando incontri Nataliia in giro per la casa ti parla rigorosamente in ucraino, ma succede sempre qualcosa di magico e, in un modo o nell'altro, ci si capisce sempre. I gesti, gli abbracci e i sorrisi travalicano le barriere linguistiche, culturali e anagrafiche.*

*Nataliia dice di stare bene in Casa Monluè, e anche sua figlia ci sta bene, ma le piacerebbe tornare a casa. Anzi, spera che la guerra possa finire in fretta, così potrà tornare in Ucraina per provare a realizzare il suo sogno: piantare 1000 rose, un immenso roseto di pace.*



## RICOMINCIARE DA CALVINO

*Sono arrivati a Casa Suraya poco prima di Natale, nel 2019: mamma, papà e due figli. Anzi, tre. Solo che uno, il più grande, non era riuscito a fuggire con loro ed era rimasto in patria. Una famiglia discreta, pacata, silenziosa... tutti, tranne il piccolo Ibrahim, che ancora prima di imparare le sue prime*

**Le persone come voi rendono più sopportabili i momenti difficili della vita. Così è a Casa Suraya.**

*parole di italiano è già impegnato a cercare di chiacchierare con tutti. E quando finalmente inizia a farsi capire, non passa giorno senza che lui non arrivi a riempire di entusiasmo e allegria l'aria dell'ufficio, con la sua voce da bimbo che a volte sembra profonda come quella di un adulto.*

*Trascorrono due anni, in cui si frequentano corsi di italiano, nonostante il Covid, si effettuano colloqui di supporto psicologico per affrontare incubi, insonnia e tachicardia.*

*La mamma, silenziosa e determinata, impara l'italiano*

*online con una volontaria, chiacchierando di ricette e di cucina e leggendo Calvino, perché è il primo libro che le è capitato di trovare.*

*Il papà non perde occasione per dare una mano al centro, come può.*

*E il figlio Emin studia, il suo italiano migliora sempre di più e riesce ad accedere a una borsa lavoro e poi a un tirocinio. Non è esattamente il lavoro dei suoi sogni, ma lui non molla, perché sa che ogni passo lo avvicina ad altre opportunità per il suo futuro.*

*Il piccolo Ibrahim inizia la scuola elementare, carico del suo solito entusiasmo, Emin inizia un nuovo lavoro e la famiglia ottiene lo status di rifugiato. Ma i cuori continuano ad essere schiacciati dall'angoscia per chi è rimasto in pericolo di vita.*

*È il 19 febbraio 2022, quando il figlio maggiore Samir arriva in Italia. È il giorno dell'abbraccio, del cuore che finalmente può permettersi di sentirsi leggero, sciogliendosi in un pianto liberatorio e in una gioia attesa per più di due anni: la famiglia è tornata ad essere unita, in salvo, pronta per affrontare un futuro di pace, carico di speranze e progetti.*



## L'ORECCHIO DI GIACOMO

**“Parla pure che ti ascolto...”**: così disse Giacomo al nostro primo incontro, mentre giocava al pc, con le cuffie in testa, ma con un orecchio scoperto.

13 anni, aveva smesso di andare a scuola, non usciva più di casa e aveva due genitori separati altamente conflittuali. **“Un altro Hikikomori...”**, pensai. Un altro caso per cui saremmo arrivati alla conclusione che l'intervento educativo fosse arrivato troppo tardi per incidere sulla sua vita.

Ma Giacomo aveva un orecchio scoperto, uno spiraglio, un recettore ancora attivo, teso al mondo circostante e non ancora immerso in un mondo virtuale completamente distaccato dalla realtà. E mi ascoltava, incontro dopo incontro, intervento dopo intervento. Ci sono volute pazienza e costanza, e così un giorno

**Ho ricominciato a capire di cosa sono capace, anche nelle cose più semplici della quotidianità, e questo mi dà molta soddisfazione!**

è successo: abbiamo attraversato la soglia ed eravamo fuori di casa, insieme. È stata un'uscita semplice, abbiamo fatto il giro del quartiere... ma quanto tempo era passato dall'ultima volta? Finalmente Giacomo si riaffacciava alla vita con due orecchie, due occhi, due gambe, tutto sé stesso!

Da lì in avanti si sono moltiplicate le uscite e, fatto il primo passo, gli altri sono venuti piano piano uno dopo l'altro, quasi naturali: ricominciare a vedere il papà e decidere di andare in vacanza con lui, incontrare lo psicologo dal vivo e non più dietro uno schermo, ritrovare un rapporto più sereno con la mamma, tornare finalmente a scuola in presenza. Addirittura, riuscire a far cambiare idea al giudice, dimostrando di poter raggiungere grandi risultati anche senza frequentare il centro diurno che inizialmente aveva previsto per lui. Tutto per quell'orecchio scoperto.

I mesi di lockdown e di progressivo allontanamento dalla vita reale e concreta avevano solo sommerso e nascosto le capacità sociali di Giacomo, che le teneva ancora lì, pronte ad

essere riattivate e a ricevere nuova linfa. Il mio intervento da educatore domiciliare non ha fatto altro che inserire le chiavi nel quadro e mettere in moto la macchina, poi è stato lui a tenere il volante e scegliere con quanta intensità premere sull'acceleratore. E Giacomo ha saputo andare davvero forte!

Riconoscere un orecchio scoperto, smontare ad una ad una le paure e la mancanza di fiducia e offrire uno sguardo di speranza sul futuro... è questo quello che siamo chiamati a fare ogni giorno.

Buon viaggio, Giacomo!



## L'UNIVERSO DI ZORA

*Ho conosciuto Zora nell'agosto 2022, una donna sola con quattro figli, tra cui uno con disabilità, semi-analfabeta, disoccupata, vittima di violenza da parte di un marito ora lontano, due occhi brillanti come gli orecchini dorati di cui si adorna e il fisico snello e minuto di una rondine, capace di fatiche intercontinentali con ossa leggere piene di vento.*

*Cosa ci si può cavare, dove può andare? Potremmo rimanere ancorati a un racconto improntato sulla carenza e avremmo la proiezione di una famiglia allo sbando. Potremmo sgranare il rosario del disagio e dell'emarginazione, ci darebbe informazioni parziali e non ci porterebbe alla vera essenza di Zora, dei suoi figli, della loro storia. Prenderemmo una scorciatoia grossolana e inconsistente che restituirebbe uno scenario sbiadito come i tatuaggi che scavano il corpo della Signora. E non entreremmo mai nel cerchio magico di chi ha vissuto in una carovana e ha saccheggiato, fino allo stremo, per una vita intera, il bottino della propria resilienza, eleggendo il saper fare, l'arte di arrangiarsi, di orientarsi, di risolvere i problemi, di entrare in relazione a strategia privilegiata di adattamento.*



*Raccolto il mandato di indirizzarla dal campo tollerato di Vaiano Valle verso il COT - Centro Ospitalità Temporanea di Via Novara, da subito ci scontriamo con la sua testardaggine resistente: Zora non vuole saperne di entrare in un centro, desidera una casa, nei pressi di un quartiere a lei familiare,*

***Si tratta di un viaggio, un errare su un percorso tortuoso, ma con una direzione, e un luogo accogliente da cui ripartire.***

*vicina alla scuola frequentata dai ragazzi. Piano piano, incontro dopo incontro, telefonata dopo telefonata, strappiamo un accordo: la Signora viene a vedere il centro. Dopo pochi passi tra i moduli abitativi indipendenti incrocia una conoscente, scambiano parole e sigarette. Ed è lì, che ho visto, ho conosciuto Zora: una donna capace di allacciare rapporti fertili e di mantenerli vivi, di entrare in sintonia su un piano paritario quasi con chiunque. Il suo è un terreno pragmatico, fatto di cose concrete in cui immette cura e dedizione: sembra che abbia risposto alla complessità della propria condizione con una complessità adatta a sé, ovvero quella di tessere rapporti. Torniamo al COT una seconda volta, gira un video con il cellulare per mostrare ai figli il contesto e infine si convince.*

*Dopo circa 5 mesi emerge l'opportunità di entrare in una struttura di semi-autonomia, all'interno della quale ritrovare le dimensioni dell'intimità e della riservatezza familiare con un supporto educativo. Il pomeriggio fissato per l'ingresso nel nuovo appartamento ricevo un avviso da parte del COT: arriveranno in ritardo, a causa di una interminabile discussione con Zora attorno agli oggetti da traslocare. Spero che i colleghi non mi vedano sorridere sotto la sciarpa di lana mentre tra me e me penso: "questa è Zora."*

*Non so se l'Universo naturale sia ancora fermo alla matematica, ma sicuramente l'universo di Zora è scritto nell'alfabeto della relazione. Attraverso questa lente, la bassa scolarizzazione e la precarietà cedono il passo alla vitalità traboccante di una donna dai vestiti sgargianti e dalle unghie laccate, disposta a tutto per il bene dei figli.*





## LA MIA STRADA

**Asad ha compiuto 18 anni** presso la Comunità per MSNA “Il Seme” dove è arrivato quando ne aveva quasi 15. Asad viene dal Pakistan, da un piccolo villaggio vicino alla città di Lahore. È arrivato in Italia dopo un lungo e faticoso viaggio a piedi lungo la rotta balcanica, in ogni paese ha dovuto fermarsi a lungo, in Turchia, in Grecia, in Bosnia, sia per guadagnare il denaro sufficiente per proseguire il viaggio, sia per la difficoltà incontrata nell’attraversamento dei confini. **“Ho fatto tanta fatica a camminare sulle montagne e nei boschi senza cibo e senza acqua”**. Quando è arrivato in comunità parlava solo qualche parola di inglese, era molto magro dopo il lungo viaggio e aveva diversi problemi di salute.

Dopo poche settimane, Asad ha iniziato a studiare l’italiano, **La comunità sembra brutta, ma è un’opportunità per costruirsi un futuro in Italia. Quando esci poi ti manca, perché la vita è difficile.** ha frequentato diversi corsi ed è riuscito ad ottenere la licenza media presso il CPIA di via Satta. Ora frequenta un corso professionale per la riparazione dei veicoli a motore presso l’istituto CAPAC. **“Vorrei prendere il diploma e iniziare a lavorare in un’officina. Sono tre anni che studio e questo è il quarto anno. Per aiutarmi a venire in Italia i miei genitori hanno fatto molti**

**debiti. Anche l’alluvione che ha colpito il Pakistan ha fatto molti danni e i miei sono dovuti andare a vivere con degli zii. Spero di iniziare a lavorare presto e di poterli aiutare”**.

È l’estate del 2022. Il parroco di San Pio X e San Giovanni in Laterano, in zona Città Studi a Milano, invita i ragazzi ospiti della comunità “Il Seme” a partecipare come animatori all’oratorio estivo, complice il progetto “Tessitori di comunità” che prevede la costruzione di legami sociali tra i giovani del quartiere.

**“Era la prima volta che facevo un’esperienza con i bambini italiani e anche qualche straniero. Questi non venivano dal mio stesso paese ma dal Sudamerica, dalla Spagna, dalla Germania e dagli USA. Il primo giorno da**

**animatore mi sentivo molto timido e provavo vergogna, perché erano tutti più piccoli e mi sembrava che mi guardassero male o come se io fossi diverso, strano. Quando mi rivolgevo ai bambini non mi rispondevano e quando li salutavo spesso scappavano via e non capivo la ragione di questo comportamento. Col passare del tempo ho iniziato a conoscerli tutti per nome e loro hanno iniziato a conoscere me. Dopo qualche giorno, quando arrivavo giù in oratorio i bambini mi accoglievano contenti e con grandi abbracci e tutti mi chiamavano per avere la mia attenzione. Dopo un paio di settimane riescivo a farmi ascoltare dai bambini e ad aiutarli nei loro giochi: ho trovato una strategia che mi ha permesso di scherzare e allo stesso tempo chiedere a loro di rispettare le regole delle attività. Ho osservato che i bambini qui in Italia sono molto sensibili e spesso piangono per cose che a me sembrano di poco conto. Ho imparato tante cose: quando avrò un figlio o una figlia penso che mi ricorderò di come sono riuscito a entrare in relazione con loro in modo divertente, ma significativo. Inoltre, stare con i bambini mi ha aiutato ad imparare meglio l’italiano e il modo che hanno loro di parlare con tante espressioni molto colorate.”**



## **5. Obiettivi e attività**

## 5. Obiettivi e attività

### 5.1 Informazioni qualitative e quantitative sulle principali attività svolte.

<b>145.347</b>	Notti di presenza/accoglienza residenziale di stranieri titolari di protezione internazionale a favore di 997 persone
<b>59.099</b>	Notti di presenza/accoglienza in appartamento di nuclei familiari a favore di 246 persone accolte
<b>27.763</b>	Notti di presenza/accoglienza di minori (inclusi MSNA) a favore di 331 persone accolte
<b>13.600</b>	Pernottamenti di persone senza dimora in situazione di temporanea difficoltà abitativa presso il Rifugio Caritas a favore di 109 persone accolte
<b>1.335</b>	Ragazzi adolescenti e preadolescenti e familiari di riferimento cui è stato fornito sostegno scolastico ed educativo e interventi di aggregazione e socializzazione
<b>4.242</b>	Persone senza dimora o in difficoltà che hanno usufruito del Centro Diurno
<b>3.000</b>	Persone che hanno usufruito della distribuzione di generi alimentari per un totale di kg 120.000
<b>700</b>	Persone Rom, Sinti e Camminanti prese in carico in condizione di marginalità sociale nei campi autorizzati del Comune di Milano
<b>104</b>	Donne vittime di tratta e/o di maltrattamento in situazioni di emergenza ospitate in strutture protette



## **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.

## 1. Area stranieri

**Accoglienza residenziale di persone straniere, uomini e donne maggiorenni e nuclei famigliari, titolari o richiedenti di protezione internazionale, nonché titolari di permesso di soggiorno o che necessitano di protezione speciale, ai fini del raggiungimento della loro progressiva autonomia e integrazione. Dall'inizio del 2022, a causa dello scoppio del conflitto in Ucraina, la Farsi Prossimo è stata particolarmente sollecitata rispetto alla necessità di dare accoglienza a persone provenienti da zone di conflitto. Pertanto, in collaborazione con Caritas Ambrosiana, Prefettura e Comuni ha avviato nuovi progetti di accoglienza.**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Uomini e donne maggiorenni e nuclei familiari, anche monoparentali, titolari o richiedenti di protezione internazionale.	n. 145.347 notti di presenza\accoglienza n. 997 persone accompagnate n. 191 soluzioni abitative n. 32 borse di studio/contratti di lavoro n. 43 iscritti a corsi di formazione	SAI Milano: Centro di accoglienza Gorlini Rete Appartamenti SAI fuori Milano: Sercop Cinisello Comuni Insieme CAS Casa Monluè CAS Casa Suraya CAS Dateo

## 2. Area housing sociale

**I servizi dell'area hanno la finalità specifica di offrire percorsi residenziali modulati per tipologia di accoglienza, ubicazione e composizione delle abitazioni, progetti individualizzati, tempi di permanenza. Hanno inoltre l'obiettivo trasversale di favorire l'accompagnamento verso soluzioni di autonomia, anche attraverso l'orientamento e la conoscenza dei servizi e dei territori di riferimento e percorsi di costruzione di cittadinanza attiva.**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Persone singole e nuclei famigliari con disagi abitativi temporanei a vario titolo. Donne italiane e straniere, vittime di violenza. Richiedenti protezione internazionale. Pazienti fuori sede e familiari di ospedalizzati. Persone in regime di misure alternative alla detenzione.	n. 50.844 notti di accoglienza residenziale n. 246 persone accompagnate	Appartamenti Housing sociale

## 5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

### 3. Area minori e famiglia

Finalità comune dei servizi di questa area è la tutela e protezione del minore, il sostegno per affrontare le difficoltà individuali e familiari, la valorizzazione delle capacità genitoriali, in un'ottica di prevenzione del disagio e di promozione e consolidamento delle capacità e competenze personali e familiari.

I servizi attualmente presenti nell'Area Minori e Famiglia si occupano di: sostegno alla famiglia ed al ruolo genitoriale nei compiti educativi e di cura, anche attraverso percorsi di counseling individuale, di coppia o familiare e percorsi di psicoterapia; promozione del successo scolastico e formativo; interventi educativi individuali e di gruppo rivolti prioritariamente a preadolescenti e adolescenti in contesti strutturati e/o informali (anche all'interno dei contesti parrocchiali e di oratorio); promozione, sviluppo e rafforzamento di reti collaborative territoriali; accoglienza residenziale di madri con i loro figli e accoglienza residenziale di ragazze adolescenti, in carico ai Servizi e su mandato dell'autorità giudiziaria.

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Nuclei familiari monoparentali italiani e stranieri. Donne con figli minorenni o in gravidanza.	n. 9.407 pernottamenti n. 34 persone accolte	Comunità educative Centro Insieme e Chicco di Grano Appartamento per l'autonomia genitore/figli Prossima Dimora
Ragazze dai 13 ai 18 anni e giovani.	n. 3.945 pernottamenti n. 16 ragazze accolte	Comunità Educativa Nazareth Sant'Anna Appartamento per l'autonomia Il Glicine
Minori e famiglie che necessitano di sostegno educativo e affettivo.	n. 62 interventi educativi domiciliari n. 4 ragazzi accompagnati	Domiciliarità Centro Diurno per Minori Chora
Preadolescenti italiani e stranieri frequentanti la scuola secondaria di primo grado e adulti di riferimento.	n. 135 minori presi in carico n. 300 minori coinvolti	Centro di Aggregazione Giovanile Friends a Cernusco sul Naviglio Centro di Aggregazione Giovanile Progetto Poliedro
Preadolescenti, adolescenti, e giovani che frequentano gli oratori Volontari, giovani e adulti che collaborano con le parrocchie.	n. 7 parrocchie di Milano e dintorni interessate n. 800 giovani coinvolti, anche durante le attività estive n. 150 giovani e adulti volontari coinvolti	Progetto Oratori
Famiglie con minori del territorio.	n. 440 minori coinvolti n. 390 genitori coinvolti n. 280 nuclei famigliari con necessità di sostegno familiare	Qubì Villapizzone

#### 4. Area minori stranieri non accompagnati

**Accoglienza e presa in carico di minori stranieri non accompagnati, in un contesto di cura e tutela, promuovendo la loro capacità di sperimentarsi e sviluppare il processo identificativo della persona e le capacità relazionali.**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Minori stranieri non accompagnati dai 14 ai 18 anni	n. 17.670 notti occupate n. 124 minori accolti n. 37 borse di lavoro/tirocini n. 61 minori iscritti a scuola o a corsi di formazione	SAI La soglia di casa SAI rete appartamenti Casa dell'amicizia Comunità Educativa Il Seme Comunità Educativa Martignoni
Minori stranieri non accompagnati che necessitano di collocamento in emergenza	n. 4.253 pernottamenti n. 179 minori presi in carico n. 191 minori accolti	Centro servizi MSNA - Zendrini

#### 5. Area servizi trasversali per l'integrazione sociale

**Favorire l'accoglienza e l'integrazione dei minori stranieri e delle loro famiglie. Promuovere l'incontro ed il confronto tra culture, la formazione degli operatori, la ricerca e la sperimentazione di moduli innovativi. Realizzare attività di formazione, specializzazione e sostegno all'integrazione sociale e lavorativa di cittadini stranieri, di richiedenti asilo e di titolari di protezione internazionale.**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Corsi di italiano L2 per MSNA e per donne immigrate con spazio di cura dei piccoli.	n. 7 corsi per un totale di 304 ore e 118 persone coinvolte	Centro Duiurno Interculturale Come
Corsi di italiano L2 tecnico e percorsi propedeutici all'inserimento lavorativo di adulti immigrati.	n. 15 corsi per un totale di 180 ore e 179 persone adulte immigrate coinvolte	Centro Duiurno Interculturale Come
Percorsi di formazione per insegnanti e docenti, sul tema dell'insegnamento L2 e didattica interculturale.	n. 6 corsi per un totale di 112 ore e 268 docenti coinvolti	Centro Duiurno Interculturale Come
Esami Certificazioni CILS.	n. 6 sessioni di esame rivolte a 155 adulti immigrati	Centro Duiurno Interculturale Come

## 5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

...continua: 5. Area servizi trasversali per l'integrazione sociale

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Corsi e laboratori di italiano L2 presso le scuole di Milano e provincia.	n. 219 laboratori per un totale di 2.877 ore e 980 alunni coinvolti	Centro Duiurno Interculturale Come
Attività linguistiche, creative e narrative destinate ai nuclei famigliari ucraini.	n. 56 laboratori/attività per un totale di 492 ore e 692 persone coinvolte tra donne e nuclei famigliari	Centro Duiurno Interculturale Come
Sportelli mediazione e facilitazione linguistica.	n. 21 sportelli per un totale di 2.150 ore e oltre 1000 nuclei famigliari coinvolti	Centro Duiurno Interculturale Come
Educazione Finanziaria	n. 26 percorsi per un totale di 104 ore e 56 studenti coinvolti	Centro Duiurno Interculturale Come

## 6. Area grave emarginazione

**Interventi rivolti a persone che si trovano in situazioni di grave emarginazione tesi al soddisfacimento dei bisogni primari (abitativo, alimentare e relazionale), all'acquisizione di progressivi livelli di autonomia, di utilizzo consapevole dei servizi territoriali e del recupero dei diritti di cittadinanza.**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Persone maggiorenni italiane e straniere in difficoltà, prive di spazi personali e significativi in cui vivere.	n. 776 passaggi medi mensili presso il Centro Diurno	Centro diurno La Piazzetta
Persone italiane e straniere senza fissa dimora o in situazione di temporanea difficoltà abitativa.	n. 13.600 pernottamenti n. 109 persone accolte	Rifugio Caritas
Persone senza fissa dimora.	n. 27.500 pasti serali erogati	Refettorio Ambrosiano
Nuclei familiari in situazioni di difficoltà, in disagio familiare, lavorativo, economico e/o sociale.	n. 950 tessere attivate per la distribuzione alle famiglie in difficoltà di generi alimentari 120.000 kg di alimenti distribuiti 500.000 euro valore commerciale degli alimenti distribuiti	Emporio della Solidarietà Barona – Milano Sud Emporio della Solidarietà Lambrate – Milano Est Emporio della Solidarietà Niguarda – Milano Nord
Rom Sinti e Caminanti preseti nei campi autorizzati del Comune di Milano	n. 700 persone che hanno usufruito dei servizi attivati	Progetto RSC (Rom, Sinti e Camminanti)

## 7. 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. Accoglienza in strutture protette. Favorire la tutela della salute attraverso interventi di sensibilizzazione e orientamento ai servizi socio sanitari del territorio. Offerta di opportunità formative e lavorative**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Donne e transessuali vittime di tratta per prostituzione.	n. 116 persone contattate sulla strada n. 80 uscite notturne della speciale Unità mobile n. 123 accompagnamenti sanitari e ai servizi del territorio	Unità di strada
Donne vittime di violenza e di tratta o in situazione di fragilità.	n. 52 donne ospitate	Casa Liri e Casa Zoe
Donne italiane e straniere vittime di tratta e di violenza domestica. Cittadini, associazioni di volontariato, operatori del settore pubblico e privato	n. 154 contatti telefonici n. 363 colloqui n. 68 donne seguite e segnalate ai servizi del territorio	Servizio disagio donne

## 8. Area laboratori

**Attività di ristorazione collettiva e servizio catering socialmente responsabile**

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Ospiti e operatori dei centri gestiti dalla Farsi Prossimo o da altri enti del Terzo Settore Privati Aziende Enti pubblici Associazioni	n. 257.887 pasti erogati n. 131.766 persone servite	M'ama Food



### **5.3 Informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità**

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2015

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**

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



## ELEMENTI DI RILIEVO

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).

### **5.5. Fattori rilevanti nell'anno di riferimento per il raggiungimento delle finalità statutarie**

L'anno 2022, che si è confermato un anno di ripresa di tutte le attività caratteristiche della Cooperativa, ha visto coinvolta la Farsi

Prossimo sul tema della drammatica guerra in Ucraina.

Le Istituzioni preposte, quindi la Prefettura di Milano, il Comune di Milano e alcuni enti locali della città metropolitana, si sono immediatamente attivate con la pubblicazione di bandi a cui la Farsi Prossimo ha partecipato.

In stretta collaborazione con Caritas Ambrosiana, sono state coinvolte le parrocchie della Diocesi per la messa a disposizione di appartamenti parrocchiali per attivare la cosiddetta “accoglienza diffusa”. Parallelamente, in accordo con il Consorzio Farsi Prossimo, è stata avviata l'accoglienza presso Casa Monluè.

Si sono avviati sempre a supporto dell'accoglienza, alcuni progetti trasversali, grazie a finanziamenti privati attivati da Caritas Ambrosiana e Caritas Italiana.

Tali progetti prevedono: sportello di ascolto e sostegno psicologico, assistenza sanitaria specialistica (in collaborazione con la Cooperativa Farsi Prossimo Salute), laboratori di narrazione per famiglie, laboratori interculturali per la scuola, Share Radio per adolescenti, laboratori artistico-manuali per donne, percorsi artistico-culturali nella città di Milano. Tutte azioni che promuovono il benessere psicofisico, favoriscono

## 5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

l'espressione e la narrazione, rendono il racconto uno strumento, semplice e nello stesso tempo potente, di partecipazione e coinvolgimento attivo. I laboratori di narrazione, curati e accompagnati da esperte educatrici e mediatrici del Centro Diurno Interculturale COME, hanno visto mamme e bambini protagonisti di racconti di fiabe, storie, filastrocche del proprio paese e caratterizzanti la propria infanzia.

In parallelo con la realizzazione e lo sviluppo delle proprie attività, la Cooperativa nel 2022 ha lavorato a livello strategico per aprirsi ad ambiti innovativi di intervento rispetto a quelli del proprio core business consolidato e per accedere a fonti di finanziamento e sostegno economico ulteriori per il sostegno dei propri investimenti strategici. Oggetto di particolare attenzione sono stati progetti che possono evolvere verso attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e al ramo produttivo. Si tratta di un lavoro ancora in fieri e che prosegue nel 2023.

Per quanto riguarda l'organizzazione interna della Cooperativa, in linea con il Piano di Impresa, nel corso dell'anno 2022 si è consolidato il cambiamento dell'organigramma delle aree operative. Per quanto concerne le aree di Staff, si è rinforzata l'area progettazione così come si

è lavorato sulla riorganizzazione dello staff amministrativo e rendicontativo con l'ausilio di una figura di consulenza, elaborando procedure, modelli e una proposta di implementazione idonei a soddisfare le esigenze del comparto amministrativo nel suo insieme. Sempre in coerenza con quanto indicato nel Piano di Impresa, si è avviata una riflessione in merito ad una riorganizzazione dell'ufficio risorse umane mirato al rafforzamento dello staff attuale con l'obiettivo di garantire il processo di cura dei lavoratori della Cooperativa.

Per quel che riguarda l'andamento economico, la gestione del 2022 si è chiusa in modo positivo. Accanto alla piena ripresa delle attività realizzatesi nel 2022, ha concorso all'andamento positivo dell'esercizio una attenta gestione delle risorse, in grado di controbilanciare l'aumento dei costi energetici. Si tratta di risultati ottenuti con la crescita della cultura gestionale da parte dei Responsabili e dei coordinatori e grazie all'impegno fattivo dei soci e dei lavoratori..

### 5.6. Verso una valutazione di Impatto Sociale

Il tema della Valutazione dell'Impatto Sociale sta assumendo sempre maggiore rilevanza tra

#### I CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

**DAL BILANCIO SOCIALE ALLA  
VALUTAZIONE DI IMPATTO**

le organizzazioni sociali, non solo alla luce di quanto riportato nel nuovo Codice del Terzo Settore e delle sempre maggiori richieste in tal senso da parte degli enti finanziatori sia pubblici che privati. Rendicontare gli esiti, l'efficacia e il raggiungimento dei risultati previsti rispetto ad un servizio attivato è funzionale non solo a "rendere conto" alla comunità di appartenenza e ai diversi stakeholder del proprio operato, ma anche, nel significato più ampio del termine, a "dotare di senso" tale intervento, in un'ottica di accountability e trasparenza.

Per questo motivo, per implementare la restituzione degli esiti del lavoro svolto dalla Cooperativa e già riportato nel Bilancio Sociale, verso la fine del 2022 è stato avviato con risorse interne un primo percorso sperimentale di Valutazione dell'Impatto Sociale generato da due aree operative particolarmente sollecitate su questi temi: l'Area "Minori e Famiglia" e l'Area "Servizi Trasversali per l'Integrazione Sociale". Il percorso ha previsto una prima fase laboratoriale con i coordinatori e i responsabili delle due aree per approfondire gli obiettivi, gli outcome e le aree di impatto da valutare.

Nel corso del 2023 è prevista l'individuazione degli indicatori specifici per la misurazione del cambiamento ottenuto, anche a fronte

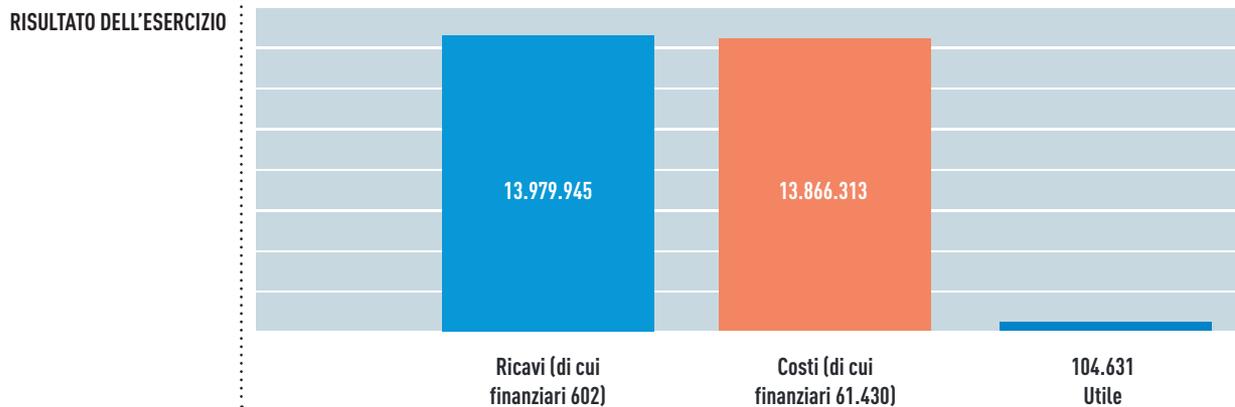
di un percorso di formazione promosso da Consorzio Farsi Prossimo per le Cooperative consorziate con esperti del tema, che prenderà avvio nel mese di maggio.

"Quale cambiamento abbiamo generato?", "A quale impatto concorrono le nostre attività?", "Quali possono essere gli effetti del nostro operato sul lungo periodo?". Queste sono le domande a cui si cercherà di dare risposta a partire dall'anno prossimo.

## **6. Situazione economico-finanziaria**

## 6. Situazione economico-finanziaria

### 6.1 Sintesi del bilancio consuntivo e provenienza delle risorse economiche

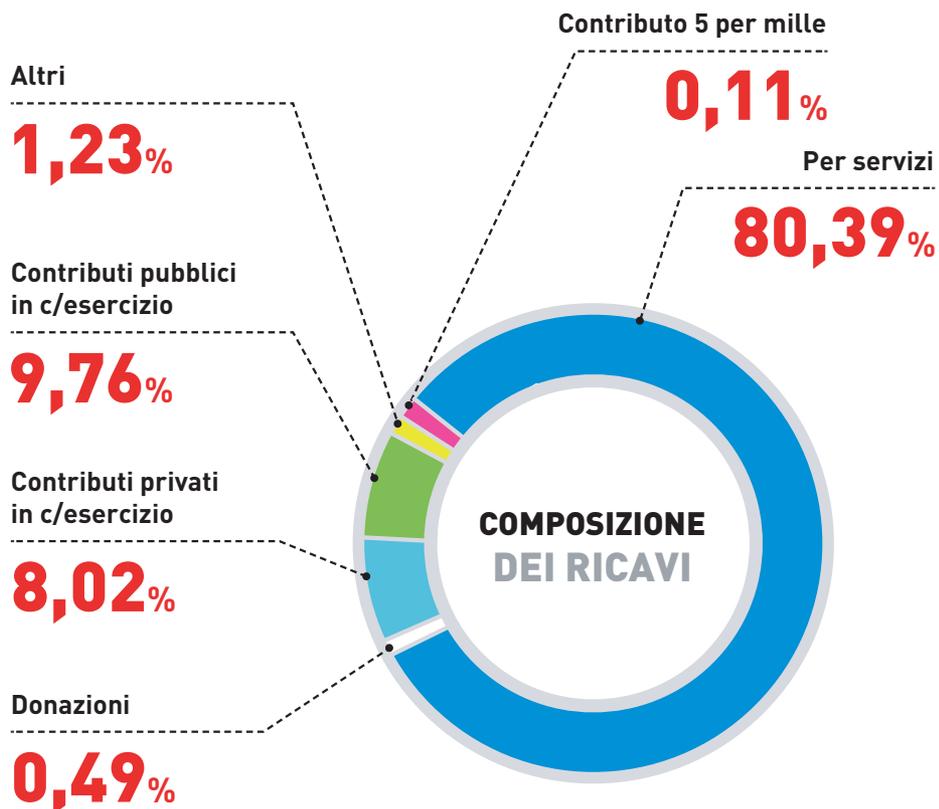


## 6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

### Composizione dei ricavi

con separata indicazione dei contributi pubblici e dei contributi privati

Per servizi	11.228.939 €
Contributi pubblici in c/esercizio	1.363.929 €
Contributi privati in c/esercizio	1.120.818 €
Contributo 5 per mille	15.130 €
Donazioni	69.064 €
Atri	172.463 €
Totale	13.970.342 €



COMPOSIZIONE PERCENTUALE  
DEI RICAVI

### Composizione dei costi di produzione

Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 1.274.061
Per servizi	€ 2.993.718
Godimento di beni di terzi	€ 792.603
Costi per il personale	€ 8.015.327
Ammortamenti e accantonamenti	€ 505.413
Oneri diversi di gestione	€ 223.762
Costi della produzione (al netto degli oneri finanziari)	€ 13.804.884

COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEI  
COSTI DI PRODUZIONE

Per  
servizi

**21,69%**

Materie prime  
sussidiarie, di  
consumo di merci

**9,23%**

Ammortamenti  
e accantonamenti

**3,66%**

Oneri diversi  
di gestione

**1,62%**

Godimento di beni  
di terzi

**5,74%**

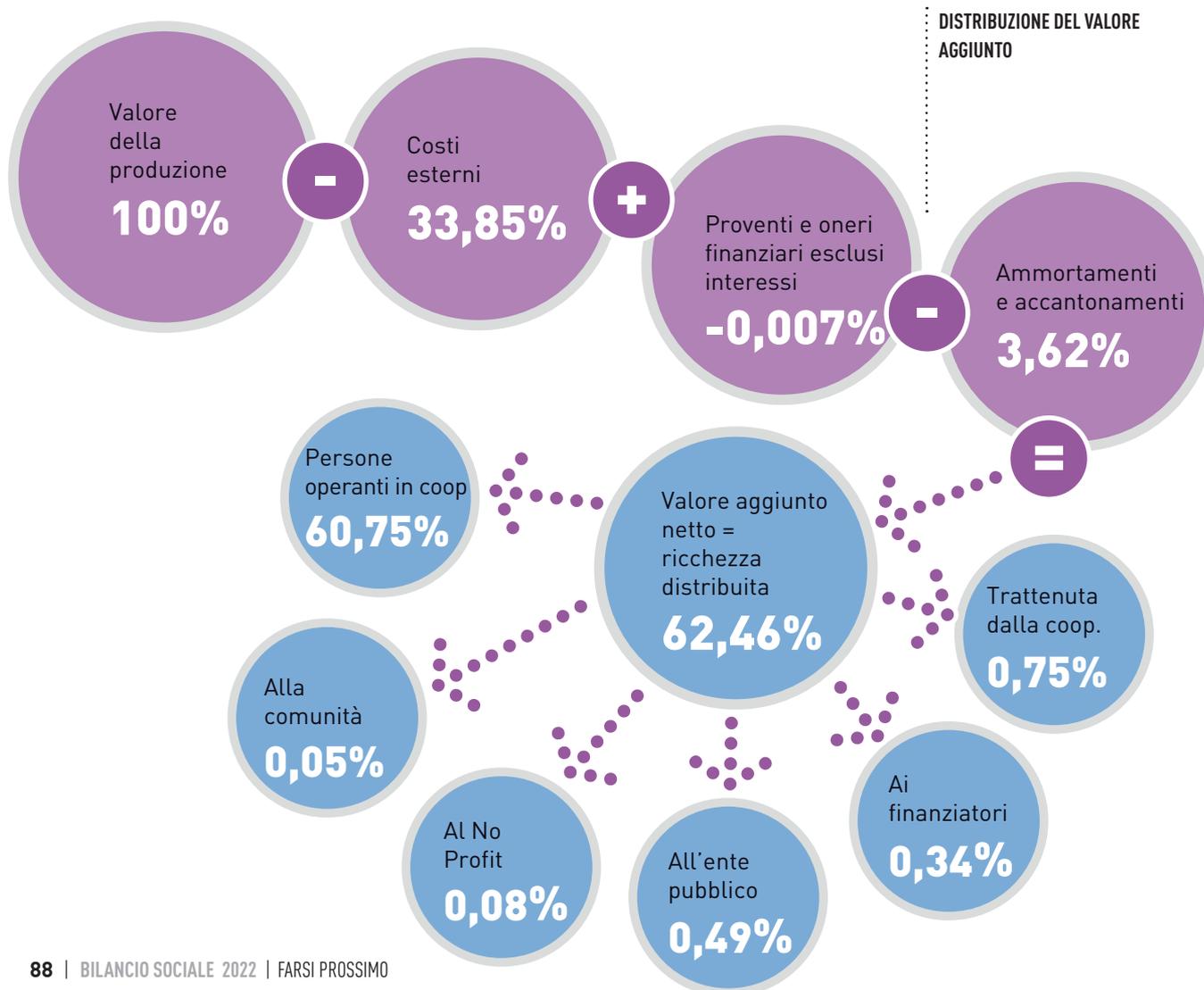
Costi del  
Personale

**58,06%**

COMPOSIZIONE  
DEI COSTI

## 6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

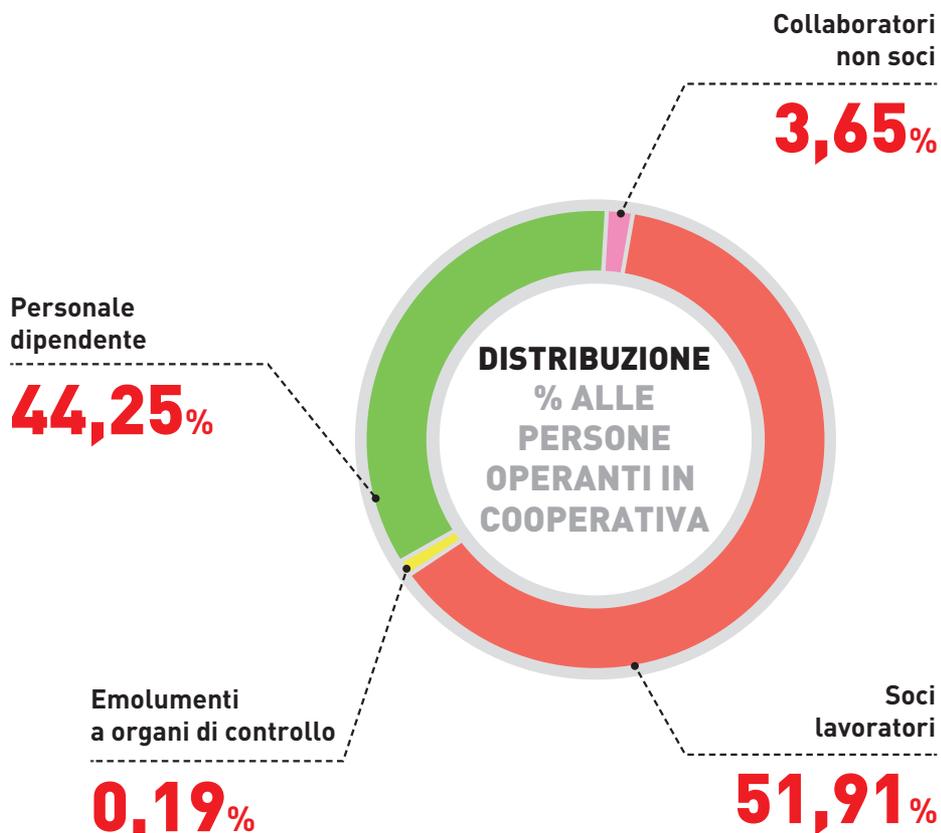
### 6.2 Riclassificazione del bilancio consuntivo e distribuzione della ricchezza prodotta



### Determinazione e distribuzione della ricchezza prodotta: dettaglio

1	Ricavi per prestazioni di servizi	11.228.939 €	80,38%
2	Contributi in c/esercizio PPAA	1.363.929 €	9,76%
3	Contributi in c/esercizio Privati	1.120.818 €	8,02%
4	Altri componenti positivi di reddito	172.463 €	1,23%
5	Contributi pubblici 5 per mille	15.130 €	0,11%
6	Liberalità Donazioni	69.064 €	0,49%
<b>7</b>	<b>Valore della produzione (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>13.970.343 €</b>	<b>100,00%</b>
8	Acquisti di beni e servizi	2.601.311 €	18,62%
9	Materie prime	1.274.061 €	9,12%
10	Altri costi	855.085 €	6,12%
<b>11</b>	<b>Costi esterni (8+9+10)</b>	<b>4.730.458 €</b>	<b>33,85%</b>
<b>12</b>	<b>Valore aggiunto lordo caratteristico (5-11)</b>	<b>9.239.885 €</b>	<b>66,14%</b>
13	Proventi Finanziari	602 €	0,00%
14	Oneri finanziari esclusi interessi	-9.144 €	-0,07%
<b>15</b>	<b>Valore aggiunto globale lordo (13+14)</b>	<b>9.231.343 €</b>	<b>66,08%</b>
16	Ammortamenti e accantonamenti	505.414 €	3,62%
<b>17</b>	<b>Valore Aggiunto Netto = Ricchezza Prodotta (15-16)</b>	<b>8.725.929 €</b>	<b>62,46%</b>
<b>Distribuzione della ricchezza prodotta</b>			
18	Soci dipendenti	4.261.889 €	30,51%
19	Collaboratori soci	140.714 €	1,01%
20	Personale dipendente	3.753.438 €	26,87%
21	Collaboratori non soci	309.665 €	2,22%
22	Emolumenti a organi di controllo	16.160 €	0,12%
<b>23</b>	<b>Alle persone op.in cooperativa (19+20+21+22)</b>	<b>8.481.867 €</b>	<b>60,71%</b>
<b>24</b>	<b>Altri ai soci</b>	<b>4.673 €</b>	<b>0,03%</b>
<b>25</b>	<b>Alla comunità</b>	<b>6.800 €</b>	<b>0,05%</b>
<b>26</b>	<b>Al nonprofit</b>	<b>11.796 €</b>	<b>0,08%</b>
<b>27</b>	<b>All'ente pubblico</b>	<b>68.549 €</b>	<b>0,49%</b>
<b>28</b>	<b>Ai finanziatori</b>	<b>47.613 €</b>	<b>0,34%</b>
<b>29</b>	<b>Trattenuta dall'azienda</b>	<b>104.631 €</b>	<b>0,75%</b>
<b>30</b>	<b>Ricchezza Distribuita (23+24+25+26+27+28+29)=(15-16)</b>	<b>8.725.929 €</b>	<b>62,46%</b>

## 6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA



DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA  
PRODOTTA ALLE PERSONE  
OPERANTI IN COOPERATIVA  
(RICCHEZZA PRODOTTA = 100)

### 6.3 Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi

Per l'anno 2022 si sono registrate 100 donazioni in denaro per un valore di 47.870,51 Euro da parte di privati, aziende, club service, associazioni e iniziative di crowdfunding, raccolte attraverso specifiche attività di fund raising. A questo dato vanno aggiunte 14 donazioni in kind per un valore complessivo dei beni donati che supera i 14.500 Euro. Sono inoltre state realizzate giornate di volontariato aziendale e giornata di formazione gratuita per alcune categorie di ospiti/utenti. Nel corso del 2022 inoltre sono state intraprese diverse azioni tra cui:

- Campagna 5x1000 e landing page dedicata
- avvio della campagna di raccolta fondi "Alla ricarica!" nel mese di novembre, con la realizzazione di una landing page dedicata, una prima azione di raccolta con l'occasione del Natale 2022 e la costruzione di un'azione di crowdfunding, con il coinvolgimento dei colleghi del servizio potenzialmente beneficiario, avviata in concomitanza con l'iniziativa "Giving Tuesday".

I donatori ricevono regolarmente informazioni rispetto alla destinazione delle loro donazioni, viene quindi specificato a quale area, servizio o progetto il contributo

è assegnato e, in maniera complementare, quando esplicitata viene rispettata la volontà del donatore rispetto alla destinazione di quanto erogato.

Pur costituendo un utile supporto alle attività di Cooperativa, occorre evidenziare che, per quanto riguarda i fondi raccolti in termini monetari, il loro apporto è dello 0,35% se rapportato ai ricavi complessivi.

Infine, le donazioni del 5x1000 recepite nel 2022 (anno fiscale 2021) corrispondono a Euro 15.130.

### 6.4 Criticità emerse nella gestione e indicazione delle azioni messe in campo per mitigarne gli effetti negativi

Come già evidenziato nel contesto di riferimento dell'operato della Cooperativa (§ 2.8), gli Amministratori hanno individuato, alcuni punti nodali per il consolidamento e lo sviluppo della Farsi Prossimo nel 2022 e nei prossimi anni.

Da un punto di vista economico, in ragione della sempre minor sostenibilità dei servizi tradizionali che costituivano il core della Cooperativa, sono emerse da una parte la necessità di ripensare i servizi strategici, rivedendo le aree di intervento e attuando forme di contenimento dei costi; dall'altra

## 6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

parte l'opportunità di ripensare il modello di business in un'ottica maggiormente sostenibile.

Per affrontare queste criticità, si è proceduto a definire azioni per il contenimento dei costi attraverso un più stretto controllo di gestione e un maggior coinvolgimento della base sociale. Parallelamente si è operata una rivalutazione degli interventi nell'ambito dell'accoglienza dei migranti, con lo sviluppo di nuove progettazioni maggiormente sostenibili e di nuove partnership.

Inoltre, l'emersione di nuove povertà e marginalità legate alle conseguenze economiche della pandemia e del conflitto in corso sta orientando la Farsi Prossimo a rivedere i servizi tradizionali in funzione dei nuovi bisogni e ad attivare nuovi interventi per rispondere alle nuove emergenze sociali, in continuità con la propria mission. Nel campo dell'accoglienza dei profughi si apre l'opportunità di valorizzare competenze ed expertise in un tema di forte impatto nel dialogo con gli stakeholders, con la possibilità di attivazione di collaborazioni con nuovi enti e territori.

Da un punto di vista organizzativo, l'emergenza pandemica ha fatto emergere difficoltà gestionali e nella comunicazione verticale e orizzontale, appesantimento organizzativo e difficoltà a presidiare le

scadenze. Queste criticità hanno dato l'occasione per rivedere i modelli organizzativi e di comunicazione, aggiornandoli e facendosi carico delle maggiori complessità emerse, in vista di una struttura più efficiente ed adeguata alle esigenze interne ed esterne.

Nell'ambito del potenziamento organizzativo è emersa la centralità dei processi di digitalizzazione, rispetto ai quali la Cooperativa sconta alcuni limiti: strumentazione non sempre adeguata; parco informatico da implementare e relativi investimenti; necessità di aggiornare la formazione degli operatori in questo campo. In quest'ambito rientra in parte anche l'implementazione dello smart working ove possibile, con l'opportunità di sviluppare nuove competenze e nuove modalità formative nei diversi servizi.

Da ultimo, rispetto alla crescente difficoltà a reperire operatori sociali e alla condizione di chi già lavora in questo campo anche nella Cooperativa, con il rischio di perdita del senso di condivisione e di motivazione del personale, si sta ipotizzando la creazione di un dispositivo specifico per l'ascolto e la cura del personale e delle carriere, la raccolta di bisogni ed esigenze e la valorizzazione di competenze e risorse del personale.



## **7. Altre informazioni**

## 7. Altre informazioni

### 7.1 Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale

Non si segnalano contenziosi/controversie al 31.12.2022 rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.

### 7.2 Informazioni di tipo ambientale

Si segnala una rinnovata attenzione relativa all'ambiente, al tema del riciclo e del riuso. La sede amministrativa, ristrutturata nel 2011, è stata fornita di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica attraverso pannelli solari. In diversi Centri di Servizio o in progetti aggregativi si promuove l'utilizzo di posate e piatti in materiale bio e di stoviglie lavabili, al fine di ridurre i rifiuti prodotti.

### 7.3 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sdgs)

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel

settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Elementi essenziali dell'Agenda sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS o SDGs, Sustainable Development Goals), che mirano, entro il 2030, a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e per lo sviluppo sociale ed economico, promuovendo il benessere umano, la costruzione di società pacifiche e la protezione dell'ambiente a fronte dei cambiamenti climatici.

Gli OSS hanno validità universale: tutti i Paesi devono fornire un contributo per raggiungerli, in base alle loro capacità. La Farsi Prossimo raccoglie questa sfida, e si adopera quotidianamente in particolare per il raggiungimento di alcuni obiettivi (vedi tabella "Servizi e obiettivi di sviluppo sostenibile" nella pagina seguente).

### 7.4 Altre informazioni di natura non finanziaria

La Cooperativa Farsi Prossimo sostiene da diversi anni 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

## 7. ALTRE INFORMAZIONI

per la tutela della salute dei propri lavoratori e delle loro famiglie;

- convenzioni e agevolazioni con ATM e Ferrovie Nord Milano per i soci lavoratori;
- 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 e delle esigenze dell'organizzazione.

La Cooperativa, a seguito dell'esperienza che i propri lavoratori hanno fatto durante il periodo della pandemia legata al covid-19, guardando oltre la disciplina emergenziale, ha mantenuto il lavoro agile quale strumento utile a favorire il bilanciamento tra sfera personale e lavorativa disciplinandone l'utilizzo.

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 anche programmati incontri curati dall'Ufficio del Personale che sta mettendo a punto una nuova modalità che riguarda i bilanci di competenza, nel corso dei quali sono previsti spazi e strumenti dedicati alle aree

di miglioramento e al livello di benessere del lavoratore.

### 7.5 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 delle situazioni contabili prodotti con cadenza trimestrale dall'area amministrativa della Cooperativa.

• lo schema di Bilancio consuntivo dell'esercizio 01.01.2021 – 31.12.2021 è stato predisposto dal CdA nella seduta del 31 marzo 2022 e rinviato per l'approvazione all'Assemblea dei Soci svoltasi in seconda convocazione il 23 maggio 2022. Nella stessa data il CdA ha inoltre discusso il Bilancio Preventivo 2022, la cui approvazione da parte dei soci è stata ugualmente rinviata all'Assemblea del 23 maggio 2022; la totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione

Servizi e obiettivi di sviluppo sostenibile (servizi in collaborazione con Caritas Ambrosiana)

Rifugio Caritas\*

Refattorio Ambrosiano\*

Emporio della solidarietà\*

M'ama Food

Comunità mamma-bambino

Centro Diurno Interculturale Come

Area minori

Area donne

Housing sociale

Casa Suraya

Residenzialità temporanea

Qubi

Area stranieri (SAI)

ne era presente.

- l'Assemblea dei Soci, tenutasi in data 23 maggio 2022, ha approvato all'unanimità il Bilancio preventivo 2022 e il Bilancio consuntivo 2021; la totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione era presente.
- in data 19 luglio 2022, il CdA ha preso visione e discusso la situazione contabile al 30.03.2022 al fine di monitorare l'andamento della gestione della Cooperativa; la totalità dei membri del Consiglio di Ammi-

nistrazione era presente.

- in data 29 settembre 2022, il CdA ha preso visione e discusso la situazione contabile al 30.06.2022; la totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione era presente.
- in data 14 dicembre 2022, il CdA ha preso visione e discusso la situazione contabile al 30.09.2022; la maggioranza dei membri del Consiglio di Amministrazione (un assente giustificato) era presente.

	1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	2 SCONFIGGERE LA FAME	3 SALUTE E BENESSERE	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	5 PARITÀ DI GENERE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
	Sdg1	Sdg2	Sdg3	Sdg4	Sdg5	Sdg8	Sdg10	Sdg11	Sdg12
	X	X					X	X	
	X	X					X	X	
	X	X					X	X	
		X				X	X	X	
			X				X	X	
				X	X	X	X	X	
				X			X	X	
					X		X	X	X
							X	X	X
							X	X	X
							X	X	

## **8. Le prospettive per il futuro**

## 8. Le prospettive per il futuro

**Nell'incremento delle proprie attività consolidate un elemento significativo è rappresentato dal ruolo di interlocutore che la Farsi Prossimo ha saputo rivestire nei confronti delle Istituzioni pubbliche, degli enti del Terzo Settore - a partire dalla Fondazione Caritas Ambrosiana alla cui ispirazione la Cooperativa si richiama espressamente a livello statutario e operativo -, e anche del mondo profit con cui ha collaborato nel corso di questi anni.**

### UN PERCORSO DI RINNOVAMENTO

Il lavoro di innovazione a livello strategico sta procedendo in diverse direzioni, sia verso interventi che potranno condurre ad un ampliamento dell'oggetto sociale della Cooperativa in favore di attività di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, sia verso una maggiore integrazione con altri soggetti del Terzo Settore. Un significato importante riveste, in questa direzione, la costituzione del Consorzio Oasi, le cui caratteristiche e le cui finalità sono state già evidenziate nella Presentazione del Bilancio Sociale.

Rimane imprescindibile, in quest'opera di sviluppo e innovazione, la fedeltà alla vocazione originaria della Cooperativa 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", ancora al centro dell'attività della Farsi Prossimo a trent'anni dalla sua fondazione, trentennale che cade proprio nel 2023. Come rimane irrinunciabile il decisivo apporto dei soci e dei lavoratori, elemento di fondamentale importanza su cui far leva per i futuri sviluppi della Cooperativa nei prossimi anni.



SAVE  
THE  
PLANET

NO  
TO  
CLIMATE  
CHANGE

SCIOPERO  
DELLA SCUOLA  
PER IL CLIMA

PACE

BASTA  
CHIAMARE

CLIMATE  
CHANGE

CLIMATE  
CHANGE

SAVE THE  
PLANET

CLIMATE  
CHANGE

AVETE  
ROTTO  
IL PLANETA





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

STEFANO BANDINI

ANDREA CHERCHI

ANDREA LAVARIA

TIBERIO MAVRICI

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



**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](http://www.farsiprossimo.it) - mail: [info@farsiprossimo.it](mailto:info@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

Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 – Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05