



BILANCIO SOCIALE 2023

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	12
2.2 SEDE	12
2.3 ALTRE SEDI ATTIVE NEL 2023	12
2.4 AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ	12
2.5 VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (MISSION DELL'ENTE)	14
2.6 ATTIVITÀ STATUARIE 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	37
3.6 I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI E LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	38
3.7 I PORTATORI DI INTERESSI ESTERNI	54
3.8 LA SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI DEI SERVIZI	58
 4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	62
4.1 TIPOLOGIE, CONSISTENZA E COMPOSIZIONE	63
4.2 IL PERSONALE DELLA COOPERATIVA	63
4.3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE REALIZZATE	68

4.4 CONTRATTO DI LAVORO APPLICATO AI DIPENDENTI	69
4.5 I VOLONTARI	69
4.6 NATURA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DAI VOLONTARI	70
4.7 STRUTTURA DELLE RETRIBUZIONI	70
4.8 EMOLUMENTI, COMPENSI O CORRISPETTIVI	70
INSERTO STORIE	I - IX
5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	74
5.1 INFORMAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE SULLE PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE	75
5.2 PERFORMANCE DELLE AREE E BENEFICIARI DEI SERVIZI	76
5.3 INFORMAZIONI RELATIVE AL POSSESSO DI CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ	85
5.4 INDICAZIONI CIRCA LA COERENZA TRA LE ATTIVITÀ SVOLTE E LE FINALITÀ STATUTARIE	85
5.5. FATTORI RILEVANTI NELL'ANNO DI RIFERIMENTO PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLE FINALITÀ STATUTARIE	85
5.6. VERSO UNA VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE	87
5.7. VERSO LA CERTIFICAZIONE SULLA PARITÀ DI GENERE	89
6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	91
6.1 SINTESI DEL BILANCIO CONSUNTIVO E PROVENIENZA DELLE RISORSE ECONOMICHE	92
6.2 RICLASSIFICAZIONE DEL BILANCIO CONSUNTIVO E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PRODOTTA	94
6.3 SPECIFICHE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI	97
6.4 CRITICITÀ EMERSE NELLA GESTIONE E INDICAZIONE DELLE AZIONI MESSE IN CAMPO PER MITIGARNE GLI EFFETTI NEGATIVI	98
7. ALTRE INFORMAZIONI	100
7.1 INDICAZIONI SU CONTENZIOSI/CONTROVERSIE IN CORSO CHE SONO RILEVANTI AI FINI DELLA RENDICONTAZIONE SOCIALE	101
7.2 INFORMAZIONI DI TIPO AMBIENTALE	101
7.3 OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGS)	101
7.4 ALTRE INFORMAZIONI DI NATURA NON FINANZIARIA	101
7.5 INFORMAZIONI SULLE RIUNIONI DEGLI ORGANI DEPUTATI ALLA GESTIONE E ALL'APPROVAZIONE DEL BILANCIO	102
8. LE PROSPETTIVE PER IL FUTURO	104

Presentazione

Presentazione

Il 29 novembre 2023 Cooperativa Farsi Prossimo ha festeggiato 30 anni dalla sua fondazione; tale ricorrenza verrà ricordata con un momento destinato a dipendenti, soci e amici nella primavera del 2024, oltre che con la produzione di materiale multimediale, attraverso i quali ripercorrere la storia di Cooperativa a Milano in questi 30 anni di attività. Una storia fatta di migliaia di altre storie, voci, volti, attenzione all'altro e cura, dando il proprio contributo per un impatto sulla società. Il 2023 in particolare si è caratterizzato come anno di espansione delle attività caratteristiche della Cooperativa, con il consolidamento delle attività storiche e di quelle avviate nel corso del 2022, alcune delle quali in risposta all'emergenza umanitaria emersa a seguito del conflitto in Ucraina, andando a superare il volume di attività gestite da Cooperativa pre-pandemia. Nei primi mesi dell'anno 2024, su invito di Caritas Ambrosiana, Farsi Prossimo è stata chiamata a rispondere con urgenza, all'arrivo di piccoli nuclei di profughi palestinesi arrivati in Italia attraverso corridoi umanitari organizzati dal Ministero della Sanità e lo ha fatto, in stretto raccordo con istituzioni

quali Prefettura e Comune di Milano, attraverso una piccola struttura, Casa Mara, in cui sono state accolte queste famiglie.

Si è trattato di una iniziativa che, come altre intraprese dalla Cooperativa, cerca di rispondere ad attuali e drammatiche emergenze attraverso l'apporto fondamentale dei propri soci e lavoratori, e che evidenzia la fedeltà della Farsi Prossimo, a trent'anni dalla sua fondazione, alla sua vocazione originaria 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".

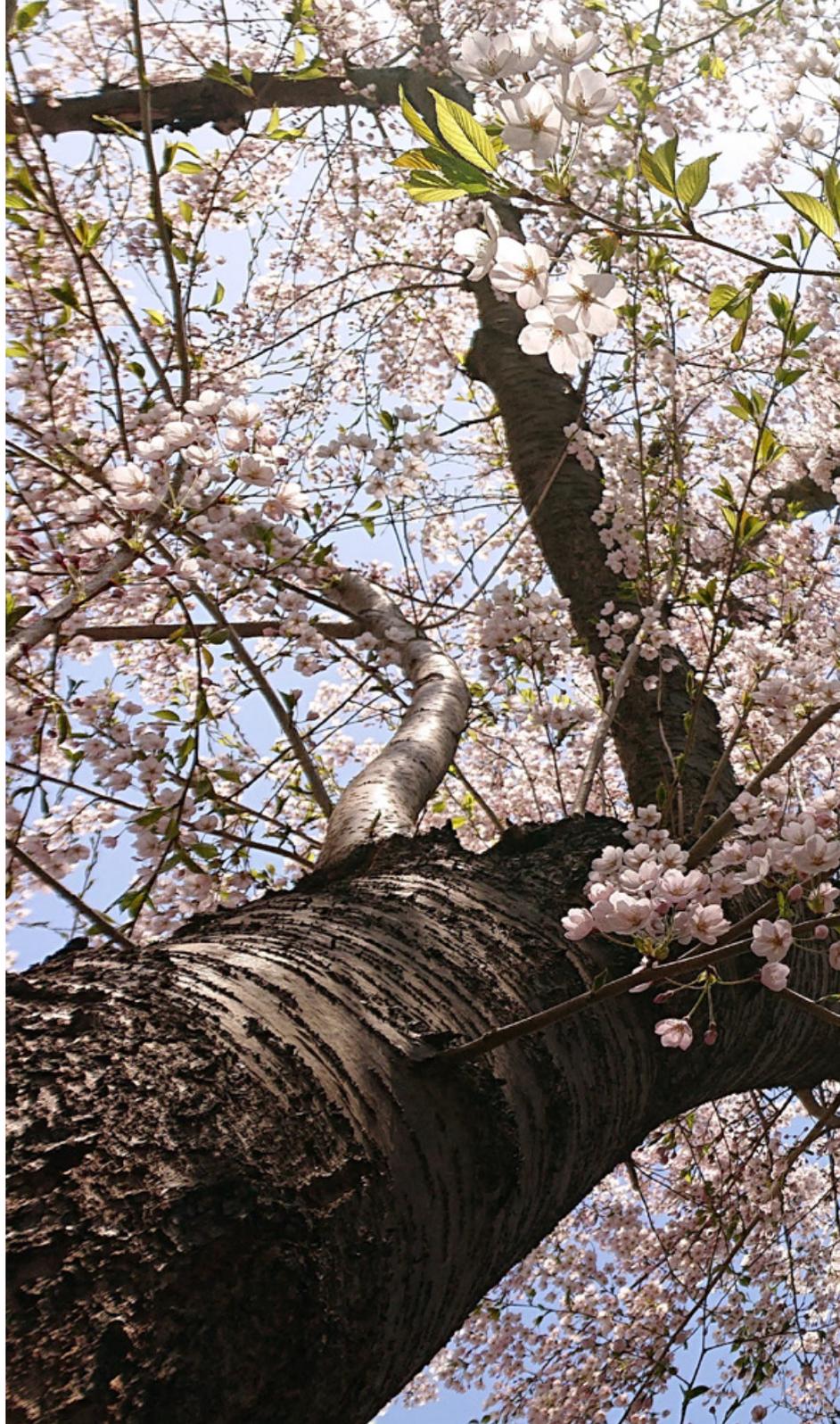
Come ogni anno, il Bilancio Sociale della Farsi Prossimo cerca di offrire un quadro sintetico ma articolato delle attività svolte nel 2023, seguendo le indicazioni delle linee-guida (art. 9, comma 2° del D.Lgs. 3 luglio 2017 nr. 112), integrandole con ulteriori dati e informazioni per renderlo più ricco e più aderente alla vita della Cooperativa.

In particolare, nel 2023 è proseguita l'implementazione del questionario di soddisfazione dei destinatari dei servizi,

messo a punto nel 2022. Il nuovo modello consente la raccolta di dati trasversali a tutti i servizi e confrontabili tra di loro. Una lettura più ricca di questi dati può giovare della sezione di «storie e frasi» dalle Aree operative, che raccontano l'esperienza di persone che accedono ai servizi: lo scopo è dare, al di là dei dati quantitativi già presentati nel documento, il «sapore» qualitativo del lavoro sociale che la Cooperativa svolge ogni giorno in favore delle persone e della comunità. 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.

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

LINEE GUIDA E RENDICONTAZIONE SOCIALE

Riferimenti normativi e metodologici

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*.

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.

Individuazione degli stakeholder

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 rielaborazione dei dati fino alla scrittura delle diverse sezioni;
- il coinvolgimento dei destinatari dei servizi, tramite la richiesta di compilazione di uno specifico questionario di soddisfazione;
- 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.

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, con possibilità, su richiesta, di effettuarlo anche in forma cartacea;
- il questionario di soddisfazione dei destinatari dei servizi, compilabile in forma elettronica o cartacea, le cui caratteristiche in termini di contenuti e di modalità di rielaborazione sono illustrate nell'apposita sezione del Bilancio Sociale;
- una scheda di rendicontazione delle performance conseguite dai servizi delle diverse aree in termini di prestazioni erogate, persone raggiunte e attività sviluppate;
- la scheda di raccolta di "storie e frasi" dei servizi, con schema libero e narrativo, allo scopo di restituire uno spaccato del percorso dei destinatari dei servizi, ad integrazione degli indicatori puramente numerici;
- 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 stesura del bilancio sociale, che è destinato ad un pubblico generale, ma anche specificatamente agli stakeholder interni ed esterni, è da sempre improntata a facilitarne 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 2023

Unità Locale numero MI/2 Via Fusinato
Arnaldo 7 Milano (Mi) Cap 20156
Unità Locale numero MI/8 Via Monluè 65
Milano (Mi) Cap 20138
Unità Locale numero MI/9 Via Mantegazza
Paolo 23 Milano (Mi) Cap 20156
Unità Locale numero MI/14 Via

Villapizzone 12 Milano (Mi) Cap 20156
Unità Locale numero MI/15 Via Salerio
Padre Carlo 51/53 Milano (Mi) Cap 20151
Unità Locale numero MI/16 Via Conti Carlo
27 Milano (Mi) Cap 20125
Unità Locale numero MI/17 Via Zaffoni 2
Cinisello Balsamo (Mi) Cap 20092
Unità Locale numero MI/18 Via Villani
Giovanni 2 Milano (Mi) Cap 20131
Unità Locale numero MI/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, il 79,55% dei servizi è operativo nella città di Milano e il 20,45% al di fuori della città di Milano.
Le aree che includono attività sviluppate al di fuori del Comune di Milano sono l'Area Stranieri (6,80%), l'Area Minori e Famiglia (4,55%), le aree Diritti e pari opportunità (4,55%) e Contrasto alla violenza contro le donne (4,55%).

IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

2. INFORMAZIONI GENERALI

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 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

MISSION DI FARSÌ PROSSIMO

LE TIPOLOGIE DI INTERVENTO

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 convegni, seminari, corsi di aggiornamento e formazione concernenti le tecniche e le discipline richieste per interventi sociosanitari e socioeducativi. La Cooperativa può svolgere attività di sensibilizzazione della tutela dell'ambiente, dello studio e della conoscenza della natura, con la

2. INFORMAZIONI GENERALI

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 a 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 OASI Consorzio scs, di CGM Finance, di Banca Etica e di Confcooperative.

Si riportano alcuni tra gli enti del terzo settore con i quali si è collaborato nel 2023

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
 Eni Plenitude Società Benefit
 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
 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
 Lule
 Pratica
 Progetto Integrazione
 Prossimità
 Ripari Cooperativa sociale
 Sóciosfera
 Solidarnosc

2. INFORMAZIONI GENERALI

...continua dalla pagina precedente

Si riportano alcuni tra gli enti del terzo settore con i quali si è collaborato nel 2023

Spazio Aperto

Spazio Aperto Servizi

Tempo per l'Infanzia

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

ANOLF

APS Gatti Spiazzati

APS Villapizzone

ASD Borsi

ASD Centro Schuster

ASD Futura

ASD Idea Sport Pallacanestro

Ass CAF onlus

Ass. Culturale Villa Pallavicini

Ass. San Martino

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

CSI - Centro Sportivo Italiano

Cuore e parole

Eqwa

Fanciullezza

Feder Casa Regionale sez. Cinisello

fio.PSD - Federazione Italiana Organismi per le
Persone Senza Dimora

Formazione Giovanni Piamarta

GW - Milano

Il Disegno

Impresa Sociale Villapizzone

International Rescue Committee

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

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 degli obiettivi della Cooperativa. Nel 2015 ha ufficialmente adottato il MOG (Modello Organizzativo di Gestione) e nominato un OdV (Organismo di Vigilanza, attualmente è

2. INFORMAZIONI GENERALI

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 dell'Area Metropolitana,

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.

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 in stretta e costante collaborazione con la rete ampia e articolata delle altre realtà nate per rispondere alle esigenze dei più bisognosi costituita da associazioni, cooperative, gruppi informali...

Un contesto segnato da profonde incertezze sociali, da rinnovate crisi economiche alternatesi a distanza di pochi anni, dopo un periodo fortemente segnato dalla diffusione del morbo pandemico. Un contesto in cui i due principali conflitti in atto stanno fortemente incidendo sugli equilibri geopolitici internazionali e hanno provocato emergenze umanitarie cui anche Cooperativa ha risposto in termini di accoglienza e sostegno ai nuclei giunti in città, in collaborazione con Caritas Ambrosiana e con

LE SFIDE DA AFFRONTARE

UN NUOVO SCENARIO

le principali istituzioni.

In questo quadro si segnalano alcuni elementi con i quali l'azione della Cooperativa deve necessariamente confrontarsi, e che hanno costituito l'oggetto della pianificazione degli Amministratori.

In continuità con la sua storia fondativa, ma a fronte dell'evoluzione dei fenomeni sociali, la Cooperativa è quindi sempre più chiamata a rispondere alle nuove emergenze consolidando sempre più la sua capacità e sviluppando interventi sempre più rapidi e flessibili in funzione dei nuovi bisogni, rispondendo in modo efficace ed efficiente alle richieste che con crescente urgenza arrivano dalle istituzioni per far fronte a tali necessità.

D'altra parte, il contesto richiede di tener conto della contrazione delle risorse istituzionali, dell'evoluzione tecnologica e digitale, della necessità sempre maggiore di lavorare in modo integrato e sinergico sui territori per far fronte comune alle difficoltà crescenti e a problematiche sociali sempre più complesse e articolate. Ciò comporta un ripensamento dei servizi che, pur nella loro continuità, devono trovare nuove forme di sostenibilità, ottimizzando processi e modalità di lavoro, riducendo i costi, ma mantenendo la qualità degli interventi, sviluppando in modo sempre più integrato sinergie e collaborazioni con gli attori del territorio, istituzionali, del

Terzo Settore e privati.

Ulteriore elemento nodale è dato dalla crisi delle professioni sociali, legata a fattori salariali, sociali e culturali. Il recente rinnovo del contratto nazionale ha solo in parte risposto alle diverse esigenze del personale che opera nelle Cooperative. È quindi necessario investire in modo costante e attento sul benessere dei singoli e dei gruppi di lavoro, con azioni mirate di ascolto, riconoscimento e valorizzazione di soci e lavoratori, che costituiscono il principale capitale dell'organizzazione.

A fronte di tali esigenze, per quest'anno Cooperativa ha deciso di proseguire gli investimenti sullo sviluppo organizzativo, avviando uno studio di fattibilità per un percorso di revisione del proprio statuto che le permetta di ampliare le proprie attività ed interventi ad ambiti maggiormente sostenibili, sia per i propri beneficiari che per l'organizzazione. Accanto a questo percorso di revisione, si sta valutando la possibilità di fusione con Filo d'Arianna, cooperativa di Consorzio Farsi Prossimo che cura servizi in ambito socio-sanitario, per rinforzare il proprio posizionamento nel contesto milanese e poter avviare e sperimentare percorsi sempre più integrati per il benessere e l'inclusione delle persone più fragili, così come da propria mission e mandato statutario.

3. Struttura, governo e amministrazione

3. Struttura, governo e amministrazione

3.1 Consistenza e composizione della base sociale/associativa

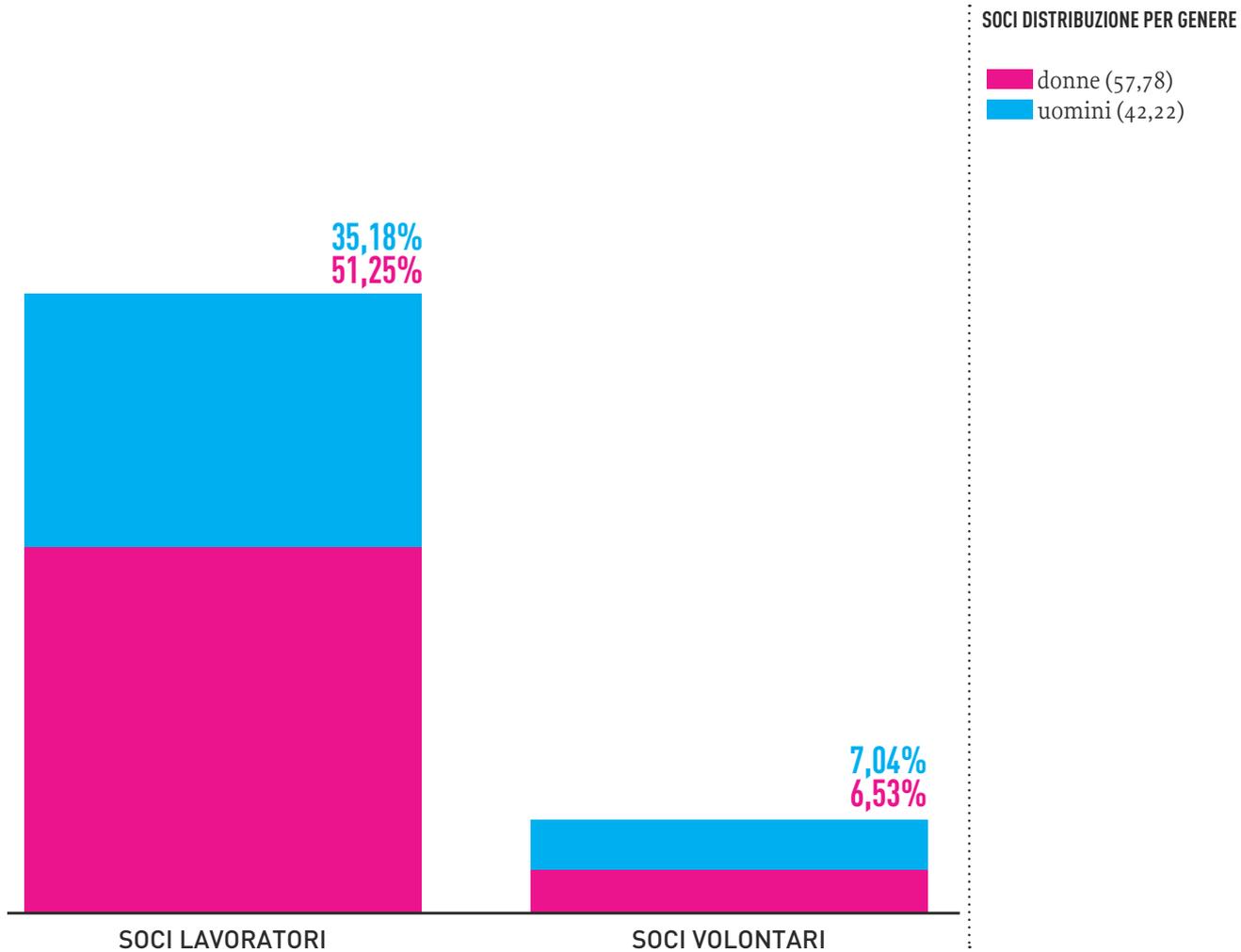
Al 31 dicembre 2023 i soci della Cooperativa erano 199 di cui:

- Soci Lavoratori 172
- Soci Volontari 27

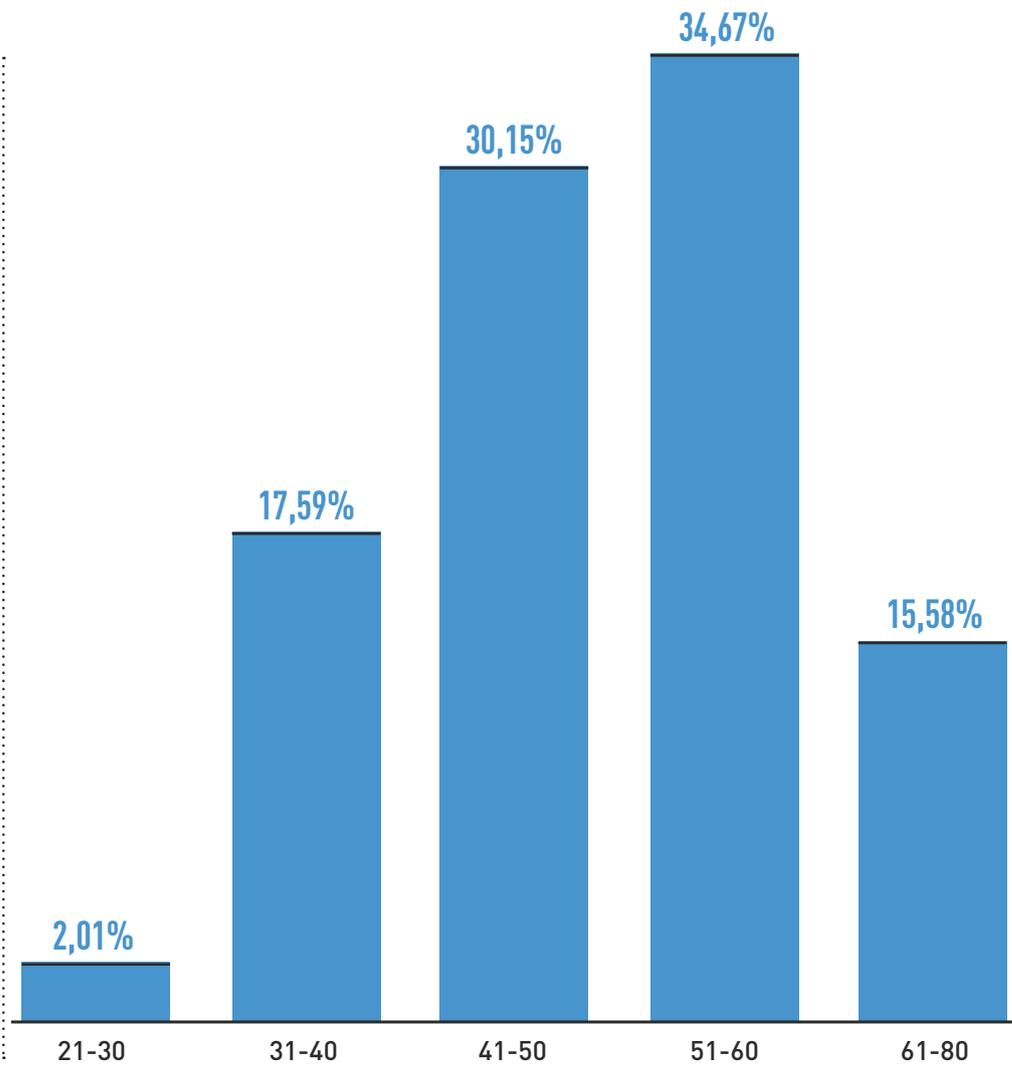
COMPOSIZIONE BASE SOCIALE



3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



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 2023 si sono svolte tre assemblee ordinarie con una presenza media dei soci pari al 48,92%. Le assemblee si sono svolte in forma mista, consentendo la partecipazione tramite video-conferenza sulla piattaforma Teams dei soci impossibilitati ad intervenire in presenza, secondo quanto previsto dall'art. 34 dello Statuto vigente e garantendo l'identificazione dei partecipanti, la loro partecipazione e l'esercizio del diritto di voto.

L'assemblea svoltasi in seconda convocazione il 10 maggio 2023 ha approvato il bilancio di esercizio 2022, che ha incluso l'erogazione di ristorni in favore dei soci lavoratori, nonché il bilancio di previsione del 2023 e il bilancio sociale. Nell'assemblea tenutasi in seconda convocazione il 20 giugno 2023, i soci, oltre a ricevere aggiornamenti sull'andamento e la gestione della Cooperativa, hanno deliberato l'adozione di un regolamento per l'ammissione a socio, che era stato già discusso nel corso del 2022 e la cui approvazione era stata rinviata per apportare alcune modifiche alla proposta

GLI ORGANI DELLA COOPERATIVA

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

elaborata da una commissione composta da 4 soci, tra cui un consigliere di amministrazione, che aveva già redatto una proposta iniziale.

Nel corso dell'assemblea tenutasi in seconda convocazione il 19 dicembre 2023 sono stati forniti ai soci aggiornamenti sulle attività e i servizi della Cooperativa e sono state esposte le risultanze della situazione contabile al 30 settembre 2023; sono stati comunicati inoltre degli aggiornamenti su nuove prospettive societarie, comunicazioni e proposte in ordine al rinnovo del Consiglio di Amministrazione in scadenza, ed è stato illustrato l'avvio di percorso formativo rivolto ai soci sulla figura del consigliere 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 fideiussioni; può consentire iscrizioni, trascrizioni, surroghe, postergazioni, cancellazioni e restrizioni di ipoteche, anche senza la estinzione del relativo credito garantito od intimato e qualsiasi altra annotazione ipotecaria; può rinunciare ad ipoteche e surroghe legali, esonerando i competenti conservatori da

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

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.

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

Composizione del Consiglio di Amministrazione

CARICA SOCIALE	NOMINATIVO	ALTRE INFORMAZIONI
Presidente	Annamaria Lodi	Socia lavoratrice dal 30 settembre 2011 Consigliere dal 19 ottobre 2011
Vicepresidente	Rocco Festa	Socio lavoratore dal 27 marzo 2008 Consigliere dal 18 giugno 2012
Consigliere	Giovanni Romano	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 Consigliere dal 13 novembre 2014
Consigliere	Francesco Sdraiati	Socio lavoratore dal 16 febbraio 2012 Consigliere dal 20 maggio 2019
Consigliere	Daniela Ghiringhelli	Socia lavoratrice dal 13 gennaio 2006 Consigliere dal 17 giugno 2021
Consigliere	Salvatore D'Ambrosio	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 Consigliere dal 19 ottobre 2011

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

Composizione del Collegio Sindacale

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

Nel corso del 2023 il Consiglio di amministrazione si è riunito in 11 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.

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.

A partire dagli ultimi mesi del 2023 sono state avviate le procedure per l'analisi di fattibilità della certificazione UNI PdR 125:2022 per l'introduzione delle misure a tutela della Parità di genere.

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 che include aree di staff (amministrazione, finanza

e controllo; tecnologie informatiche; gestione immobili; sicurezza 81/08; risorse umane; servizi di *compliance*) e aree di sviluppo istituzionali. La macro-area di supporto afferisce direttamente al presidente.

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

LE AREE DI STAFF

ASSEMBLEA SOCI

CDA
Presidente A. Lodi, Vicepresidente R. Festa, Consiglieri S. D'Ambrosio, D. Ghiringhelli, G. Romano, F. Sdraiati

Collegio Sindacale
F. Gelmini, I. Parolo, V. Zuccoli

Presidente
A. Lodi

OdV
F. De Sanctis, E. Mazzola

Enti di staff

Sviluppo/Istituzionale

AFC, ICT, Gestione immobili, Sicurezza 81/08
A. Gilardi

Risorse Umane
A. Lodi

Compliance
M. Napoli

Assistente alla direzione
E. Mazzola

Tesoreria/controllo gestione
R. Accurso, P. Benissanh

Responsabile RU
R. Merli

Privacy
S. D'Ambrosio

Svil. Business/Proget. Sociale e Bandi
M. Napoli

Sicurezza 81/08 ASSP
L. Gamba

Formazione e tirocini
M. Fumagalli, E. Mazzola

Qualità
M. Napoli

Fund Raising
M. Casorati, L. Fermi

RSPP
C. Dell'Osta (CFP)

Bilancio Sociale
S. D'Ambrosio

Web, Comunicazione e Immagine
A. Lodi, F. Sdraiati

RLS
M. Di Bella, P. Pagani, E. Omodeo Zorini

DIREZIONE AREE OPERATIVE

Volontariato, Servizio Civile
E. Mazzola

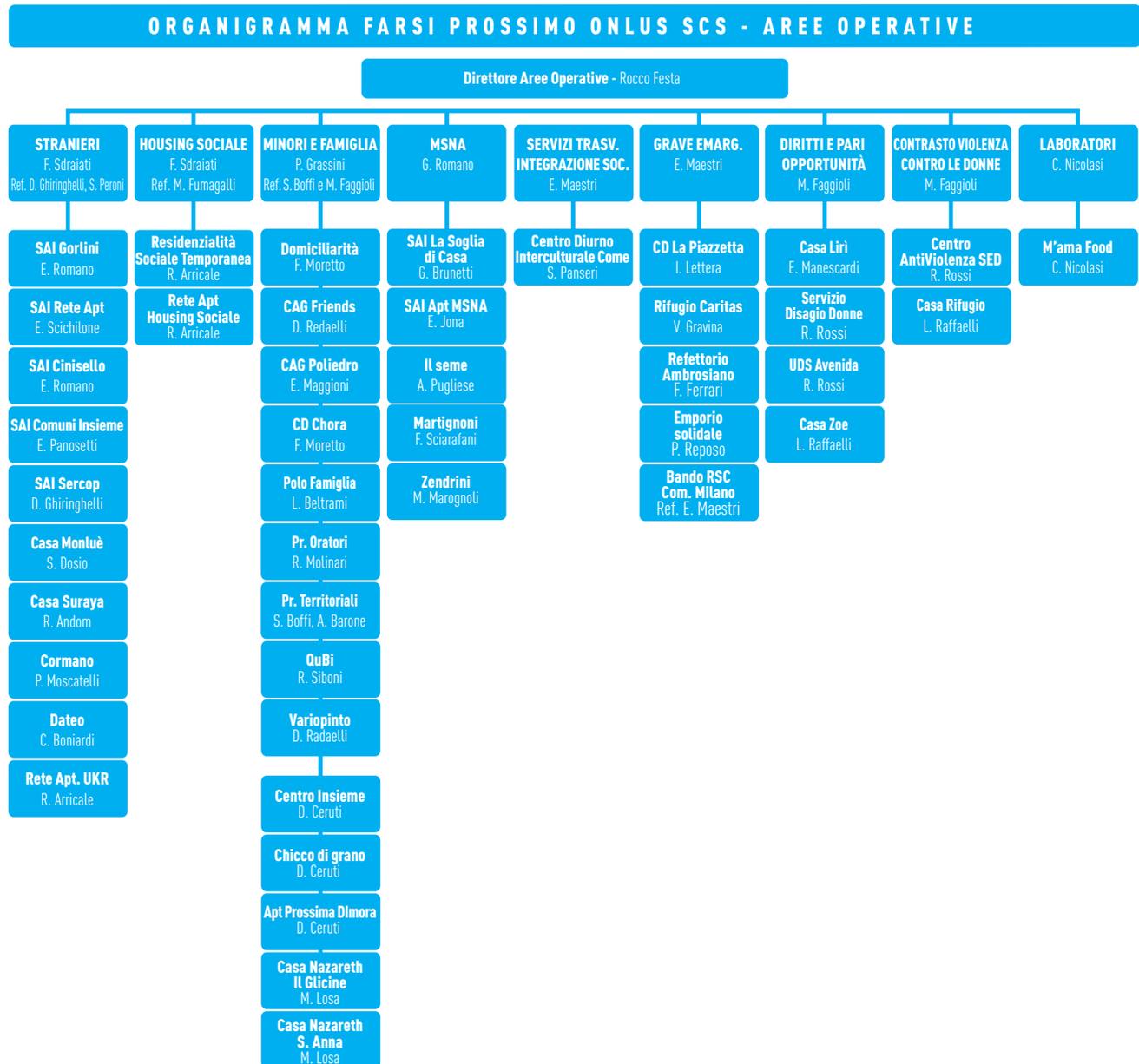
Medico Competente
S. Bernieri, M. Macchi

Dir. aree operative
R. Festa

Acquisti
A. Lodi

Servizi informatici AuroraNet
Referente interno K. Saleh

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



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 artificiali, 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, lo Statuto prevede, al di là degli obblighi di legge, che si svolgano ogni anno almeno due Assemblee dei soci. Nel 2023 si sono svolte tre Assemblee dei soci. Sempre con l'intento di favorire la partecipazione democratica dei soci, la Cooperativa sta implementando i propri meccanismi di comunicazione interna, rimodellando la *newsletter* interna rivolta ai soci per renderla più efficace.

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

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

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”.

Per quanto riguarda l'erogazione dei ristorni, l'art. 31 dello Statuto prevede che “la ripartizione dal ristorno ai singoli soci dovrà essere effettuata considerando la quantità e qualità degli scambi mutualistici intercorrenti fra la Cooperativa ed il socio in considerazione dell'apporto lavorativo, quantitativo e qualitativo, prestato alla Cooperativa e quanto da essa corrisposto in termini di compensi e servizi”.

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.

5° Principio

Educazione, formazione e informazione.

Le cooperative devono fornire ai loro soci, dirigenti, amministratori e dipendenti la formazione necessarie per poter contribuire

AUTONOMIA NELLA COOPERAZIONE

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 e navigli), è socia fondatrice del Consorzio Farsi Prossimo di Milano, ed è socia del Consorzio OIKOS di Milano, di OASI Consorzio scs, di CGM Finance, di Banca Etica e di Confcooperative.

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 ed ecclesiale (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. Nei confronti di questi soggetti la Farsi Prossimo è quindi tenuta ad assumere un atteggiamento di responsabilità.

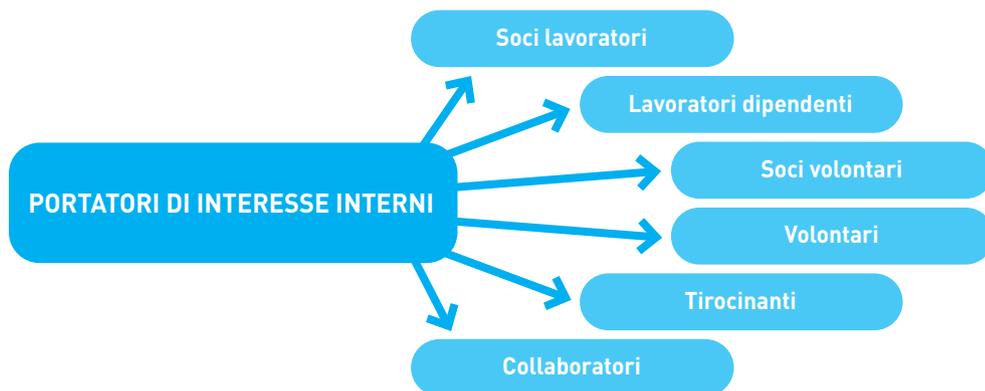
Gli stakeholder possono essere classificati in “interni” (soci, lavoratori, volontari) ed “esterni” (utenti, clienti, committenti, fornitori, finanziatori, Pubblica Amministrazione, la collettività, la comunità ecclesiale).

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 la raccolta del feedback degli utenti, nel 2023 è proseguita la raccolta di un questionario dei destinatari dei servizi avviata nel 2022, anch’essa descritta in modo analitico in un apposito paragrafo del Bilancio sociale.

Per quanto riguarda i 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.

Nei confronti della comunità civile ed



I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI

LA RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE

ecclesiale, uno tra i principali strumenti di “rendicontazione” sociale è proprio il Bilancio sociale.

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.

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Connotazione del campione

La rilevazione si è sviluppata tra il mese di dicembre 2023 e il mese di gennaio 2024. Sono stati compilati complessivamente 156 questionari, pari complessivamente al 45,48% dei lavoratori interessati (di cui il 40,39% dei lavoratori e l'88,89% dei coordinatori).

LAVORATORI

69,35% donne,
29,04% uomini
1,61% non indica
37,10% sono soci,
62,90% non sono soci
34,68% ha un'anzianità lavorativa superiore ai 60 mesi
16,94% ha un'anzianità lavorativa compresa tra i 37 e i 60 mesi
30,65% ha un'anzianità lavorativa compresa tra 13 e 36 mesi
16,92% ha un'anzianità lavorativa inferiore a 13 mesi
0,81% non indica

Mansioni rappresentate

66,13% educatore
13,71% assistente sociale
20,16% altro

Distribuzione per area

31,71% Minori e famiglia
21,95% Stranieri
13,82% Minori stranieri non accompagnati
6,50% Housing Sociale
6,50% Servizi trasversali
19,52% Altre aree

COORDINATORI

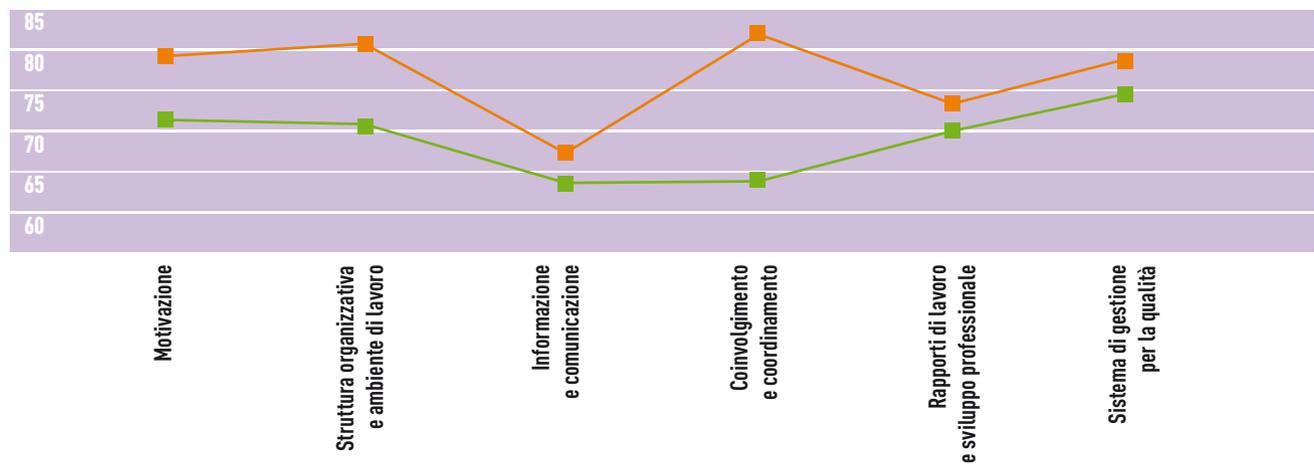
65,63% donne,
31,25% uomini,
il 3,14% non indica
Il 25% ha un'anzianità di coordinamento inferiore ai 3 anni,
il 18,74% tra i 3 anni e i 5 anni,
il 53,13 superiore ai tre anni,
il 3,13% non indica.

ADESIONE ALLA RILEVAZIONE

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

Il grado di soddisfazione complessivo			
ANNO	2023	2022	2021
LAVORATORI	76,98	71,04	65,61
COORDINATORI	68,89	67,24	61,53

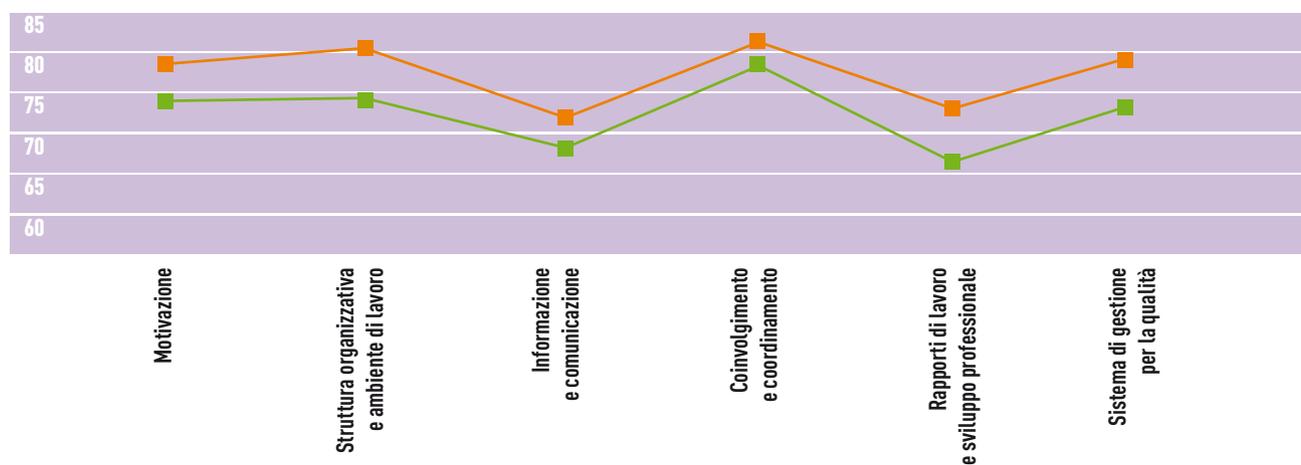
LAVORATORI GRADO COMPLESSIVO 76,98
COORD. GRADO COMPLESSIVO 68,89





GRADO COMPLESSIVO 76,98

GRADO COMPLESSIVO 71,04



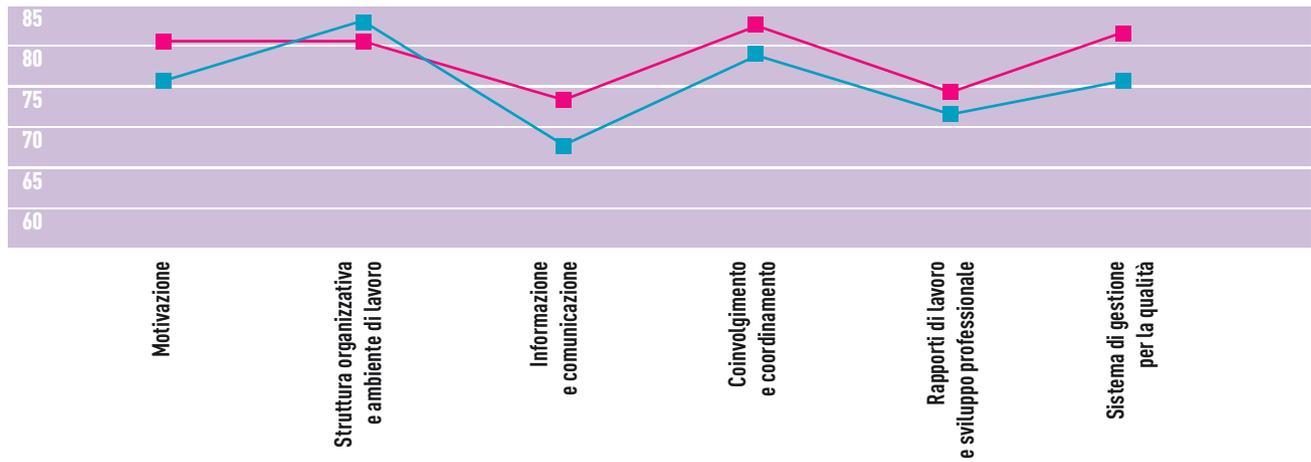
LAVORATORI: CONFRONTO PER AREE DI INTERVENTO

	Stranieri	Housing sociale	Minori e famiglia	MSNA	Serv. trasv. integr. sociale	Altre aree
MOTIVAZIONE (GRADO COMPLESSIVO 79,19)	73,00	79,22	82,74	80,21	66,00	72,87
STRUTT. ORG. E AMBIENTE DI LAVORO (GR. COMPL. 80,41)	79,68	77,50	85,74	75,85	79,60	71,68
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE (GR. COMPL. 72,56)	73,00	79,70	79,71	58,85	72,80	58,32
COINVOLGIMENTO E COORD. (GR. COMPL. 81,76)	76,50	92,92	85,28	82,03	83,00	59,60
RAPPORTI DI LAVORO E SVIL. PROF. (GR. COMPL. 73,97)	72,24	73,74	79,63	64,08	81,11	69,31
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (GR. COMPL. 79,13)	80,64	84,89	80,59	66,29	77,33	86,40
GRADO COMPLESSIVO (76,98)	75,15	79,78	81,92	69,55	77,72	68,62

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

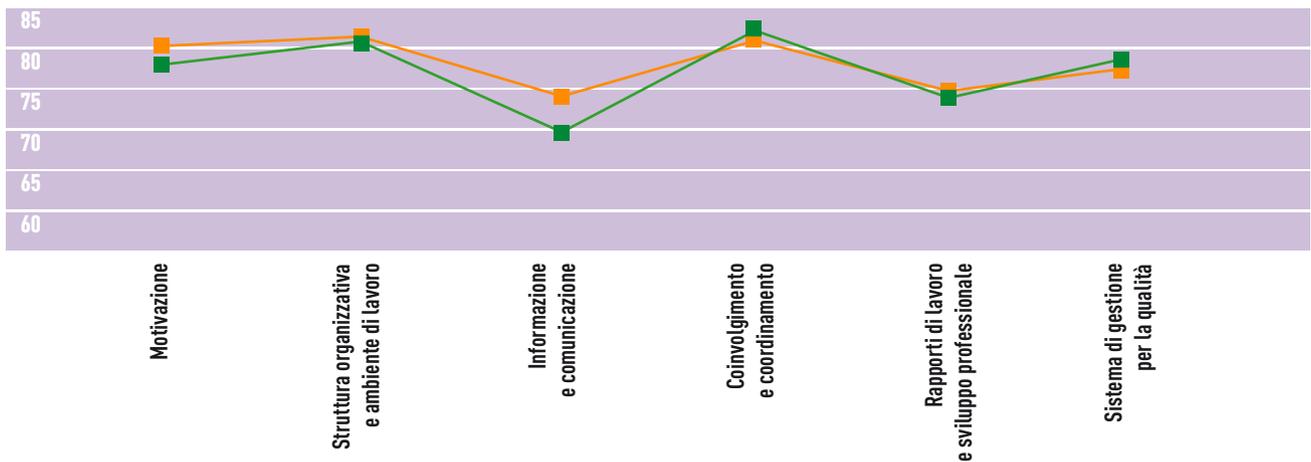
LAVORATORI: CONFRONTO UOMINI - DONNE

Donne, grado di soddisfazione 78,2
Uomini, grado di soddisfazione 74,64



LAVORATORI: SOCI - NON SOCI

Non socio, grado di soddisfazione 77,34
Socio, grado di soddisfazione 76,46

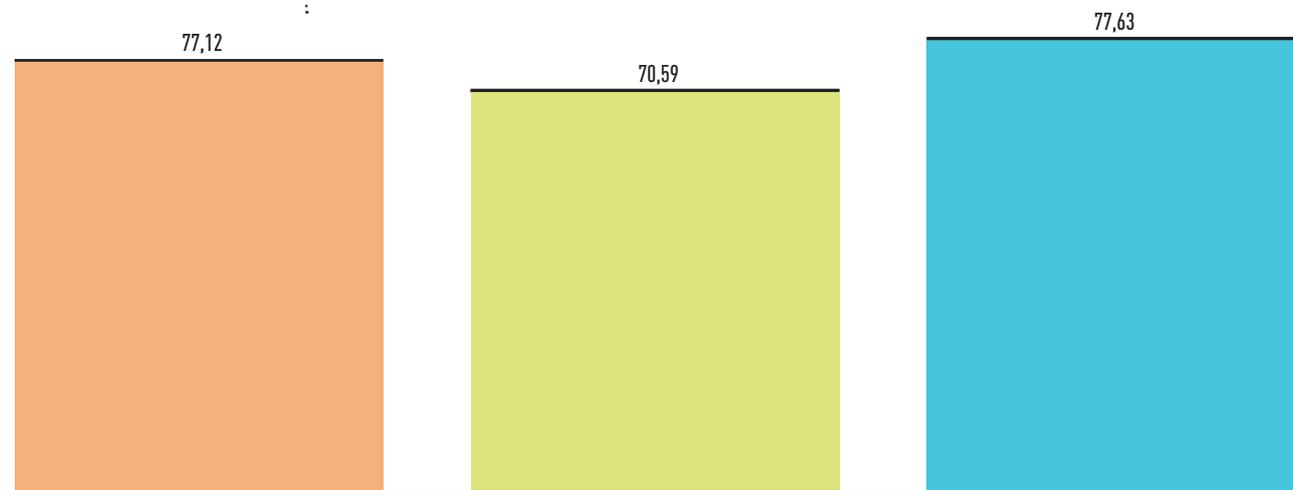


LAVORATORI:
CONFRONTO TRA MANSIONI - GRADO
DI SODDISFAZIONE
PER CIASCUNA MANSIONE

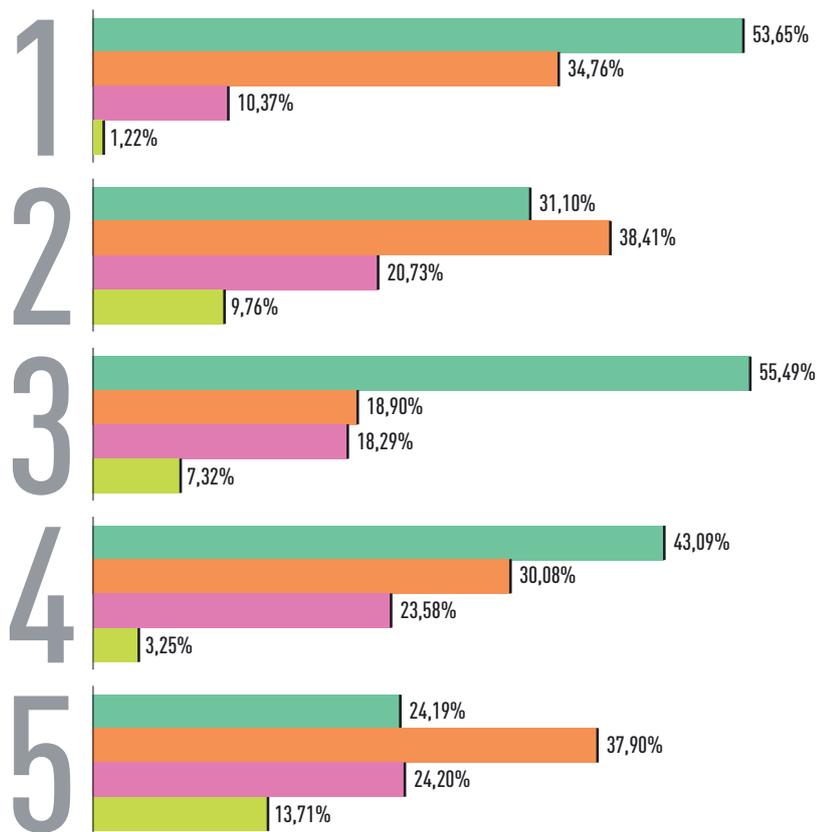
Educatore
(66,13% campione)

Assistente sociale
(13,71% campione)

Altro
(20,16% campione)



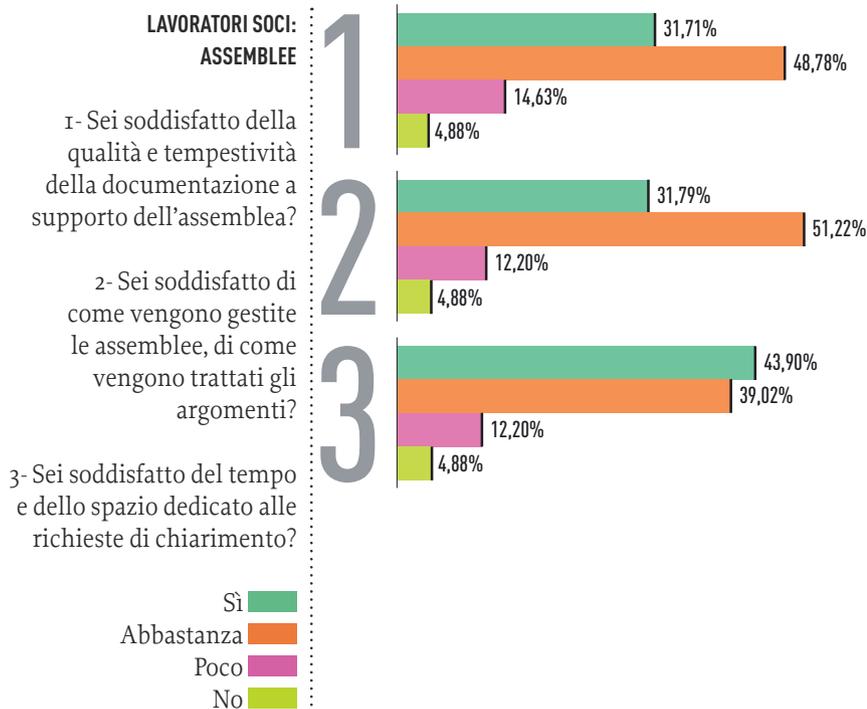
3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



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?

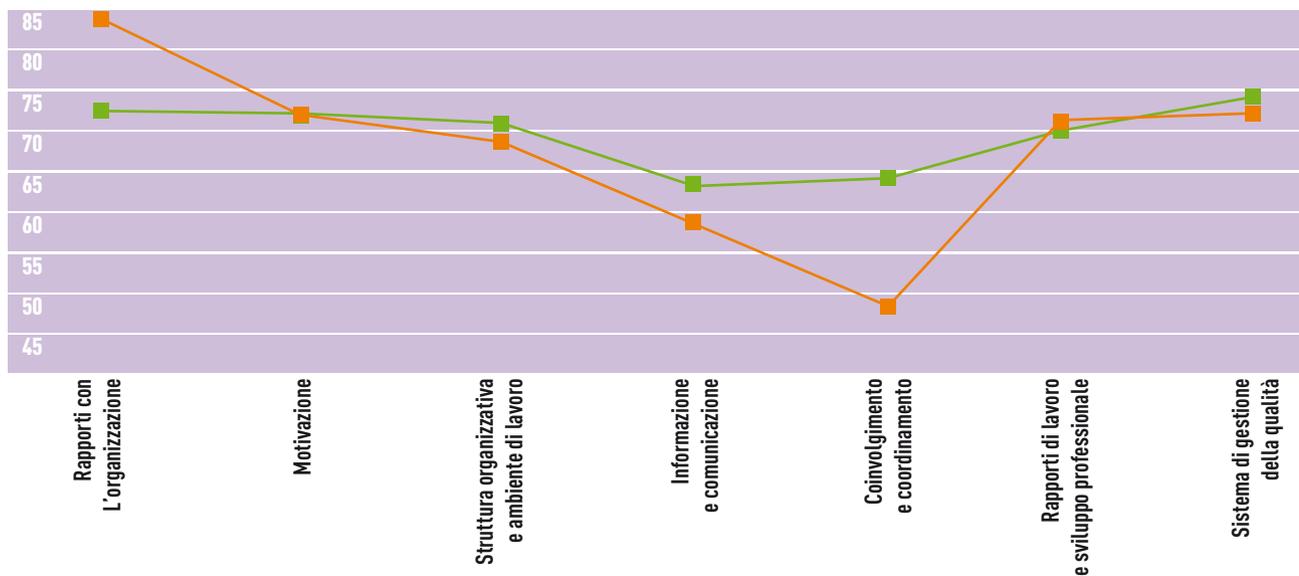






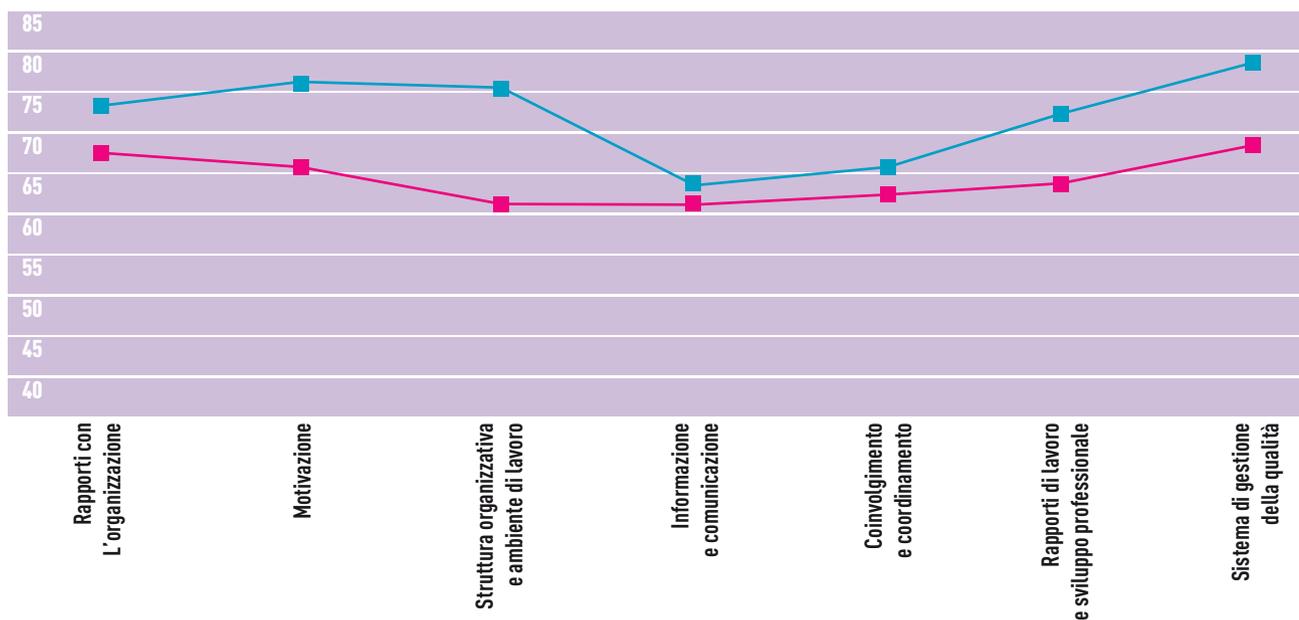
COORDINATORI: CONFRONTO PER CATEGORIE DI QUESITI 2023 - 2022

2023 - Grado complessivo 68,89 2022 - Grado complessivo 67,24



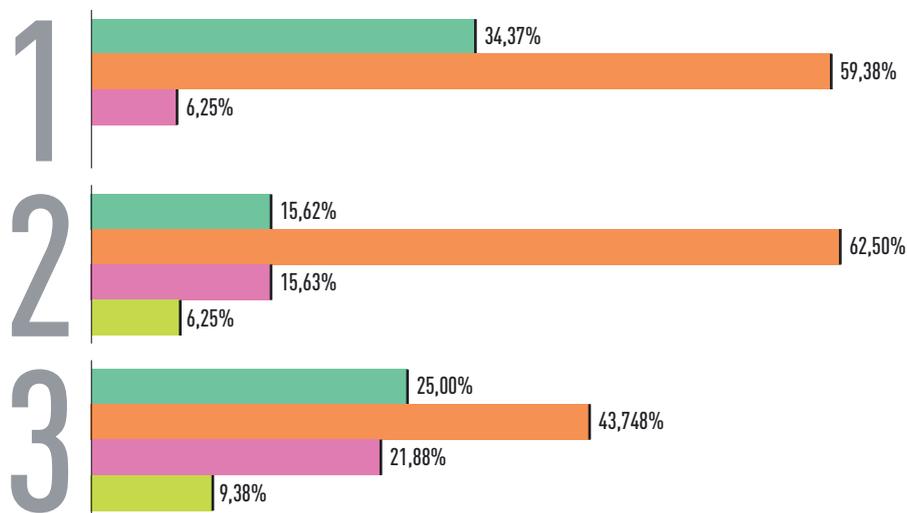
COORDINATORI: CONFRONTO UOMINI E DONNE 2023 - 2022

Donne - Grado complessivo 70,86 Uomini - Grado complessivo 63,39



3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Confronto per aree di intervento	Stranieri	Minori e fam.	MSNA	Grave em.	Altre aree
RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE (72,64)	75,61	85,47	60,67	44,08	75,50
MOTIVAZIONE (72,60)	69,89	74,10	71,92	63,50	75,56
STRUTT. ORG. E AMBIENTE DI LAVORO (71,31)	75,10	63,46	74,68	68,57	69,52
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE (64,60)	58,94	68,96	54,17	51,42	64,35
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO (64,88)	63,19	69,30	54,43	49,68	76,69
RAPPORTI DI LAVORO E SVIL. PROFESSIONALE (70,02)	78,17	72,68	69,56	63,25	64,21
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (74,68)	71,83	73,07	80,25	85,92	77,39
GRADO COMPLESSIVO (68,89)	69,40	70,73	64,66	59,43	70,04



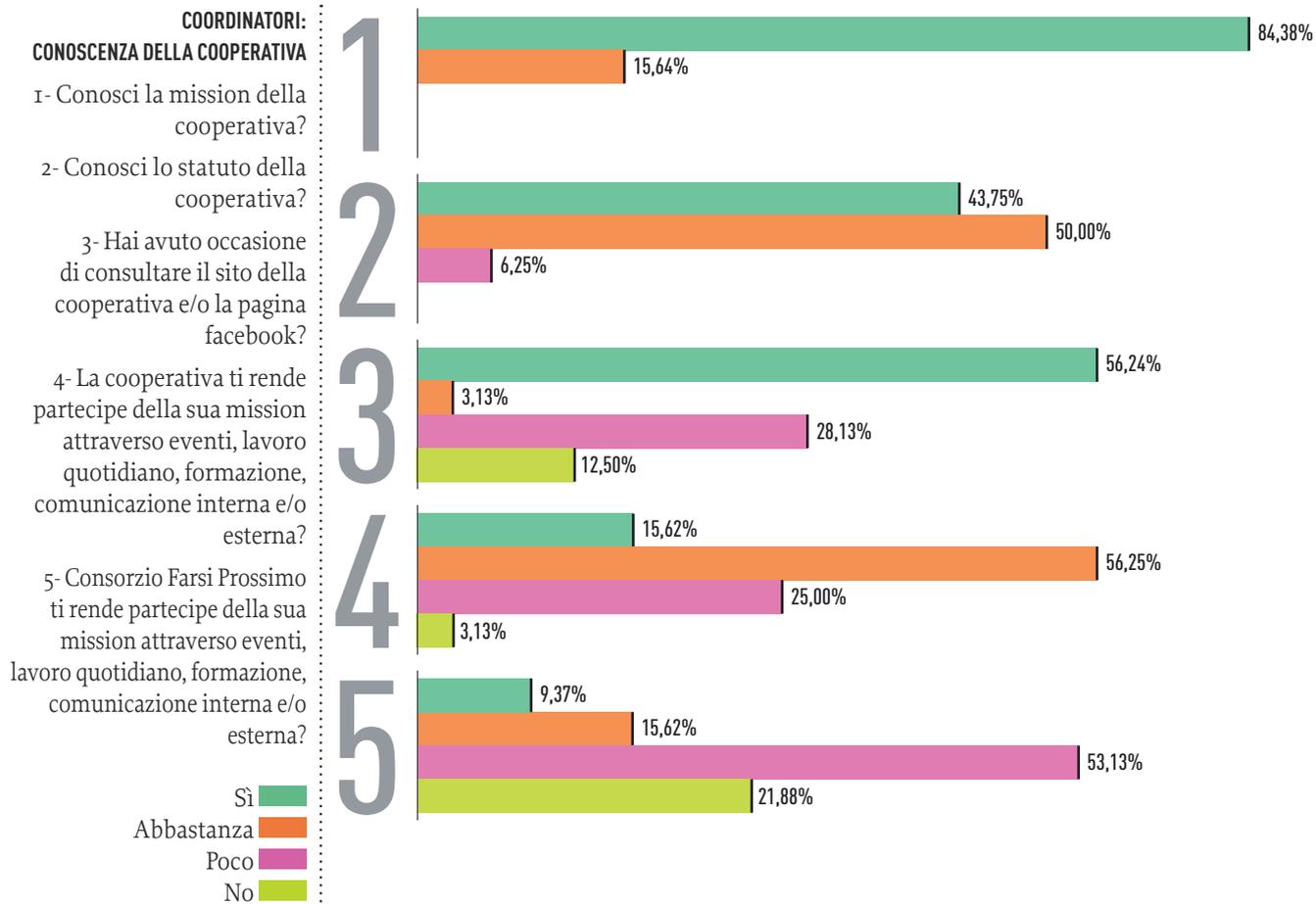
COORDINATORI: ASSEMBLEE

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 82, pari al 66% dei questionari regolarmente compilati.

Complessivamente sono state formulate 222 risposte aperte.

Per quanto riguarda il genere, le risposte sono state espresse per il 71,62% da donne e per il 27,03% da uomini (l'1,35% non indica).

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

- 66,67% Educatore/Docente L2
- 14,81% Assistente sociale
- 18,50% Altro

COSA PREFERISCI - incidenza % sul totale delle risposte

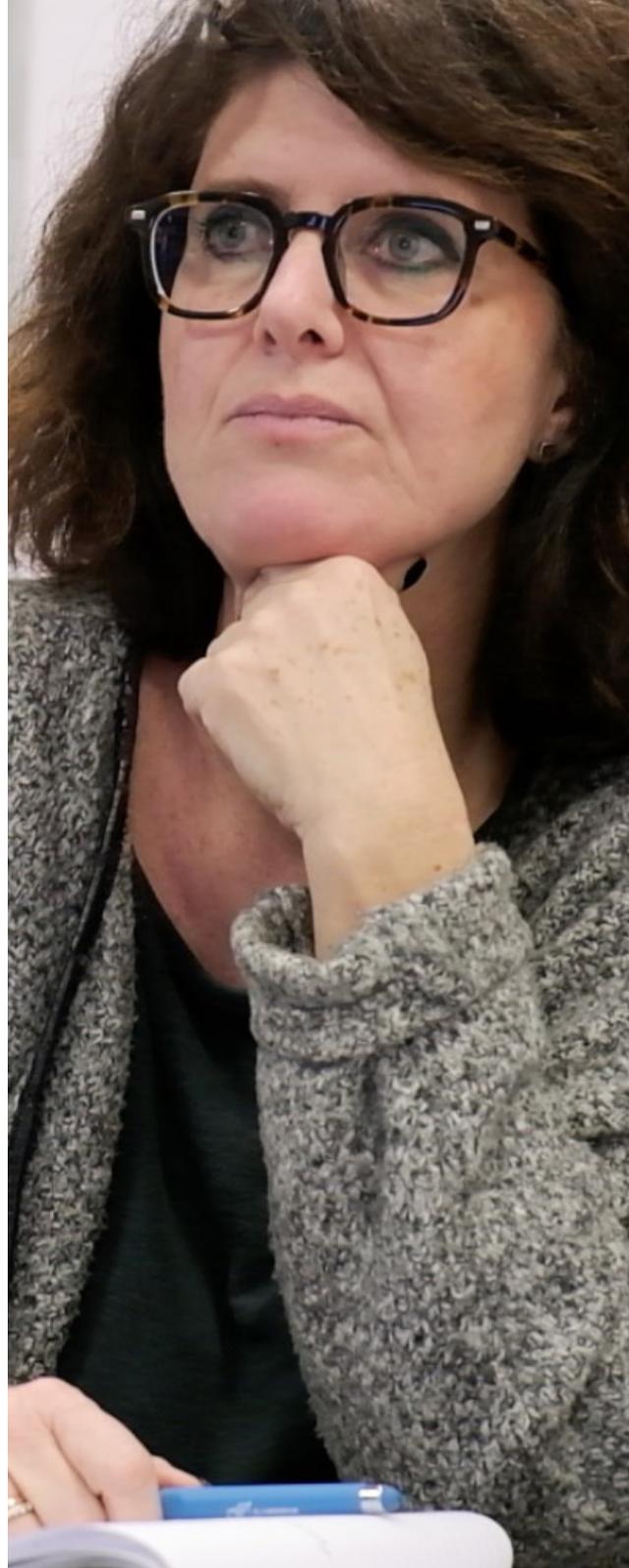
AIUTARE GLI OSPITI	42,0%
AUTONOMIA NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ	16,0%
LAVORO DI GRUPPO	19,8%
ORARIO DI LAVORO	7,4%
ALTRO	14,8%
TOTALE	100,0%

COSA TI PESA - incidenza % sul totale delle risposte

CARENZE ORGANIZZATIVE	26,8%
NOTTI PASSIVE, RETRIBUZIONE	15,9%
ORARIO DI LAVORO	14,6%
DIFFICOLTÀ BUROCRATICHE	7,3%
NIENTE	3,7%
DIFFICOLTÀ CON L'UTENZA	2,4%
POLITICHE AZIENDALI	2,4%
ASSENZA DI PROFESSIONALITÀ	1,2%
ALTRO	25,6%
TOTALE	100,0%

COSA CAMBIERESTI - incidenza % sul totale delle risposte

COMUNICAZIONE CON ALTRI SERVIZI ED ESTERNA (CARENTE)	29,6%
NIENTE	22,2%
VALORIZZAZIONE E MOTIVAZIONE DELLE RISORSE UMANE (CARENTE)	16,7%
ORGANIZZAZIONE	14,8%
INSICUREZZA CONTRATTUALE	3,7%
RETRIBUZIONE	1,9%
ALTRO	11,1%
TOTALE	100,0%



3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Elaborazione delle risposte libere dei coordinatori

I questionari con presenza di osservazioni sono stati 26, pari al 81,25% dei questionari regolarmente compilati. Complessivamente sono state formulate 65 risposte aperte.

COSA PREFERISCI - incidenza % sul totale delle risposte

RAPPORTI UMANI, COLLABORAZIONE	54,2%
AFFRONTARE NUOVE SFIDE E CREATIVITÀ	16,7%
AUTONOMIA NELLA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO	8,3%
AUTONOMIA NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO	4,2%
CONTRIBUIRE CON IL PROPRIO LAVORO AL BENE COMUNE	4,2%
ALTRO	12,5%
TOTALE	100,0%

COSA TI PESA - incidenza % sul totale delle risposte

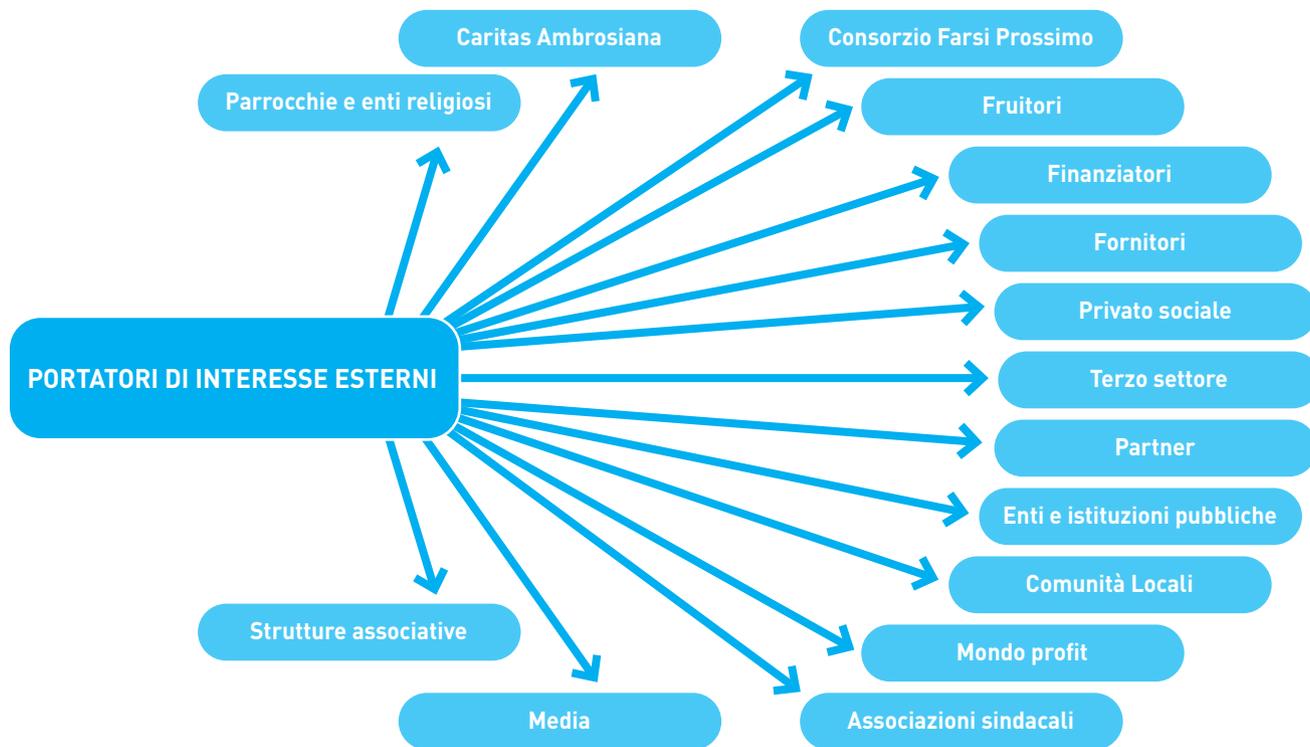
CARENZE ORGANIZZATIVE	34,6%
DIFFICOLTÀ BUROCRATICHE	19,2%
ASPETTI CONTRATTUALI - RETRIBUZIONE, FERIE	15,4%
MANCATO RICONOSCIMENTO	7,7%
ALTRO	23,1%
TOTALE	100,0%

COSA CAMBIERESTI - incidenza % sul totale delle risposte

COMUNCAZIONE CON ALTRI SERVIZI ED ESTERNA ALLA COOPERATIVA	33,3%
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	26,7%
NUOVI COMPONENTI NEL CDA	20,0%
CURA E VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE	6,7%
MAGGIORE INNOVAZIONE	6,7%
ALTRO	6,7%
TOTALE	100,0%



3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE



3.7 I portatori di interessi esterni

I portatori di interesse (stakeholder) esterni afferiscono a diverse categorie.

- Committenti e finanziatori: rappresentati da enti pubblici (Comuni, Regione, Ministeri, Stato), fondazioni, aziende, privati cittadini
- Clienti e utenti: coloro che finanziano e sup-

portano 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 2023

Ministeri

Ministero degli Interni

Ministero degli Interni - Servizio Centrale

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

ASP Basso Lodigiano

Azienda Sercop

Azienda So.Le

Azienda Speciale Consortile Comuni Insieme

CCIAA Milano - Formatemp

Comunità Montana Valli del Verbano

Comunità Sociale Cremasca

Consorzio Intercomunale Servizi Sociali Ossola

Impresa Sociale Con I Bambini

Questura di Milano

Risorsa Sociale Gera D'Adda ASC

Comuni

Baranzate

Bergamo

Besana Brianza

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

Limbate

Lonate Ceppino

Milano

Modena

Monza

Novara

Novate Milanese

Parabiago

Pieve Emanuele

Pioltello

Rozzano

Saronno

Segrate

Sesto San Giovanni

Settimo Milanese

Siziano

Trezzano S/N

Triuggio

Vercelli

Vimercate

Vizzolo Predabissi

Banche

Banca Credito Cooperativo

Banca Etica

Banca Intesa

Banca Popolare di Milano

BNL

Altri soggetti – cooperative, consorzi, fondazione, altri soggetti del terzo settore, sono riportati al par. 2.7.

Banca Intesa
Parrocchie
Comunità Pastorale Dio del Perdono Melegnano
Comunità Pastorale Paolo VI, Paderno Dugnano
Gesù Maria Giuseppe Milano
Maria Bianca La Misericordia, Milano
Maria Immacolata, Pieve Emanuele
Maria Madre della Chiesa, Milano
Maria Regina Pacis, Milano
Mater Amabilis, Milano
Nostra Signora della Misericordia, Baranzate
Parrocchia del Buon Pastore, Cormano
Parrocchia Santa Maria Nascente, Sesto S. Giovanni
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. 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 Limito
San Vito al Giambellino, Milano
Santa Cecilia, Milano
Santa Maria di Lourdes, Milano
Sant'Ambrogio V. e Dott., Trezzano Sul Naviglio
SS Gervaso e Protaso, Novate milanese
SS. Eusebio e Maccabei, Garbagnate milanese
SS. Martiri Anauniesi, Milano
SS. Nazaro e Celso alla Barona
SS. Redentore, Milano
Enti religiosi
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 Guarella
Serve di Gesù Cristo di Agrate
Società di San Paolo (Paolini) Cinisello
Suore Misericordine di Monza
Suore Orsoline, Milano
Terzo Ordine Regolare Francescano
Università
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

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

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

3.8 La soddisfazione dei destinatari dei servizi

Nel 2023 è proseguita l'implementazione del questionario di soddisfazione dei destinatari dei servizi, messo a punto nel 2022 tramite un lavoro congiunto della Commissione Bilancio Sociale, dello Staff Qualità e dello Staff Comunicazione.

La raccolta del feedback degli ospiti/utenti è avvenuta, negli anni passati, 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.). Senza sostituirsi ad essi, laddove necessari per le caratteristiche specifiche dei servizi, il nuovo modello consente la raccolta di dati trasversali a tutti i servizi e confrontabili tra di loro. Il questionario è fruibile sia in formato cartaceo che elettronico. I questionari raccolti sono stati 180.

AREE	
STRANIERI	38,33%
MINORI E FAMIGLIA	22,78%
MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI	15,00%
DIRITTI E PARI OPPORTUNITÀ	5,00%
NON INDICATO	18,89%

DISTRIBUZIONE QUESTIONARI

Il questionario comprende 7 domande a risposta multipla. Per ciascun quesito sono possibili quattro risposte: NO-POCO-ABBASTANZA-SÌ, 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.

**RISULTATI DEL QUESTIONARIO
RELATIVI ALLE RISPOSTE CHIUSE**

Quesito	Grado di soddisfazione
TI SEI SENTITO ACCOLTO?	84,22
COME TI SEI SENTITO?	82,16
ABBIAMO RISPOSTO AI BISOGNI?	80,27
LE ATTIVITÀ TI SONO PIACIUTE?	78,06
COME TI SEI TROVATO CON GLI OPERATORI?	86,72
SPAZI E STRUTTURA	78,74
ATTIVITÀ CON ALTRE PERSONE	72,05
GRADO COMPLESSIVO	80,32
Consigliaresti il servizio?	
SÌ	93,41%
NO	6,59%
TOTALE COMPLESSIVO	100,00%

3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Cosa ti è piaciuto di più	n. risposte	% sul totale trisposte
AIUTO, SUPPORTO E APPROCCIO OPERATORI	57	36,3%
ATTIVITÀ, USCITE	35	22,3%
RELAZIONI CON ALTRI RAGAZZI	14	8,9%
TUTTO	14	8,9%
ALTRO	14	8,9%
AMBIENTE, STRUTTURA, SPAZI	13	8,3%
NIENTE	7	4,5%
NON LO SO	3	1,9%
TOT. RISULTATO	157	100,0%
TOT. QUESTIONARI CON DOMANDE APERTE	169	92,9%

Cosa ti è piaciuto di meno	n. risposte	% sul totale trisposte
NIENTE	37	27,0%
DIFFICOLTÀ CON LE ALTRE PERSONE	27	19,7%
ALTRO	17	12,4%
CIBO	15	10,9%
ORARI E REGOLE	15	10,9%
SPAZI, ATTREZZATURE	15	10,9%
NON LO SO	6	4,4%
ATTIVITÀ, USCITE	5	3,6%
TOTALE RISULTATO	137	100,0%
TOTALE QUESTIONARI CON DOMANDE APERTE	169	81,1%

Note	n. risposte	% sul totale trisposte
NESSUNA SEGNALAZIONE	78	53,8%
RINGRAZIAMENTI E APPREZZAMENTO	33	22,8%
ALTRO	29	20,0%
RICHIESTA DI MAGGIOR AIUTO PER DOCUMENTI E PRATICHE	3	2,1%
LAMENTELE SU CIBO	2	1,4%
TOTALE RISULTATO	145	100,0%
TOTALE QUESTIONARI CON DOMANDE APERTE	169	85,8%

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 31.12.2023	
Figure	Consistenza
Dipendenti non soci	157
Soci dipendenti	162
Soci collaboratori	10
Soci volontari	27
Volontari di altre associazioni che operano nei servizi di Cooperativa	326

4.2 Il personale della Cooperativa

Il personale dipendente

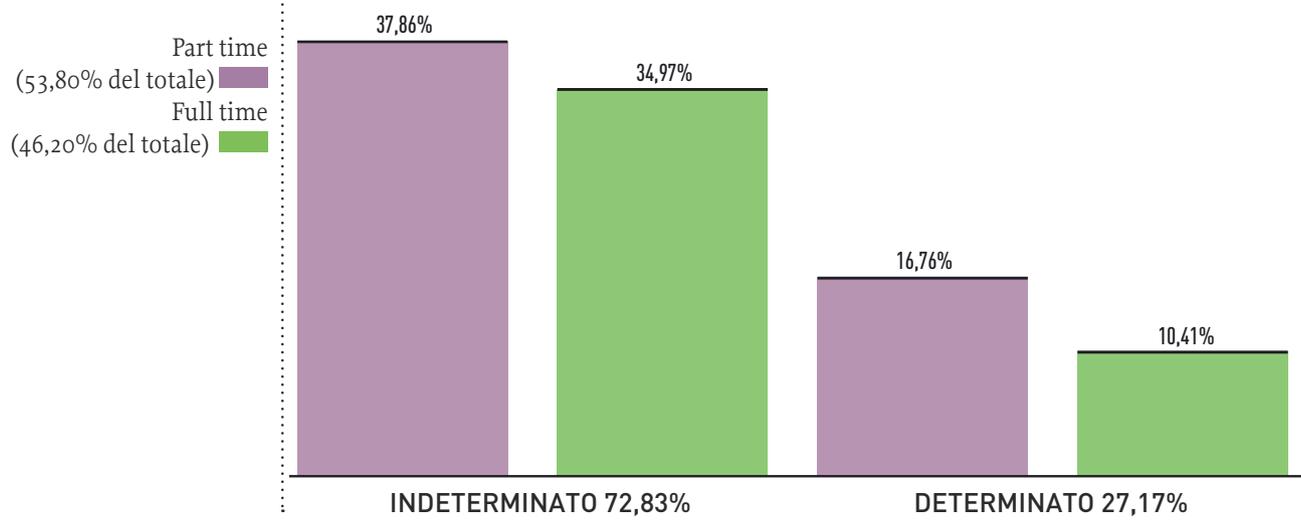
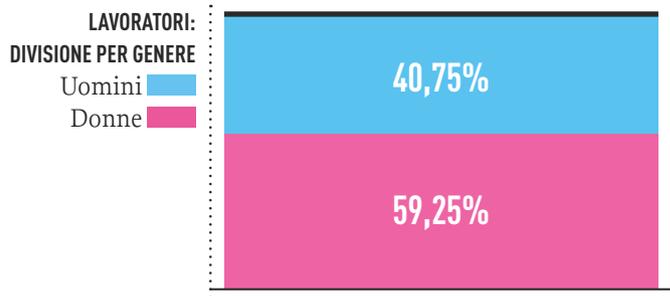
Dipendenti in Cooperativa al 31.12.2023					
CATEGORIE	INQUADRAMENTO	DONNE	UOMINI	TOTALE	%
Dirigenti e Responsabili	F1	1	1	2	0,63%
Coordinatori di unità complesse e assimilati	E2 F1	15	13	28	8,78%
Educatori, impiegati, coord. di unità semplici	D1 D2 D3 E1	161	70	231	72,41%
Custodi / addetti pulizie	A1 B1 C1 C3	12	46	58	18,18%
Totali		189	130	319	100,00%

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

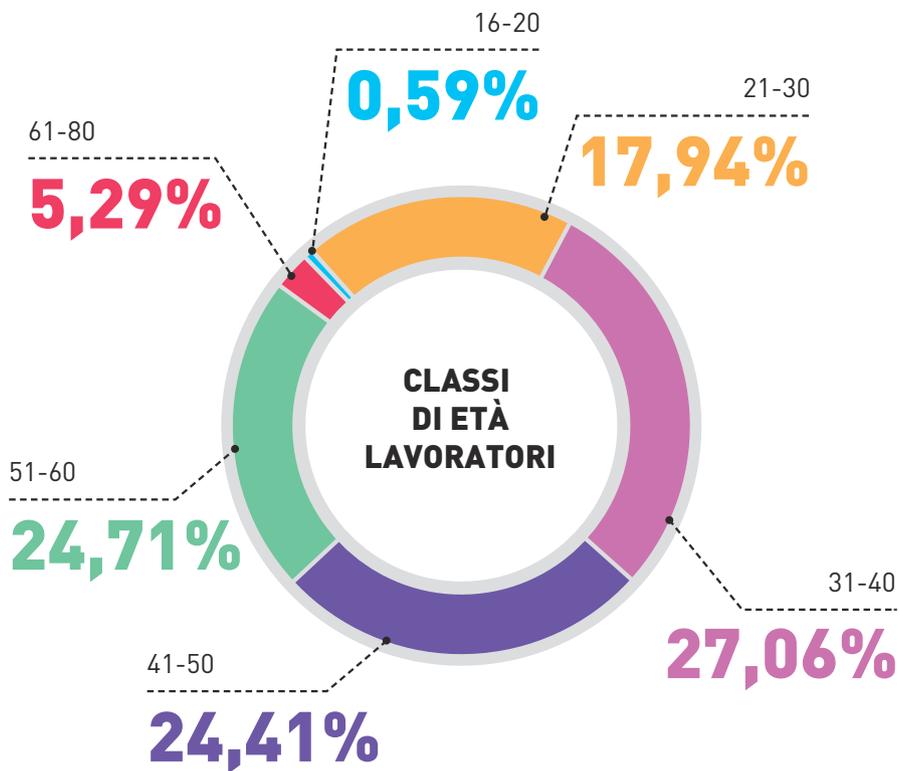
Numero medio occupati 2023	
CATEGORIE	NUMERO MEDIO
Dirigenti	2
Coordinatori di unità complesse e Responsabili	31
Educatori, impiegati, coordinatori di unità semplici	236
Custodi / addetti pulizie	60
Totali	329

Turn over 2023					
CATEGORIE	INQUADRAMENTO	2022	ASSUNTI	CESSATI	2023
Dirigenti	F1	2	0	0	2
Coord. di unità complesse e Responsabili	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
Totali		309	184	-174	319

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 266,24.







4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

4.3 Attività di formazione e valorizzazione realizzate

Farsi Prossimo, 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.

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 2023 è stato progettato in modo articolato e rispondente ai bisogni dei servizi e alle priorità individuate. In sintesi, nel 2023 sono state autorizzate 3.550 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; sono inoltre state riconosciute 793 ore di diritto allo studio.

Il piano formativo è stato poi arricchito da un lato da proposte nate in risposta alla necessità di riorganizzare e ripensare alcuni servizi, dall'altro da un nuovo e significativo percorso trasversale "La scacchiera socio-educativa" che a partire dal mese di settembre ha visto protagonisti il gruppo delle assistenti sociali e educatori delle aree Minori e Famiglia, Stranieri e Housing per un totale di 65 partecipanti.

Nel mese di novembre in un'ottica di rafforzamento della funzione trasversale di riferimento sulla formazione interna è stato avviato un affiancamento interno all'attuale gruppo di lavoro in vista di un potenziamento dello stesso e di un passaggio di consegne previsto per l'inizio del 2024. Infine è proseguita la partecipazione del referente interno di Farsi Prossimo al tavolo formazione consortile con particolare

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

I Percorsi Formativi

riferimento alla progettazione del percorso di formazione per neosoci delle cooperative consorziate e del corso di formazione sulla valutazione d'impatto che con AICCON ha visto la positiva partecipazione di tre colleghi.

Anche nel 2023 sono continuati positivamente i rapporti con varie università per l'attuazione dei tirocini curriculari nei diversi servizi della Cooperativa.

In particolare si sono attivate 2 nuove convenzioni, con nuove sedi universitarie e sono stati inseriti 25 tra tirocinanti curriculari ed extracurriculari (borse lavoro) e percorsi di alternanza scuola-lavoro, come di seguito specificati: 4 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (2 Laurea in Scienze dell'Educazione e 2 Laurea in Servizio Sociale), 4 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano (3 Scienze dell'Educazione, 1 Scienze Pedagogiche), 1 dall'Università degli Studi di Ferrara (Scienze Filosofiche e dell'educazione), 3 dalla Fondazione Don Gnocchi (Laurea Educazione professionale), 1 dall'Università degli Studi G. Marconi (Laurea magistrale in Pedagogia), 1 dall'Università Telematica E-Campus (Laurea in Psicologia Clinica e Dinamica); 4 tirocini extracurriculari, formativi e di inserimento lavorativo, di cui 1 trasformato in contratto di lavoro a tempo determinato; 7 stage

di alternanza scuola lavoro con 3 diversi scuole secondarie di secondo grado (1 dal Liceo Classico Carducci di Milano, 5 dall'IPS Cavalieri di Milano, 1 dall'IC Bellisario di Inveruno)

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. Nel 2023 è rimasto vigente il contratto entrato in vigore nel 2019; il rinnovo, sottoscritto in via definitiva il 5 marzo 2024, decorrerà nel 2024.

4.5 I volontari

Il 2023 ha visto la collaborazione di 326 volontari, segnando il definitivo superamento delle limitazioni legate alla crisi pandemica, sia per quanto riguarda il numero dei volontari che il volume delle attività svolte. Oltre ai soci volontari della Cooperativa supportano abitualmente le attività i volontari iscritti all'Associazione Volontari Caritas Ambrosiana, all'Associazione Gatti Spiazzati o appartenenti ad altre associazioni di

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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.

4.6 Natura delle attività svolte dai volontari

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

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 2,9, dato riferito alla retribuzione lorda annua di dipendenti a tempo pieno, nello specifico tra i percettori

Distribuzione volontari			
Area	N.	Ore mese di presenza compl.	Principali attività
Stranieri	59	657	Corsi di italiano, affiancamento allo studio. Accompagnamento e orientamento ai servizi su territorio, mediazione culturale, socializzazione e baby-sitteraggio. Supporto logistico organizzativo: cene, guardaroba, piccola manutenzione
Minori famiglia e territorio	50	572	Affiancamento allo studio, condivisione pasti; accompagnamenti minori; sostegno scolastico; supporto attività.
Minori e stranieri non accompagnati	32	371	Affiancamento allo studio, condivisione pasti; affiancamento cucina; accompagnamenti minori; sostegno scolastico; laboratori; visite guidate.
Servizi trasversali per l'integrazione sociale	11	85	Affiancamento allo studio e all'apprendimento dell'italiano, attività ludiche, supporto attività.
Grave emarginazione	137	943	Distribuzione viveri, supporto attività, aiuto in cucina e servizio ai tavoli (refettorio), collaborazione nella gestione dei magazzini.
Diritti e pari opportunità	32	507	Attività di comunità; consulenza sanitaria; custodia spazi: sostegno scolastico; piccole manutenzioni; supporto attività. Supporto uscite notturne
Contrasto alla violenza contro le donne	5	71	Supporto alle attività

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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;
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.

LE RETRIBUZIONI





FARSI
PROSSIMO

INSERTO



STORIE

A black and white photograph of three young girls of diverse backgrounds smiling and looking through a wooden frame. The girl on the left has dark hair and wears glasses. The girl in the center has long hair and wears round glasses. The girl on the right has dark curly hair. They are all smiling warmly. The wooden frame is made of light-colored wood and is held up by their hands.

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 BARATTOLO DI LIUDMYLA

Liudmyla è arrivata in Italia subito dopo lo scoppio della guerra. Si è presentata al centro di accoglienza già con una storia di sofferenza psichica alle spalle: un primo ricovero in Ucraina al quale ne sono seguiti altri una volta giunta in Italia.

Liudmyla è una giovane donna gentile e tenace, ma a volte sembra non riuscire a guardarti negli occhi, a sostenere lo sguardo delle altre persone. Come se quello sguardo mettesse a nudo le sue fragilità e la facesse sentire sempre nel posto sbagliato.

La si incontra spesso seduta al suo posto in sala da pranzo, intenta a scrivere sulle tovagliette di carta che apparecchiavano i tavoli. Scrive frasi gentili per noi operatori e disegna fiori, cuori e farfalle, come se volesse abbellire quel mondo nero in cui spesso la sua mente sprofonda.

“In questa casa ho trovato persone che, dopo tanto tempo, mi hanno ascoltato e capito.”

proseguire le cure e gli accompagnamenti mensili al Centro Psico Sociale di zona per un supporto specialistico.

Liudmyla sogna una vita migliore: vorrebbe trovare un lavoro, avere una casa e una famiglia. Sogna una vita normale. Vorrebbe che gli altri non si accorgessero delle sue fatiche e vorrebbe non dover dipendere dagli psicofarmaci per stare bene.

Liudmyla sa che le sue medicine sono custodite gelosamente in un armadio in ufficio e che ogni giorno deve chiederle agli operatori. Alcuni giorni entra felice in ufficio e, con la scusa delle medicine, intavola con noi grandi discorsi sulla sua vita e sul suo futuro. Altri giorni invece per lei sono più grigi, più difficili, e le pesa molto dover venire a chiedere i farmaci.



Così abbiamo trovato con lei un compromesso: sul suo angolo di tavolo, in sala da pranzo, abbiamo messo un barattolo vuoto della marmellata ricoperto di carta colorata e, se non la vediamo entrare in ufficio, le lasciamo dentro al barattolo la sua dose giornaliera di farmaci.

Ora Liudmyla è più serena, sa che se ha voglia di parlare e di sorridere mentre prende i farmaci noi la aspettiamo in ufficio, ma se invece non ha voglia di vedere nessuno c'è sempre il suo barattolo.

Anche per noi questa è una grande lezione: ci insegna a entrare in punta di piedi nelle vite degli altri, soprattutto in quelle ferite. Ci insegna che i tempi della relazione non li possiamo decidere noi. Ci insegna che a volte bisogna fare un passo indietro per lasciare all'altro la possibilità di fare un passo in avanti.

Ogni volta che entriamo in sala da pranzo lo vediamo: un barattolo vuoto sul tavolo di Liudmyla.

Su quello stesso tavolo dove lei continua a disegnare fiori, cuori e farfalle. Nonostante tutto.

UNO IN MEZZO A TANTI

Uno in mezzo a tanti: così mi sembrava Andrea quando l'ho conosciuto, i suoi bisogni nascosti tra i tanti bisogni di una famiglia numerosa e complicata.

“Sono stato fortunato ad avere un educatore che mi ha aiutato. Altrimenti non ci avrei capito niente, di tutto il casino che avevo intorno e dentro di me.”

Andrea ha 15 anni e fin dai primi anni di scuola ha manifestato molte difficoltà, sia nello studio che nelle relazioni con i coetanei. “Dovete portarlo a fare una certificazione”, ripetono continuamente gli insegnanti ai suoi genitori. “Ha bisogno di un luogo dove parlare di sé”. Così Andrea approda al Centro Sestante. È un ragazzo di poche parole, che nei suoi momenti più difficili tira su il cappuccio, abbassa la testa e non

spiccica una parola. Alterna lunghi silenzi, ma inizia a parlare, a modo suo, di sé, dei suoi problemi, delle sue speranze.

Andrea accoglie la proposta di partecipare alle attività di gruppo del progetto Me.te.Ora, dove riesce a costruire una relazione sia con gli operatori, sia con gli altri ragazzi, e poi inizia un nuovo percorso con un educatore tutto suo, che lo accompagna nell'avventura dell'inizio della scuola superiore e nella ricerca di un'attività sportiva.

Affiancato da adulti che possono mettere in primo piano i suoi bisogni, Andrea sperimenta, per la prima volta, la possibilità di guardarli, prenderli in mano, trovare una strada per darvi risposta. Ma manca ancora un tassello fondamentale. Perché gli insegnanti, che avevano tanto insistito con i suoi genitori perché fosse sottoposto a dei test, avevano ragione: una certificazione finalmente dà un nome alle difficoltà che quel ragazzo si trascina dietro da sempre, a scuola e anche al di fuori.

“Sono stupido”, diceva Andrea di sé, pensando che le sue difficoltà fossero soltanto colpa sua. Ora sa che non è così, e con l'aiuto di altri adulti sta imparando nuove tecniche di studio, più adatte a lui. La consapevolezza di Andrea ha aiutato anche



i suoi genitori, ad accorgersi e a prendersi cura dei suoi bisogni, e di tanti altri bisogni di quella famiglia numerosa e complicata, accettando un primo colloquio per l'accesso ai Servizi Sociali.

Sestante e Me.te.Ora offrono un accompagnamento, un tempo che ha un inizio e una fine ben precisa. Ma possono e vogliono essere il punto di partenza per nuovi percorsi: Andrea sta per iniziarne uno nuovo all'interno del servizio di educativa domiciliare, forse con lo stesso educatore che gli è stato accanto finora.

Ogni persona può racchiudere in sé tanti bisogni, come Andrea. La sua storia è fatta di diverse professioni d'aiuto, ognuna con le sue competenze specifiche, che hanno trovato linguaggi e strumenti nuovi per cooperare, perché ciascun bisogno abbia una risposta adeguata.

Andrea ha avuto il coraggio di lasciarsi guardare, accompagnare, ha saputo cogliere l'opportunità e accettare la sfida di provare a fare emergere i suoi bisogni. Così ha smesso di essere uno in mezzo a tanti.

IN VIAGGIO VERSO CASA

Karime ha 17 anni. In Egitto ha frequentato la scuola fino alla prima superiore, poi ha lavorato saltuariamente come barista e manovale. Ma gli sembrava che il suo contributo non fosse sufficiente a dare una mano ai suoi genitori e a quella sfilza di fratelli e sorelle più piccoli: Karime è il primo di sei figli, l'ultimo nato poco più di un anno fa. Ma lui non lo ha mai incontrato di persona, perché un giorno, prima della sua nascita, ha deciso di partire da solo per l'Italia.

Inizia il lungo viaggio che porta Karime a Milano, fatto di tappe, attese, timori. Dalla sua città natale raggiunge a piedi la Libia, dove per circa 50 giorni aspetta chiuso in un magazzino il suo turno per la partenza, viene picchiato, ha paura di essere ucciso. Durante la traversata, il motore della barca su

“Non so il mio viaggio dove mi porterà. A volte penso che mi piacerebbe fare il camionista, così la casa me la porto sempre con me.”

cui viaggia con altre 65 persone ha un'avarìa e di nuovo ha paura di morire in quel mare senza fine. Ma poi sbarca a Lampedusa: viene accolto nell'hotspot, poi in una comunità per minori in Sicilia, dove però non riesce a legare con gli altri ragazzi. Ha sentito parlare di Milano da tanti suoi connazionali e così, dopo sei mesi, riparte. Viaggia per due giorni in treno, senza biglietto, ed evita i controlli scendendo spesso durante le fermate per non farsi vedere. A Milano approda prima in un centro di prima accoglienza e poi nella nostra comunità “Martignoni”.

Inizia una nuova tappa del viaggio di Karime. All'inizio fa fatica ad adattarsi al nuovo contesto, emergono alcuni tratti fragili della sua personalità, sperimenta l'uso di sostanze stupefacenti. Gli operatori gli propongono di parlare con uno psicologo, ma lui rifiuta. Nello stesso tempo, però, si affida agli educatori: comincia a frequentare i corsi per imparare l'italiano, accetta di studiare con i volontari durante l'estate, fino ad ottenere, seppure con qualche difficoltà, il diploma di terza media presso il CPIA.

Karime piano piano ritrova la serenità che gli permette di ricominciare a prendersi cura di sé e della propria igiene, impara l'importanza del rispetto degli orari e delle regole di convivenza, della collaborazione all'interno di quella grande casa che è la comunità, dedica attenzione agli spazi di vita personali e comuni.

Intanto Karime è stato segnalato per una borsa lavoro presso una carrozzeria. È contento, perché riesce a inviare i soldi alla sua famiglia, ma è anche confuso: gli piacerebbe andare avanti a studiare, ma nello stesso tempo vorrebbe trovare un lavoro, per iniziare a costruire le basi per un futuro di autonomia.

Da qualche settimana a Karime è stato proposto un percorso propedeutico all'affido familiare attraverso un progetto di Caritas Ambrosiana. È questa la prossima tappa del suo viaggio, che Karime sta affrontando con grande partecipazione ed entusiasmo, nella speranza di trovare maggiore stabilità e sicurezza, una nuova casa.



LA PROPRIA STRADA

La storia di Michela assomiglia a quella di tante altre ragazze accolte nella nostra comunità: una mamma che non riesce a occuparsi di lei, travolta dall'alcool e dalle relazioni extraconiugali, un papà presente, ma che non è capace di essere per lei un punto di riferimento educativo. Michela arriva a Casa Nazareth dopo un'adolescenza difficile, quando la consapevolezza che accompagna la crescita l'ha portata a cercare di ribellarsi alla sua situazione: ha smesso di andare a scuola e gli atteggiamenti aggressivi e violenti sembravano aver preso il sopravvento sulla sua capacità di stare insieme agli altri. Ma nello stesso tempo Michela provava con tutta sé stessa a fidarsi di quegli adulti che intorno dicevano di volerle



bene, delle educatrici che “le stavano addosso”, ma in fondo erano sempre lì, quando sentiva di non riuscire più a contenere tutte le emozioni che la attraversavano. Erano lì per ascoltare le sue parole, le sue lacrime, a volte anche la rabbia che esplodeva incontrollabile.

In questo difficile equilibrio Michela ha visto avvicinarsi la soglia dei 18 anni. Forse per la prima volta si è trovata davanti alla possibilità di prendere lei stessa una decisione per il suo futuro. Nel profondo del suo cuore avrebbe voluto tornare a casa, è il desiderio che custodisce da sempre, da quando è entrata in comunità, nonostante le fatiche e le difficoltà che ha attraversato nel rapporto con la mamma, ma le condizioni in cui si trovava la sua famiglia in quel momento non lo consentivano. Così Michela ha chiesto e ottenuto il prosieguo amministrativo. Dentro di lei, la tristezza per il fallimento di quel sogno, si mescola a quella strana sensazione, fatta di gioia, paura, attesa, speranza, quella che ti prende lo stomaco quando sai che devi raggiungere un traguardo, affrontare una sfida importante.

“Qui ognuna di noi ci prova, a capire la propria strada. Mentre nessuno può tornare indietro e ricominciare da capo, tutti possono partire da questo momento e creare un finale nuovo.”

I lunghi mesi trascorsi in comunità hanno aiutato Michela a capire che non era ancora pronta per affrontare la strada verso la vita adulta totalmente da sola. E così, ancora una volta, ha scelto di affidarsi. Ha riconosciuto nel Glicine una grossa opportunità per il suo futuro: quella di vivere con altre ragazze, ancora accompagnata e sostenuta dalle educatrici, ma in un ambiente più libero in cui sperimentare spazi di autonomia e responsabilità. Ogni giorno porta con sé un nuovo equilibrio, tra il cercare la giusta distanza con le educatrici e imparare a darsi delle priorità, ad occuparsi degli spazi propri e comuni, a rielaborare il proprio vissuto e a dare il nome alle proprie emozioni. Il suo obiettivo ora è terminare la scuola e iscriversi all'università, poi chissà.





MAI PIU' SOLA

Chandra è una giovane donna di 27 anni. È arrivata a Milano dall'India subito dopo esser stata presa in moglie, ventunenne, da un uomo connazionale, più grande di lei, che abitava da tempo in Italia. Con grande sofferenza di Chandra, il matrimonio si rivela ben lontano da come lo aveva sognato ed immaginato da sempre: il marito, deluso dalla nascita di sole figlie femmine, inizia a trattarla con disprezzo. La donna e le bambine sono costrette a vivere in condizioni di indigenza; al primo episodio di violenza, improvviso, ne seguono altri, finché le privazioni e i maltrattamenti diventano la quotidianità. Nel 2020, quando la pandemia da Covid-19 blocca la sua attività commerciale, il marito di Chandra decide di tornare al Paese, lasciando moglie e figlie senza soldi e senza cibo, in una casa sprovvista di luce e gas.

"In questo progetto, ho trovato tante sorelle, mi sono sentita a casa e non sono stata più sola. Ho imparato che parlare ti dà potere, la mia voce è il mio potere!"

perché significa ammettere, innanzitutto a sé stessa, la fine del sogno e della speranza con cui aveva lasciato la sua casa e la sua famiglia.

Chandra accetta di entrare in un progetto di accoglienza dedicato alle donne vittime di maltrattamento, che ha lo scopo di proteggerle e dar loro la possibilità di costruire un futuro diverso per sé e per i propri figli. E così Chandra e le sue due bimbe, Dhara, di 3 anni, e Madhu, di 5 anni, arrivano nella nostra Casa Rifugio.

La vita della giovane donna prosegue nel buio in cui si è ritrovata dal suo arrivo in Italia, un buio sempre più fitto. Quando, qualche mese dopo, l'uomo annuncia il proprio imminente rientro a Milano, Chandra ha paura che possa fare altro male a lei e alle sue bambine. Tramite una vicina di casa, una delle poche persone con cui è riuscita ad aprirsi, la giovane donna si rivolge ai Servizi Sociali: è un passo coraggioso e doloroso allo stesso tempo,

Il primo obiettivo del nostro lavoro è fare in modo che le donne si possano sentire accolte e al sicuro. Per questo è importante offrire loro uno spazio bello e confortevole, in un posto tranquillo. È questo il primo passo perché possa nascere una relazione di fiducia con le donne, perché ciascuna si senta libera di condividere quanto vuole di sé e della propria storia, sapendo di essere ascoltata e supportata.

Passano i giorni. A poco a poco il buio e il silenzio negli occhi e nel cuore di Chandra si sciolgono e inizia a raccontare la sua storia. Accanto a lei, Dhara e Madhu, all'inizio timorose, muovono i primi passi nelle relazioni con i loro coetanei: anche loro stanno imparando che il mondo non è solo buio e spaventoso. Chandra solleva lo sguardo, verso il futuro: è incerto, non riesce ancora a immaginare un mondo e un modo di essere donna da quello che ha conosciuto finora nella sua vita. Ma vuole provarci e sa che può farcela, perché ha smesso di essere sola.



5. Obiettivi e attività

5. Obiettivi e attività

5.1 Informazioni qualitative e quantitative sulle principali attività svolte.

214351	notti di presenza/accoglienza residenziale di stranieri titolari di protezione internazionale a favore di 997 persone accolte
27841	notti di presenza/accoglienza in appartamento di nuclei familiari a favore di 246 persone accolte
15224	notti di presenza/accoglienza di minori (inclusi MSNA) a favore di 331 persone accolte
8770	pernottamenti di persone senza dimora in situazione di temporanea difficoltà abitativa presso il Rifugio Caritas a favore di 109 persone accolte
2552	ragazzi adolescenti e preadolescenti e familiari di riferimento cui è stato fornito sostegno scolastico ed educativo e interventi di aggregazione e socializzazione
871	persone senza dimora o in difficoltà che hanno usufruito del Centro Diurno
700	persone che hanno usufruito della distribuzione di generi alimentari per un totale di kg 120.000
550	persone Rom, Sinti e Camminanti prese in carico in condizione di marginalità sociale nei campi autorizzati del Comune di Milano
50	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 9 aree di intervento, a loro volta articolate in Centri di servizio. I servizi vengono erogati nella città di Milano, se non diversamente specificato.



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. Negli ultimi anni, 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. Questa disponibilità viene confermata anche rispetto ad altre aree caratterizzate da tensioni internazionali.

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Uomini e donne maggiorenni e nuclei familiari, anche monoparentali, titolari o richiedenti di protezione internazionale.	n. 214.351 notti di presenza\accoglienza n. 998 persone accompagnate n. 57 soluzioni abitative n. 56 borse di studio/contratti di lavoro n. 185 iscritti a corsi di formazione	SAI Milano: Centro di accoglienza Gorlini Rete Appartamenti SAI fuori Milano: Cinisello Comuni Insieme Dateo Sercop CAS Casa Monluè CAS Casa Suraya CAS Cormano CAS Rete Appartamenti Ucraina

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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 familiari 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. 22.069 notti di accoglienza residenziale n. 114 persone accompagnate	Appartamenti Housing sociale



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. 8.770 pernottamenti n. 63 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. 3.580 pernottamenti n. 18 ragazze accolte	Comunità Educativa Nazareth Sant'Anna Appartamento per l'autonomia Il Glicine
Minori e famiglie che necessitano di sostegno educativo e affettivo.	n. 40 interventi educativi domiciliari 500 minori seguiti sul territorio	Domiciliarità Progetti territoriali
Minori e famiglie che necessitano di sostegno psicologico.	n. 108 prestazioni individuali o di gruppo erogate 189 beneficiari 850 ore di counselling o psicoterapia	Polo famiglia SBSOPRA ME.TE.ORA
Preadolescenti italiani e stranieri frequentanti la scuola secondaria di primo grado e adulti di riferimento.	n. 454 minori coinvolti	Centri di Aggregazione Giovanile Friends e Variopinto 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. 9 parrocchie di Milano e dintorni interessate n. 1100 bambini e ragazzi coinvolti, anche durante le attività estive n. 170 giovani e adulti volontari coinvolti	Progetto Oratori
Famiglie con minori del territorio.	n. 850 minori coinvolti n. 390 genitori coinvolti n. 280 nuclei famigliari con necessità di sostegno famigliare	Qubi Villapizzone

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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. 19.397 notti occupate n. 101 minori accolti n. 33 borse di lavoro/tirocini n. 67 minori iscritti a scuola o a corsi di formazione	SAI La soglia di casa SAI rete appartamenti Comunità Educativa Il Seme Comunità Educativa Martignoni
Minori stranieri non accompagnati che necessitano di collocamento in emergenza	n. 4.864 pernottamenti n. 113 minori accolti n. 100 minori iscritti a scuola o a corsi di formazione	Centro servizi MSNA - Zendrini

5. Area servizi trasversali per l'integrazione sociale

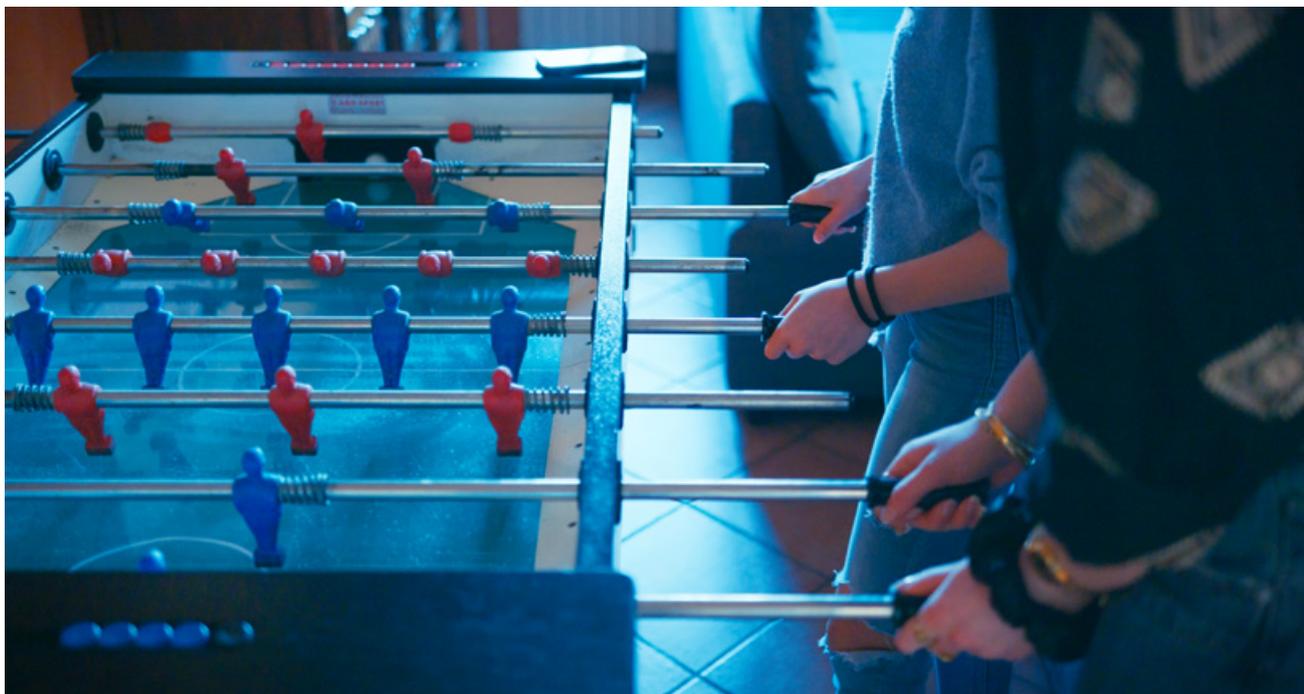


Favorire l'accoglienza e l'integrazione dei minori stranieri e delle loro famiglie. Promuovere l'incontro ed il confronto tra culture, la formazione degli operatori, la ricerca e la sperimentazione di moduli innovativi. Realizzare attività di formazione, specializzazione e sostegno all'integrazione sociale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

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Corsi di italiano L2 per Minori stranieri non accompagnati e per donne immigrate con spazio di cura dei piccoli.	n. 11 corsi per un totale di 420 ore e 50 donne immigrate e 175 Minori stranieri non accompagnati	Centro Diurno Interculturale Come
Corsi di italiano L2 tecnico e percorsi propedeutici all'inserimento lavorativo di adulti immigrati.	n. 14 corsi per un totale di 200 ore, 42 adulti e 38 Minori stranieri non accompagnati coinvolti	Centro Diurno Interculturale Come
Percorsi di formazione per insegnanti e docenti, sul tema dell'insegnamento L2 e didattica interculturale.	n. 6 corsi per un totale di 50 ore e 402 docenti coinvolti	Centro Diurno Interculturale Come
Esami Certificazioni CILS.	n. 6 sessioni di esame rivolte a 151 adulti immigrati	Centro Diurno Interculturale Come

...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. 26 laboratori per un totale di 300 ore erogate	Centro Duiurno Interculturale Come
Attività linguistiche, creative e narrative destinate ai nuclei famigliari ucraini	n. 35 laboratori/attività per un totale di 220 ore e 250 persone coinvolte tra donne e nuclei famigliari	Centro Duiurno Interculturale Come
Sportelli mediazione e facilitazione linguistica.	n. 12 sportelli per un totale di 7800 ore e oltre 1000 nuclei famigliari coinvolti	Centro Duiurno Interculturale Come
Sportello Mediazione Linguistico Culturale presso Questura via Cagni	n. 5700 persone coinvolte	Centro Duiurno Interculturale Come



5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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. 871 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. 15.224 pernottamenti n. 140 persone accolte	Rifugio Caritas
Persone senza fissa dimora.	n. 26.000 pasti serali erogati	Refettorio Ambrosiano
Nuclei familiari in situazioni di difficoltà, in disagio familiare, lavorativo, economico e/o sociale.	n. 550 tessere attivate per la distribuzione alle famiglie in difficoltà di generi alimentari 120.000 kg di 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 diritti e pari opportunità



Difesa delle persone che vedono violati i loro diritti fondamentali e sono vittime di traffico degli esseri umani. Accompagnamento di donne, uomini e persone transgender trafficate perché possano difendere la propria salute, riappropriarsi della propria vita e decidere del proprio futuro. Offerta di accoglienza in strutture protette e opportunità formative e lavorative. Sensibilizzazione della società civile attraverso iniziative e attività sul territorio.

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Donne e transessuali vittime di tratta per prostituzione.	n. 133 persone contattate sulla strada n. 177 uscite notturne della speciale Unità mobile n. 196 accompagnamenti sanitari e ai servizi del territorio	Unità di strada
Donne vittime di violenza e di tratta o in situazione di fragilità.	n. 35 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. 16 contatti telefonici n. 363 colloqui n. 68 donne seguite e segnalate ai servizi del territorio	Servizio disagio donne

8. Area contrasto alla violenza contro le donne



Affiancamento alle donne che subiscono maltrattamento e violenza, offrendo ascolto e accompagnamento nel percorso di fuoriuscita dalla violenza. Offerta di accoglienza residenziale su livelli diversi, accompagnamento all'autonomia e percorsi di formazione e inserimento lavorativo oltre che sensibilizzazione per gli operatori dei servizi e l'opinione pubblica al fine di modificare il contesto culturale che è alla radice della violenza maschile contro le donne.

Beneficiari	Performance	Strutture dedicate
Donne vittime di violenza e di tratta o in situazione di fragilità.	n. 15 persone ospitate -	Casa Rifugio "Corte Laura Rosa"
Donne italiane e straniere vittime di tratta e di violenza domestica. Cittadini, associazioni di volontariato, operatori del settore pubblico e privato	n. 110 contatti telefonici n. 159 colloqui n. 77 donne seguite e segnalate ai servizi del territorio	Centro anti-violenza SED

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

9. 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. 250.000 pasti erogati n. 22 servizi di catering	M'ama Food

5.3 Informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità

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

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

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

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

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

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

Il 2023 si è caratterizzato come anno di espansione delle attività caratteristiche della Cooperativa, con il consolidamento delle attività storiche e di quelle avviate

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

nel corso del 2022, in risposta soprattutto all'emergenza umanitaria emersa a seguito del conflitto in Ucraina, andando a superare il volume di attività gestite da Cooperativa in periodo pre-pandemico.

Evidenziando i fattori più rilevanti, tre aree di Cooperativa (stranieri, minori stranieri non accompagnati, servizi trasversali per l'integrazione) sono state coinvolte nel percorso di co-programmazione e co-progettazione del progetto SAI del Comune di Milano. Il percorso, durato tutto l'anno, ha richiesto un grande investimento da parte di diverse figure ed è esitato nella partecipazione di Cooperativa a tutte le tre aree progettuali previste dal Comune di Milano. Cooperativa ha assunto un importante ruolo da protagonista nella gestione dell'accoglienza del SAI ordinari assumendo la funzione di capofila di un'ATI formata da 13 enti che coprono tutto il fabbisogno di posti di accoglienza per i Titolari di Protezione Internazionale adulti accolti dal Comune di Milano (542 posti). Ha inoltre partecipato all'area 2 del case management con un ruolo chiave nell'accoglienza dei MSNA e all'area 3, area che intende sviluppare i percorsi di integrazione dei beneficiari.

Cooperativa è stata inoltre capace di rispondere ad un emergente problema

cittadino, di ordine pubblico e di esigibilità dei diritti, verificatosi a partire dal mese di dicembre 2022, relativo all'accesso alla Questura di via Cagni per la presentazione della richiesta di Protezione Internazionale. L'elevato numero di accessi unito alla contrazione delle risorse a disposizione della Questura per la gestione delle domande, aveva portato ad un importante problema di ordine pubblico, con lunghe file e persone straniere che stazionavano per giorni nel piazzale antistante la Questura. L'intervento è stato avviato a dicembre 2022 in maniera emergenziale con fondi di Caritas Ambrosiana e si è concretizzato nel potenziamento degli uffici della Questura di via Cagni attraverso l'introduzione di un'équipe di mediatori linguistico culturali. L'intervento è poi stato sostenuto nel corso dell'anno da canali di finanziamento sia pubblici sia privati e ha consentito di rispondere in maniera strutturata e funzionale ad una situazione emergenziale. Nel corso del 2023 l'Area Donne è stata suddivisa in "Area Diritti e pari opportunità" e "Area Contrasto alla violenza contro le donne", sancendo la diversificazione degli interventi afferenti all'area stessa e la messa in atto di interventi specifici e competenti non solo nel contratto alla Tratta ma anche in relazione alla violenza di genere.

**DAL BILANCIO SOCIALE ALLA
VALUTAZIONE DI IMPATTO**

5.6. Verso una valutazione di Impatto Sociale

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

A partire dalla fine del 2022, Farsi Prossimo ha scelto di intraprendere con le aree "Minori e Famiglia" e "Servizi Trasversali per l'Integrazione Sociale" un percorso volto alla Valutazione dell'Impatto Sociale generato dalle due aree.

Il percorso è proseguito nel 2023 con 10 incontri di co-progettazione e definizione del piano di valutazione con i coordinatori delle due aree, successivamente integrato e validato dalla partecipazione dello staff di Progettazione alla formazione promossa da



5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ



LA CATENA DEL VALORE SOCIALE

Conorzio Farsi Prossimo con gli esperti di AICCON. Attraverso un approccio partecipativo basato sulla Teoria del Cambiamento, Coordinatori e Responsabili delle due aree, facilitati dai referenti dell'Ufficio Progettazione, hanno costruito la Catena del Valore di ciascuna area (vedi immagine pagina precedente), ricostruendo in modo puntuale il proprio contesto di riferimento, la mappatura degli stakeholder delle due aree, problemi e obiettivi di riferimento per il lavoro quotidiano, che hanno poi permesso di definire e concretizzare i cambiamenti attesi, alla luce dei quali sarà possibile rivedere, a conclusione del percorso, le attività già realizzate o potenzialmente sviluppabili. Come illustrato nell'immagine, durante questa prima fase si è quindi cercato di rispondere alle prime domande che hanno guidato l'intero percorso: "A quale impatto concorrono le nostre attività?", "Quali possono essere gli effetti del nostro operato sul breve, medio e lungo periodo?", "Quali attività permettono il raggiungimento di tali risultati?". Nel corso del 2024, a conclusione del percorso intrapreso, proveremo a fornire alcune prime evidenze in risposta all'ultima domanda, la più sfidante: "Quali effetti abbiamo generato?", attraverso il ricorso a strumenti

definiti e codificati per la raccolta dei dati e la restituzione degli esiti generati dall'attività delle due aree coinvolte.

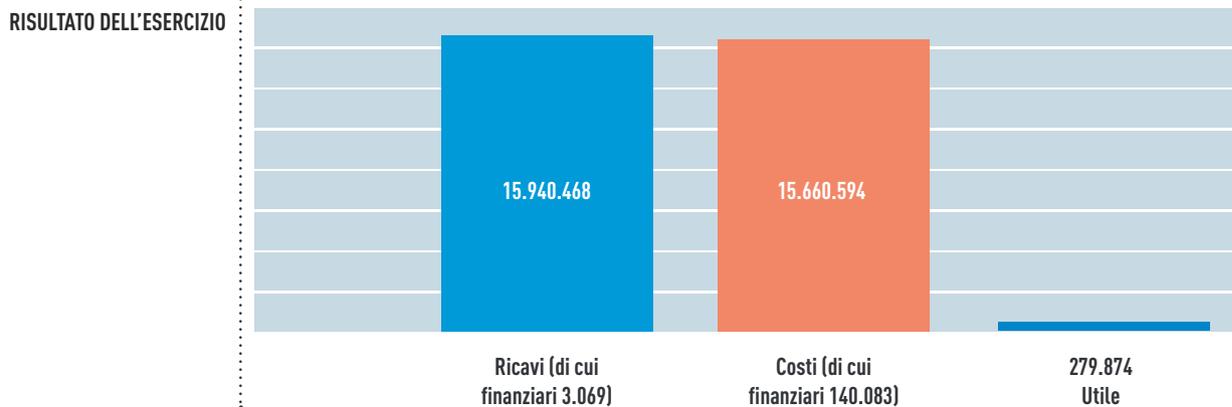
5.7. Verso la certificazione sulla parità di genere

Come accennato in precedenza, anche il tema della Parità di Genere sta assumendo sempre maggiore rilevanza all'interno delle organizzazioni profit e non profit. In particolare, Farsi Prossimo intende dedicare attenzione a questi aspetti a partire dalla forte condivisione dello spirito che anima la certificazione UNI PdR 125:2022. Si ritiene di fondamentale importanza la sensibilizzazione delle persone che a diverso titolo frequentano la nostra organizzazione al fine di creare e diffondere una cultura sempre più rispettosa delle diversità. L'ottenimento della certificazione comporterà anche alcuni benefici sia per la partecipazione a bandi pubblici, sia in termini di agevolazioni fiscali.

6. Situazione economico-finanziaria

6. Situazione economico-finanziaria

6.1 Sintesi del bilancio consuntivo e provenienza delle risorse economiche

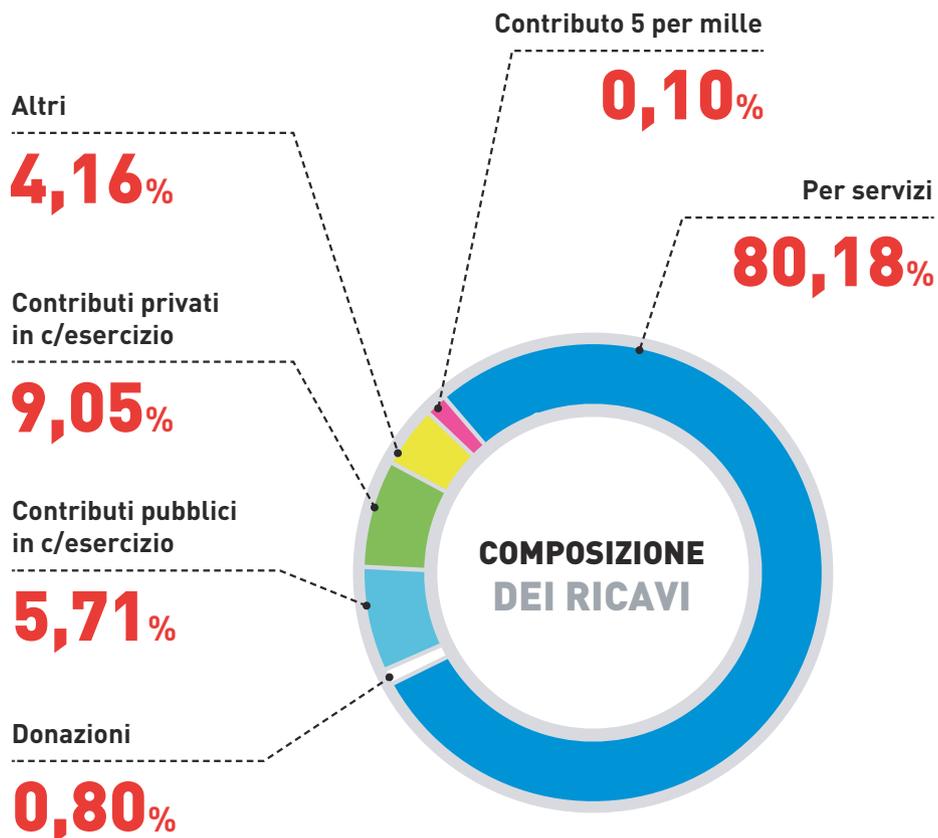


6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

Composizione dei ricavi

con separata indicazione dei contributi pubblici e dei contributi privati

Per servizi	12.778.122 €
Contributi pubblici in c/esercizio	910.471 €
Contributi privati in c/esercizio	1.442.159 €
Contributo 5 per mille	15.226 €
Donazioni	128.048 €
Altri	663.373 €
Ricavi (al netto dei ricavi finanziari)	15.937.399 €

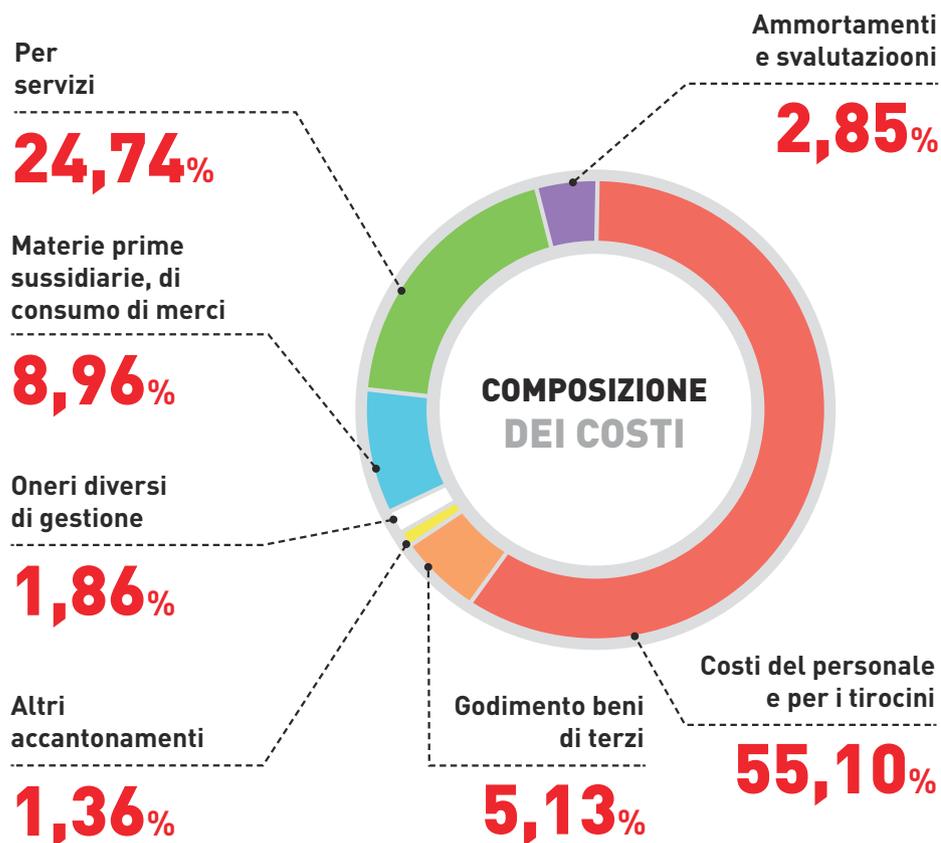


COMPOSIZIONE PERCENTUALE
DEI RICAVI

Composizione dei costi di produzione

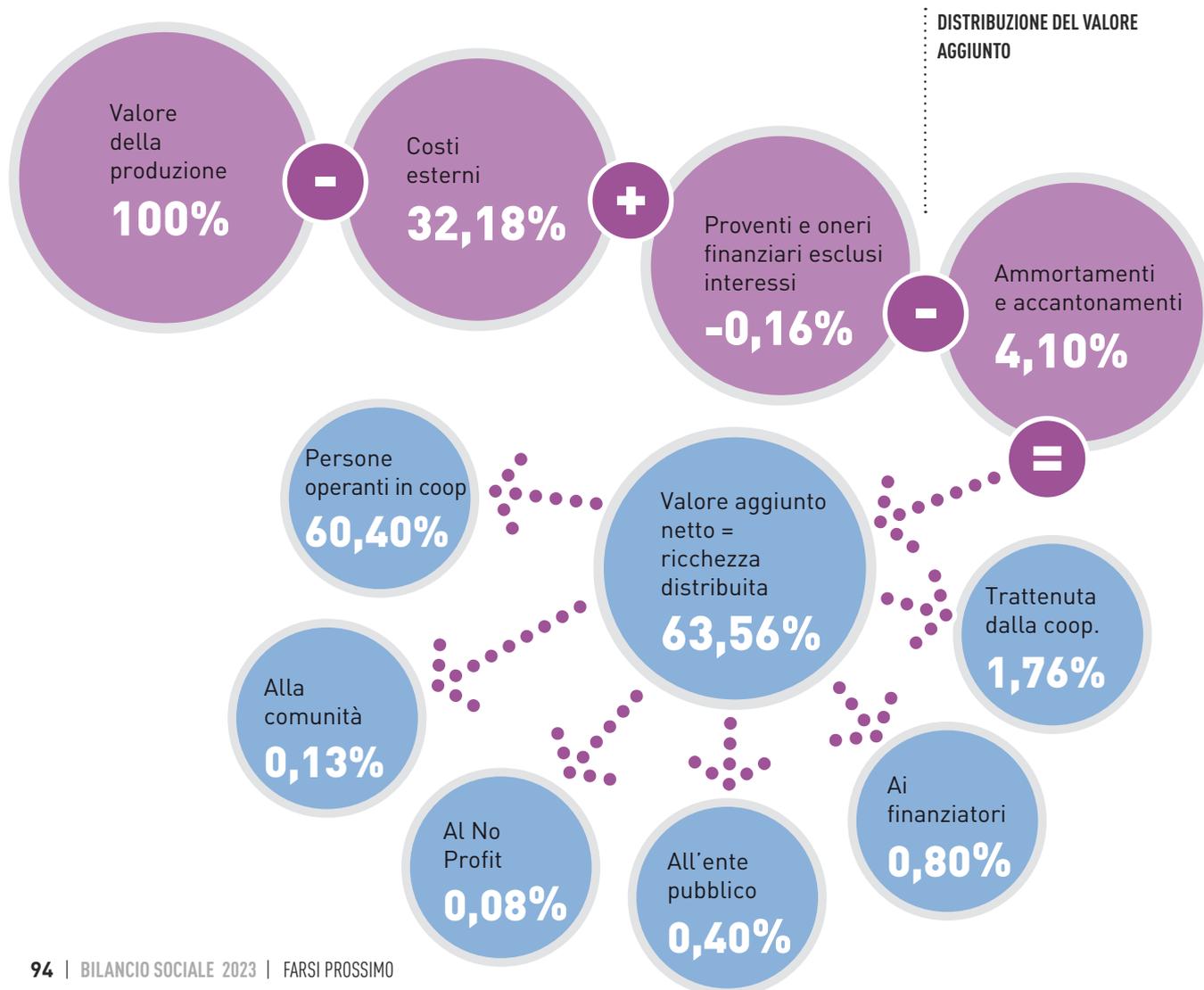
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	€ 1.391.271
Per servizi	€ 3.838.609
Godimento di beni di terzi	€ 796.703
Costi per il personale e per i tirocini	€ 8.551.780
Ammortamenti svalutazioni	€ 442.200
Altri accantonamenti	€ 211.787
Oneri diversi di gestione	€ 288.161
Costi della produzione (al netto degli oneri finanziari)	€ 15.520.511

COMPOSIZIONE PERCENTUALE DEI
COSTI DI PRODUZIONE



6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

6.2 Riclassificazione del bilancio consuntivo e distribuzione della ricchezza prodotta



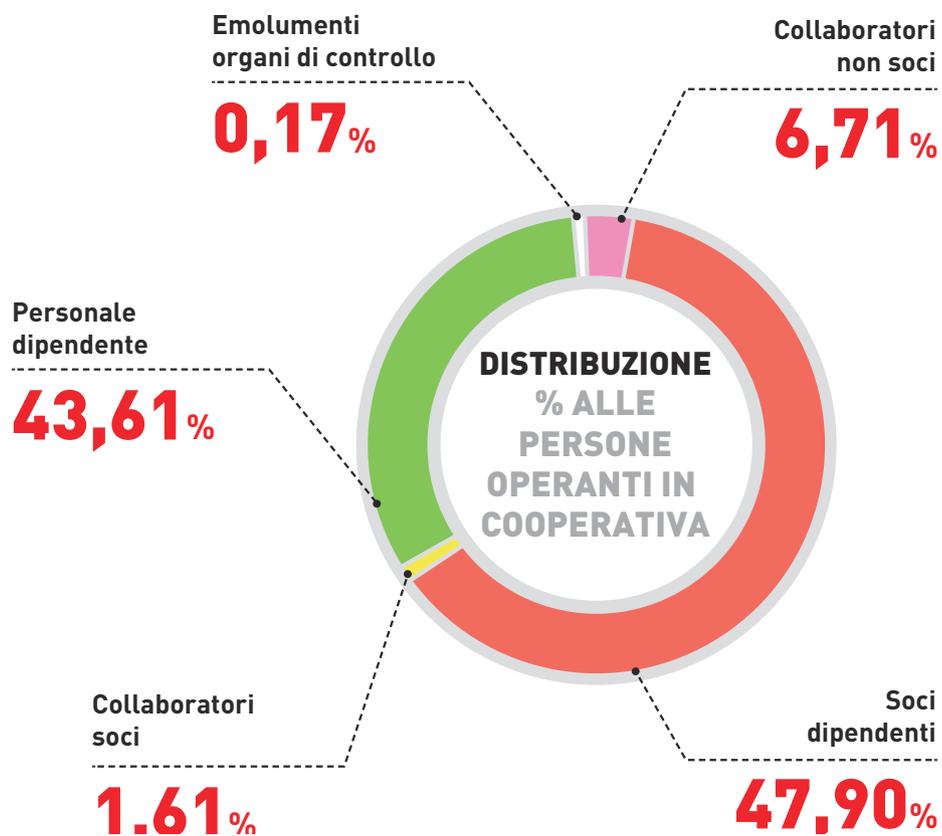
Determinazione della ricchezza prodotta: dettaglio

1	Ricavi per prestazioni di servizi	12.778.122 €	80,16%
2	Contributi in c/esercizio PPAA	910.471 €	5,71%
3	Contributi in c/esercizio Privati	1.442.159 €	9,05%
4	Altri componenti positivi di reddito	666.442 €	4,18%
5	Contributi pubblici 5 per mille	15.226 €	0,10%
6	Liberalità Donazioni	128.048 €	0,80%
7	Valore della produzione (1+2+3+4+5+6)	15.940.468 €	100,00%
8	Acquisti di beni e servizi	2.819.707 €	17,69%
9	Materie prime	1.391.271 €	8,73%
10	Altri costi	917.895 €	5,76%
11	Costi esterni (8+9+10)	5.128.873 €	32,18%
12	Valore aggiunto lordo caratteristico (5-11)	10.811.595 €	67,82%
13	Proventi Finanziari	3.069 €	0,02%
14	Oneri finanziari esclusi interessi	-28.568 €	-0,18%
15	Valore aggiunto globale lordo (13+14)	10.786.096 €	67,66%
16	Ammortamenti e accantonamenti	653.987 €	4,10%
17	Valore Aggiunto Netto = Ricchezza Prodotta (15-16)	10.132.109 €	63,56%

Determinazione della ricchezza prodotta: dettagli

18	Soci dipendenti	4.609.489 €	28,92%
19	Collaboratori soci	155.010 €	0,97%
20	Personale dipendente	4.196.691 €	26,33%
21	Collaboratori non soci	645.367 €	4,05%
22	Emolumenti a organi di controllo	16.122 €	0,10%
23	Alle persone op.in cooperativa (19+20+21+22)	9.622.679 €	60,37%
24	Altri ai soci	4.843 €	0,03%
25	Alla comunità	21.125 €	0,13%
26	Al nonprofit	12.376 €	0,08%
27	All'ente pubblico	64.391 €	0,40%
28	Ai finanziatori	126.821 €	0,80%
29	Trattenuta dall'azienda	279.874 €	1,76%
30	Ricchezza Distribuita (23+24+25+26+27+28+29)=(15-16)	10.132.109 €	63,56%

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 2023 si sono registrate 124 donazioni in denaro per un valore di 70.046,49 Euro da parte di privati, aziende, club service, associazioni e iniziative di crowdfunding, raccolte attraverso specifiche attività di fundraising, con un incremento del 46,33% rispetto al 2022. A questo dato vanno aggiunte 16 donazioni in kind per un valore complessivo dei beni donati che supera i 71.000 Euro, con un incremento del 389,66% rispetto al 2022. Sono inoltre state realizzate giornate di volontariato aziendale e giornata di formazione gratuita per alcune categorie di ospiti/utenti.

E' terminata a febbraio 2024 la campagna di raccolta fondi Alla Ricarica!, avviata a novembre 2022 e avente come obiettivo il sostegno di alcuni dei servizi dell'Area Minori e Famiglia, le comunità mamma e bambino Chicco di Grano e Centro Insieme, il centro di counselling e psicoterapia Sestante. Gli obiettivi di raccolta sono stati raggiunti, alcuni totalmente, altri parzialmente, grazie alle donazioni economiche ed in kind pervenute.

La campagna Alla Ricarica! è stata anche occasione e opportunità di entrare in contatto con nuove realtà, aziendali e non, creando

interesse intorno alle attività di cooperativa Farsi Prossimo nella loro complessità. Anche nel corso del 2023 si sono realizzate collaborazioni con aziende che si sono avvicinate a cooperativa:

- per la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione dei propri collaboratori su alcune tematiche (partecipazione di operatori ed utenti del servizio o per delle raccolte fondi);
- per organizzare giornate di volontariato aziendale, con la realizzazione di attività di pulizia, riordino degli spazi interni ed esterni e attività con gli ospiti.

Nel corso del 2023 è stata realizzata la campagna 5xmille, in collaborazione con la funzione comunicazione. Altra solida collaborazione è quella con l'area progettazione.

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 Farsi Prossimo, che ha consentito di raccogliere il 48,89% del totale delle

6. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

donazioni in favore della Cooperativa, occorre evidenziare che, per quanto riguarda i fondi raccolti in termini monetari, il loro apporto è del 4,86% se rapportato al totale dei contributi da privati e solo dello 0,44% se rapportato ai ricavi complessivi.

Infine, le donazioni del 5x1000 recepite nel 2023 (anno fiscale 2022) corrispondono a Euro 15.226, valore sostanzialmente identico al 2022.

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

In linea con il Piano di Impresa 2021-2023, nel corso dell'anno 2023 è proseguito il rafforzamento delle aree di Staff, in particolare per quanto riguarda l'Ufficio Risorse Umane, con l'inserimento di una figura aggiuntiva part-time e la formazione di una figura storica che ha acquisito competenze relative alla cura del personale, con un focus specifico al bilancio di competenze, alla crescita professionale individuale e al benessere individuale in ambito lavorativo, necessità più volte emersa internamente al CdA, in Comitato, e sottolineata anche dall'assemblea dei soci. Per quanto riguarda gli uffici amministrativo e rendicontativo, è proseguita

la collaborazione con il consulente esterno che prosegue l'affiancamento e la formazione di figure interne; l'ufficio rendicontazione è stato inoltre rinforzato con l'introduzione di nuove figure in risposta all'incremento di progettazioni che richiedono una puntuale rendicontazione delle attività svolte.

Nel mese di novembre Cooperativa è stata interessata dall'audit di ricertificazione ISO 9001:2015 da parte dell'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS). L'audit ha interessato diverse aree, servizi e progetti di Cooperativa: Direzione; Qualità; Web, Comunicazione e Immagine; Housing Led; Centro Diurno Piazzetta, Casa Lirì; comunità per MSNA La Soglia di Casa; Progettazione sociale e Bandi; Manutenzione e sicurezza; Risorse Umane, Fund Raising; Amministrazione del personale; M'Ama Food; Centro Insieme; Formazione; Servizi Informatici.

È stato un percorso intenso e che ha coinvolto molte figure di Cooperativa, dando però soddisfazione per il riscontro positivo ottenuto.

Nel corso del 2023 sono state avviate le pratiche per l'efficientamento energetico e l'abbattimento delle barriere architettoniche dell'edificio, di proprietà di Cooperativa, presso cui hanno sede gli uffici. Il CdA ha affidato a Fratello Sole l'incarico di stendere il

progetto definitivo e di presentare le domande per le agevolazioni previste dalla finanziaria 2023. Si ipotizza di iniziare tali lavori nella tarda primavera del 2024.

Per quanto riguarda la gestione economica, essa ha risentito positivamente dell'aumento dei servizi erogati, che ha determinato un importante incremento dei ricavi, e hanno contribuito al buon andamento dei conti anche la diminuzione dei costi per le utenze energetiche, l'incremento della liquidità disponibile derivante dalla chiusura positiva degli ultimi esercizi e l'impegno di tutti i soci e i lavoratori di Cooperativa, in grado di sopperire al bisogno di reperimento di personale sociale ed educativo, necessario per l'implementazione delle attività sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo.



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 31.12.2023 rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.

7.2 Informazioni di tipo ambientale

Farsi Prossimo è da sempre attenta ai temi legati all'ambiente, al riciclo e al riuso. La sede amministrativa, ristrutturata nel 2011, è stata fornita di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica attraverso pannelli solari e sarà a breve oggetto di un nuovo intervento di efficientamento energetico che renderà ancora più ecocompatibile la struttura. 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 per il raggiungimento in particolare degli obiettivi riportati nella tabella di p. 100.

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

7. ALTRE INFORMAZIONI

CCNL con misure integrative e convenzioni per la tutela della salute dei propri lavoratori e delle loro famiglie;

- convenzioni e agevolazioni con ATM e Trenord 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 riguardano 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 prodotte con cadenza trimestrale dall'area amministrativa della Cooperativa.

• lo schema di Bilancio consuntivo dell'esercizio 01.01.2022 – 31.12.2022 è stato predisposto dal CdA nella seduta del 30 marzo 2023 e rinviato per l'approvazione all'Assemblea dei Soci svoltasi in seconda convocazione il 10 maggio 2023. Nella stessa data il CdA ha inoltre discusso e approvato il Bilancio Preventivo 2023; la totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione era presente.

• in data 3 luglio 2023, il CdA ha preso visione e discusso la situazione contabile al 31.03.2023 al fine di monitorare l'andamento della gestione della Cooperativa; la

Aree di intervento

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Stranieri

Housing sociale

Minori e famiglia

MSNA

Servizi trasversali per l'integrazione sociale

Grave emarginazione

Dititti e pari opportunità

Contrasto alla violenza contro le donne

Laboratori

totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione era presente.

- in data 5 ottobre 2023, il CdA ha preso visione e discusso la situazione contabile al 30.06.2022; la totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione era presente.

glio di Amministrazione era presente.

- in data 18 dicembre 2023, il CdA ha preso visione e discusso la situazione contabile al 30.09.2023; la totalità dei membri del Consiglio di Amministrazione era presente.

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

8. Le prospettive per il futuro

8. Le prospettive per il futuro

UN PERCORSO DI RINNOVAMENTO

Nel 2023 la Farsi Prossimo ha ampliato la propria attività caratteristica, conoscendo un'importante espansione in diversi ambiti, quali ad esempio l'accoglienza dei rifugiati o le pari opportunità, consolidando anche il proprio ruolo di interlocutore affidabile e competente che la Cooperativa ha saputo rivestire nei confronti di Istituzioni pubbliche, come nell'importante funzione ricoperta nella gestione del progetto SAI del Comune di Milano, e all'interno del mondo del Terzo Settore.

Accanto al consolidamento del proprio tradizionale ambito di intervento, nel 2023 si è avviato un percorso teso a realizzare un importante rinnovamento di Cooperativa, con l'esplorazione della possibilità di fusione con la Cooperativa Filo di Arianna, e che, se approvato dalle rispettive basi sociali, potrebbe condurre a molteplici benefici, i cui principali sono: la possibilità di creare filiere socio-educative-sanitarie che permetterebbero di fare innovazione e di ampliare l'offerta di servizi; la possibilità di aumentare la "diversità" con l'opportunità di includere nuove esperienze e nuove occasioni di crescita; la possibilità di realizzare un efficientamento delle risorse, con l'implemen-

tazione di economie di scala e di sinergie a livello organizzativo. Considerando inoltre il rinnovamento degli assetti dirigenziali, la fusione rappresenta un'occasione per il ricambio, la condivisione di esperienze e visioni diverse, e per una maggiore distribuzione di deleghe e di presidi.

La radice comune di entrambe le realtà nell'ispirazione a Caritas Ambrosiana e la comune appartenenza al Consorzio Farsi Prossimo collocano d'altronde questa occasione di rinnovamento in piena continuità con la vocazione originaria della Cooperativa, che nel 2023 ha festeggiato i 30 anni dalla sua fondazione, ricorrenza che verrà ricordata pubblicamente nella primavera del 2024.

Una fedeltà che non sarebbe stata possibile senza il generoso e competente apporto dei soci e dei lavoratori di Cooperativa, che costituiscono il suo patrimonio più rilevante per il futuro.







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 - mail: 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