

# BILANCIO SOCIALE

2021





# INDICE

---

INTRODUZIONE

<b>1</b>	<b>INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE</b> .....	5
<b>2</b>	<b>CONTESTO</b> .....	13
<b>3</b>	<b>AREA OSPITALITÀ</b> Obiettivi e attività .....	17
<b>4</b>	<b>AREA ABITARE</b> Obiettivi e attività .....	28
<b>5</b>	<b>AREA FORMAZIONE E LAVORO</b> Obiettivi e attività .....	41
<b>6</b>	<b>PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</b> .....	61
<b>7</b>	<b>STRUTTURA DI GOVERNO E AMMINISTRAZIONE</b> .....	69

MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO  
DI CONTROLLO

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE  
DEL BILANCIO SOCIALE

## INTRODUZIONE

*Il 2021 è stato un anno ancora segnato dal covid, dalla corsa ai vaccini, dai green pass, dai tamponi, dalle mascherine e da un'economia che ha dato solo parziali avvisaglie di ripresa. Ma è stato anche l'anno dei successi sportivi, vissuti da molti come un segnale di ripartenza, di quelli accademici e di una accresciuta consapevolezza nel rafforzare la lotta al cambiamento climatico.*

*Durante questo anno, a causa della crisi economica e dell'incertezza lavorativa che hanno colpito duramente il tessuto sociale, sono emerse nuove emergenze e le persone più fragili e bisognose di un sostegno hanno visto ridursi ulteriormente la loro capacità di far fronte alle proprie esigenze quotidiane e a quelle della propria famiglia.*

*In questo contesto, tuttavia, sono emersi anche numerosi e significativi esempi di reazione e resilienza, da parte di tanti attori, pubblici e privati, tutti finalizzati ad aiutare coloro che si sono trovati in maggiore difficoltà.*

*Nel bilancio sociale che presentiamo abbiamo*

*descritto le diverse azioni che la nostra Fondazione ha promosso per contrastare questa complessa situazione economica e sociale e per sostenere quanti si sono rivolti ai nostri servizi, tenendo sempre in primo piano la centralità della persona e la promozione della coesione sociale.*



**Cerchiamo di alzare lo sguardo e di guardare lontano, sforziamoci di lavorare insieme con lungimiranza, non temiamo di rischiare l'iniziativa, consapevoli delle difficoltà ma, insieme, della grande occasione che stiamo vivendo.**



*Questo monito che l'allora Arcivescovo di Milano, il Card. Carlo Maria Martini, pronunciò in occasione del primo convegno promosso dalla nostra Fondazione nel 1994, è quanto mai attuale e ci sprona a proseguire con rinnovato entusiasmo e passione.*

**Daniele Conti**

*Presidente Fondazione S. Carlo Onlus*

Capitolo 1

---

# INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE



La Fondazione S. Carlo è nata nel 1994, per volontà del Cardinale Carlo Maria Martini, Arcivescovo di Milano, con lo scopo di affrontare vecchie e nuove povertà che si stavano manifestando, in maniera crescente, nella Diocesi.

Nello specifico, Fondazione S. Carlo Onlus (FSC) è una Fondazione regionale, riconosciuta con D.G.R. 64254 del 21-2-1995 e, successivamente, come Onlus con D.G.R. 37833 del 31-7-1998 che svolge la sua opera verso le persone in stato di bisogno economico, sociale o familiare realizzando le proprie attività negli ambiti dell'ospitalità, della formazione finalizzata all'inserimento lavorativo e della ricerca di soluzioni abitative.

La Fondazione a tal fine cura la progettazione

e la gestione delle strutture e dei servizi, offrendo effettive possibilità di miglioramento di vita o che garantiscano forme di sostegno alla formazione professionale e all'avvicinamento al lavoro.

Si ispira ai principi cristiani e opera a sostegno delle attività di promozione e sensibilizzazione che la Diocesi di Milano propone attraverso i suoi organismi pastorali. Nella realizzazione dei propri servizi, la Fondazione collabora con i Servizi Sociali Territoriali, con altri soggetti del Terzo Settore e, in modo particolare, con strutture, risorse, strumenti del sistema dei servizi di Caritas Ambrosiana, tra cui i servizi di ascolto e di intervento, per la rilevazione dei bisogni, l'individuazione dei potenziali destinatari dei servizi e la realizzazione degli interventi stessi.

## MISSION E VISION

### **Vision**

Fondazione S. Carlo vuole porsi come interlocutore sempre più competente ed efficace nel campo dell'housing sociale e dell'accompagnamento verso l'autonomia e l'indipendenza economica delle persone fragili e a rischio di emarginazione. A tal fine, vuole costruire e utilizzare strumenti e modalità di attivazione e supporto alle persone, finalizzate all'accrescimento delle stesse, in termini di dignità, empowerment, autonomia e inclusione sociale.

La Fondazione si propone di utilizzare le risorse economiche e il capitale umano di cui dispone nel modo più efficace, sostenibile e efficiente possibile, praticando i valori che l'organizzazione promuove: l'attenzione per le persone, il rispetto, la fiducia nelle capacità e potenzialità di cui tutti siamo portatori.

### **Mission**

Sostegno sociale, formazione e tutela dei diritti civili rivolti a persone fragili, attraverso progetti di housing sociale, la disponibilità di alloggi sociali e l'attivazione di strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

## DALLO STATUTO

Scopo della Fondazione è lo svolgimento di attività nei settori:

- assistenza sociale;
- formazione e tutela dei diritti civili, rivolte a persone svantaggiate in ragione di condizioni economiche, sociali e familiari.

A tal fine la Fondazione curerà l'apprestamento e la gestione di strutture e servizi rivolti ad accogliere, in ambienti che consentano di soddisfare esigenze di socializzazione, soggetti in stato di bisogno, anche stranieri; la realizzazione, in proprio o in collaborazione con enti con analoghe finalità, di Centri/Servizi che si propongano di offrire effettive possibilità di miglioramento di vita, autonomia e sociale e che, in particolare, garantiscano forme di sostegno alla formazione professionale e all'avviamento al lavoro oltre ad attività di supporto nella ricerca di soluzioni abitative stabili; la promozione e lo svolgimento di attività culturali e di ricerca, l'organizzazione di dibattiti, conferenze e corsi, la raccolta di documentazione, la redazione e la pubblicazione di materiale divulgativo relativo ai temi

del disagio sociale e dell'immigrazione.

Il tutto secondo i principi e le esigenze di ispirazione cristiana cattolica, a sostegno delle attività di promozione e sensibilizzazione che la Diocesi di Milano propone attraverso i suoi organismi pastorali, in particolare la Caritas Ambrosiana e nell'ambito del territorio della Regione Lombardia. La Fondazione svolge le attività di cui ai commi precedenti sia direttamente che indirettamente, in collaborazione con altri enti o soggetti, altresì ricercando, promuovendo, sottoscrivendo e sviluppando convenzioni, integrazioni progettuali ed operative con Enti pubblici, soggetti ed organizzazioni del volontariato, della cooperazione, dell'imprenditoria privata e pubblica, nazionali ed internazionali; in tale contesto la Fondazione potrà altresì promuovere la costituzione di, o assumere la partecipazione in, società cooperative che abbiano come oggetto sociale quello di perseguire scopi analoghi, affini o complementari a quello della Fondazione e, in particolare, potrà, a norma dell'articolo 11 Legge 8 novembre 1991 n. 381, partecipare allo sviluppo e al finanziamento delle cooperative sociali.

L'ente ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle sopra descritte, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse e

nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'articolo 10 comma 5, Decreto Legislativo n. 460 del 4 dicembre 1997.



## CODICE ETICO

Fondazione S. Carlo Onlus impronta il proprio operato alla puntuale osservanza delle leggi, del rispetto delle regole professionali ed economiche, dei principi ispiratori e del servizio ai cittadini. La condotta dell'ente è caratterizzata dalla cooperazione e dalla fiducia nei confronti di tutti i soggetti pubblici e privati che abbiano a qualsiasi titolo contatti con la Fondazione. Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione sono

principi etici ai quali la Fondazione si ispira e da cui derivano i propri modelli di condotta, al fine di operare per lo sviluppo delle persone e delle comunità, migliorare la soddisfazione dei propri utenti, dei committenti e dei partecipanti ai servizi e sviluppare le competenze e la crescita professionale dei propri collaboratori.

## I VALORI DELLA FONDAZIONE

**Spirito di servizio**

RAPPORTO CON LA COLLETTIVITÀ

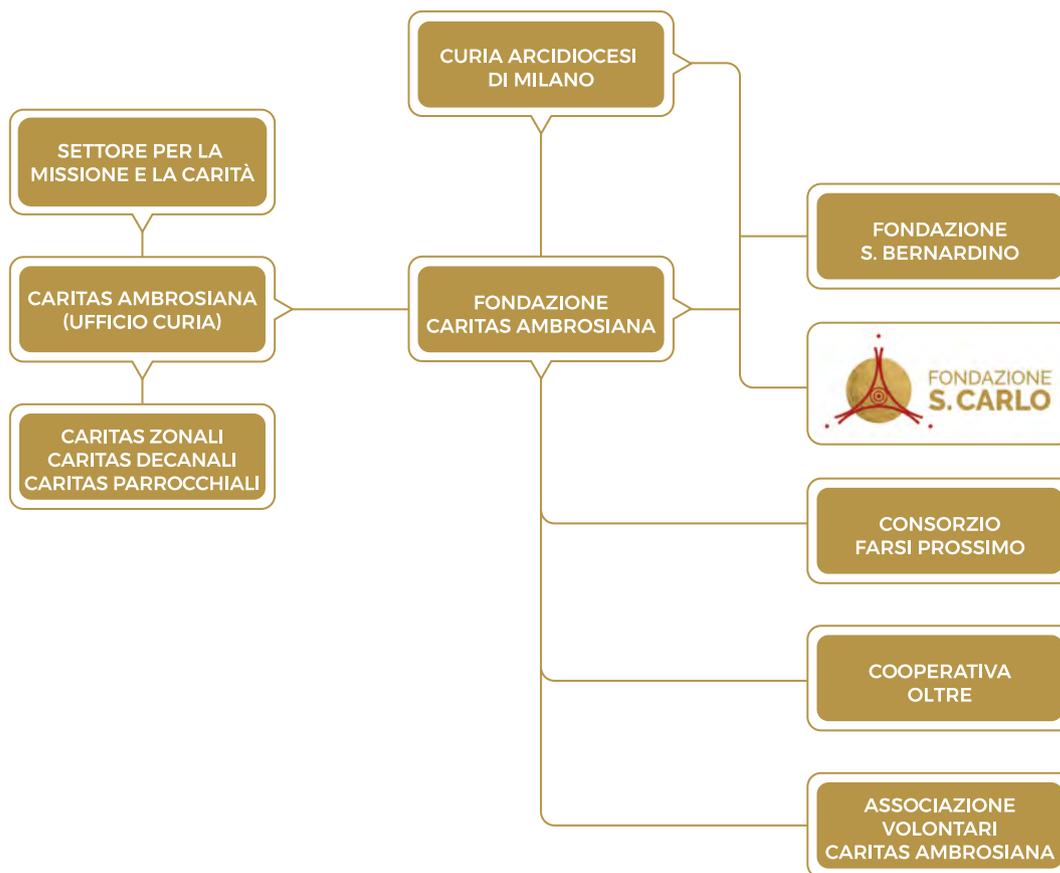
Efficienza **Trasparenza** CORRETTEZZA

Valorizzazione del personale

**Sviluppo sostenibile**

# SISTEMA CARITAS AMBROSIANA

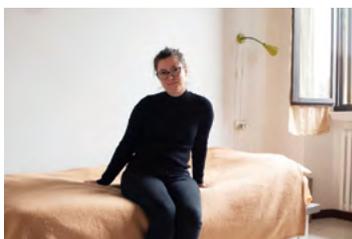
Peculiarità di FSC è di essere parte integrante, con altre Fondazioni e Cooperative, del Sistema Caritas Ambrosiana. Ciò consente un lavoro sinergico che permette di fornire un accompagnamento globale alla persona, anche attraverso la creazione di una rete di supporto al beneficiario nella sua comunità di riferimento.



## STRUTTURA INTERNA DELL'ENTE

Nel rispetto del mandato statutario, le attività della Fondazione si sono sviluppate nel tempo sulla base dei bisogni e delle esigenze via via espresse dagli utilizzatori dei servizi erogati, costruendo nella pratica risposte operative e concrete alle necessità in continuo mutamento.

Ad oggi l'organizzazione è suddivisa in 3 aree di intervento:



### Area Ospitalità

Gestisce **2 strutture di accoglienza** rivolte a persone che hanno esigenze di soggiorno temporaneo.



### Area Abitare

Si occupa di **housing sociale** in appartamenti dati in uso alla Fondazione da enti ecclesiastici, soggetti pubblici e del privato sociale.



### Area Formazione e Lavoro

Sviluppa strumenti specifici a sostegno della **conquista del lavoro** per soggetti a bassa occupabilità.

Per le sue attività attuali la Fondazione si avvale di **28 dipendenti**: 22 impiegati e 6 portieri, oltre a diversi collaboratori, consulenti e volontari.

Capitolo 2

---

# CONTESTO



Il 2021 è stato un anno ancora fortemente caratterizzato dagli effetti della pandemia da Covid 19, sia a livello di impatto sulla situazione economico-sociale dei beneficiari delle azioni della Fondazione, che, in particolare, sul mercato del lavoro, che è notevolmente mutato nelle sue caratteristiche principali.

Il contesto ha quindi fortemente condizionato le attività delle aree di FSC, come si evince chiaramente dagli esiti dei dati economici 2021 e in particolare dalla percentuale di budget dedicata alla social mission, che rileva un netto incremento del numero di beneficiari e delle attività a loro dedicate.

Ciò è vero, in special modo, per l'area Formazione e Lavoro, che ha dovuto far fronte ad un forte incremento della domanda dei servizi di cui si occupa.

La Fondazione si è trovata, di conseguenza, nella situazione di dover affrontare un notevole incremento del carico di lavoro, senza avere

il tempo e la possibilità di adeguare la propria struttura organizzativa.

Questo ha comportato la necessità di un impegno maggiore da parte dei propri dipendenti, in attesa di una nuova pianificazione, anche in termini di risorse umane, prevista per l'inizio del 2022.

Alla luce, però, dei mutamenti descritti, FSC ha dedicato la seconda parte dell'anno ad azioni interne volte alla riorganizzazione di processi, posizioni e metodologie di lavoro, al rafforzamento delle competenze trasversali del personale, alla miglioria degli strumenti informatici volti alla velocizzazione delle procedure di data entry e di analisi dei dati e ad un percorso di valutazione dell'impatto della propria azione. Tutte queste attività sono state realizzate all'interno di un progetto di capacity building dell'organizzazione, finalizzato all'incremento di efficienza ed efficacia del lavoro della Fondazione e al rafforzamento del proprio personale.

## AREA OSPITALITÀ

Il pensionato Belloni e Casa Fatima continuano a risentire degli strascichi dati dalla pandemia da Covid19, sia per quanto riguarda la gestione delle strutture, per adeguarsi alle norme sanitarie, che per ciò che è legato alla nuova situazione personale degli ospiti: molti sono usciti dal pensionato Belloni, grazie alla possibilità di smart working offerta dalle aziende, che ha fatto venire meno la loro necessità di soggiornare in città, mentre diverse prenotazioni di Casa Fatima sono state annullate a causa della sospensione temporanea delle visite mediche negli Istituti ospedalieri ivi adiacenti.

La maggior parte delle camere dei pensionati vengono ancora assegnate ad uso singolo, per offrire agli ospiti una maggiore tutela in termini sanitari, e tutti gli spazi vengono sanificati regolarmente.

Queste misure, in aggiunta all'aumento dei costi di gas ed energia riscontrati nell'ultimo trimestre dell'anno, continuano ad impatta-

re sulla gestione economica delle strutture.

Inoltre, la somma di queste condizioni di contesto, ha comportato uno scarto importante sia in termini di numero complessivo di potenziali ospiti che in termini di entrate economiche provenienti dalle rette.

Continua, però, il lavoro dell'Area Ospitalità nella costituzione di nuove collaborazioni e convenzioni con aziende ed enti, per offrire loro i propri servizi.

È ancora attiva una convenzione con un'importante azienda che si occupa di facilitare l'arrivo in Lombardia di personale ospedaliero da impiegare nelle strutture sanitarie per fronteggiare l'emergenza Covid, incentrata sull'ospitalità di questa particolare categoria di professionisti presso le strutture della Fondazione, mentre nel 2021 sono state avviate alcune collaborazioni con l'azienda ATM, il servizio SAI di Caritas Ambrosiana e il Centro Pastorale dell'Università degli studi di Milano Bicocca.

## AREA ABITARE

L'aspetto che più ha inciso sull'area abitare è la mutata situazione economica degli inquilini degli alloggi: la crisi economica e l'incertezza lavorativa hanno avuto ripercussioni sulle entrate familiari degli affittuari, riducendo, rispetto all'anno precedente, gli incassi provenienti dai canoni di locazione. Per far fronte a queste difficoltà sono stati predisposti dei piani di rientro personalizzati, rispetto alle situazioni debitorie che si sono venute a creare nell'ultimo periodo, che

potessero consentire agli inquilini di sostenere il pagamento dei canoni di affitto e spese in corso regolarmente, ma contemporaneamente andare a sanare le loro situazioni. A supporto degli inquilini, è stato attivato uno sportello interno sia per sostenerli in questo momento di difficoltà, che per aiutarli a presentare le richieste di contributo a sostegno degli affitti, messi a disposizione dal Comune di Milano e da altri Comuni con appositi bandi.

## AREA FORMAZIONE E LAVORO

Il mercato del lavoro nel 2021 è stato caratterizzato da un'impennata nell'offerta di lavoro, sulla scia della ripresa iniziata dopo la crisi pandemica, in un tempo però ancora fortemente caratterizzato dall'incertezza economica, anche nei riguardi del mondo produttivo e dei servizi. Ciò ha portato ad un accrescimento nell'utilizzo dello strumento del tirocinio, che permette da un lato all'azienda di formare le persone durante una fase a ciclo non elevato di

attività, per poi poterle inserire nel momento della ripresa vera e propria. Contestualmente, i soggetti più vulnerabili hanno potuto acquisire e aggiornare le proprie competenze e adeguarle al mutato contesto lavorativo, sempre più indirizzato verso la transizione digitale. Ciò ha comportato un sostanziale incremento delle attività dell'Area Formazione e Lavoro, in termini di persone incontrate, ore di formazione erogate e tirocini attivati.

Capitolo 3

---

# AREA OSPITALITÀ

OBIETTIVI E ATTIVITÀ



L'area ospitalità gestisce due strutture collettive a Milano: il pensionato Belloni e Casa Fatima. Si tratta di luoghi rivolti a persone che hanno esigenze di soggiorno temporaneo, per motivi di lavoro, studio, sanitari o di carattere sociale. I pensionati sono aperti a persone adulte sia italiane che straniere con regolare permesso di soggiorno.

Casa Fatima è riservata prioritariamente alle donne, per soggiorni medio-lunghi; questa struttura accoglie anche pazienti, loro accompagnatori e familiari, che devono effettuare visite o ricoveri negli ospedali milanesi, senza distinzione di genere.

Come riportato nel regolamento delle strutture, l'ammissione è condizionata, di norma, al possesso dei seguenti requisiti:

- per tutti, cittadinanza italiana o regolare permesso di soggiorno;
- per lavoratori, attività di lavoro dipendente con regolare contratto e con stipendio non superiore a euro 2.500/mese al netto di imposte e contributi ed esclusi altri emolumenti integrativi (trasferte,

rimborsi, etc.);

- per studenti, iscrizione ad una delle università milanesi;
- per pazienti o accompagnatori, attestazione rilasciata da una delle strutture sanitarie di Milano.

La permanenza presso la struttura può avere una durata massima pari a 12 mesi consecutivi, ma l'ospite che è già stato presso una struttura della Fondazione può essere ospitato nuovamente.

Nel 2021 sono stati presi accordi con ATM, per agevolare l'ospitalità del personale dipendente o neo-assunto, e con il Centro Pastorale C.M. Martini nell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, per agevolare l'ospitalità degli studenti universitari.

E' stata inoltre attivata una collaborazione con i servizi di Caritas Ambrosiana, finalizzata all'accoglienza, presso i pensionati, di persone senza fissa dimora, che stanno seguendo un percorso verso l'autonomia, accompagnati da operatori del SAI, o che sono in attesa di assegnazione di una casa popolare.

## PENSIONATO BELLONI

Situato in zona Bicocca, a nord-est di Milano, il Pensionato Belloni, aperto tutto l'anno, dispone di 132 posti letto suddivisi in stanze doppie e singole con servizi in camera.

Il pensionato è stato aperto nel 1995. Al suo interno, gli ospiti possono utilizzare cucine attrezzate per la preparazione dei pasti con frigoriferi e armadietti dispensa, la sala pranzo comune, l'ampia sala TV e distributori automatici di bevande e alimenti. Inoltre, la struttura dispone di una lavanderia a gettoni e di una stireria. La pulizia delle camere e il cambio delle lenzuola sono settimanali.

Nel 2021 il pensionato ha ospitato in totale **213 persone**.







## CASA FATIMA

All'interno del quartiere Vigentino, Casa Fatima dispone di 36 posti letto in camere singole e doppie con bagno privato, prevalentemente riservati all'accoglienza di donne italiane e straniere con regolare rapporto di lavoro in corso.

La sua gestione da parte di Fondazione S. Carlo viene avviata all'inizio del 2006 ed il progetto e i lavori vengono realizzati grazie al contributo di Fondazione Cariplo e del Comune di Milano. All'interno vi sono spazi a disposizione degli ospiti, quali: cucina in comune con fornelli, frigoriferi ed armadietti-dispensa personali, sala da pranzo comune, sala lettura con spazio tv e distributori automatici di bevande e alimenti. È previsto il cambio delle lenzuola e la pulizia della camera settimanale.

Per la mancanza di prenotazioni e di conseguenza per limitare gli effetti negativi sul bilancio, la struttura è stata chiusa da metà maggio a fine agosto.

Nel 2021 Casa Fatima **ha ospitato in totale 258 persone**, di cui molti sono “pazienti, familiari o accompagnatori degli stessi”, che si sono serviti diverse volte di Casa Fatima come sede di alloggio per visite e ricoveri, data la vicinanza della struttura all'Istituto Europeo di Oncologia. Questa evidenza sottolinea l'importanza e la funzionalità del servizio offerto per tale categoria di beneficiari.

Il **totale degli ingressi nella struttura**, quindi, dove anche chi ritorna una seconda o una terza volta viene sommato al totale, **è di 379**.



PENSIONATO BELLONI - DATI OSPITI

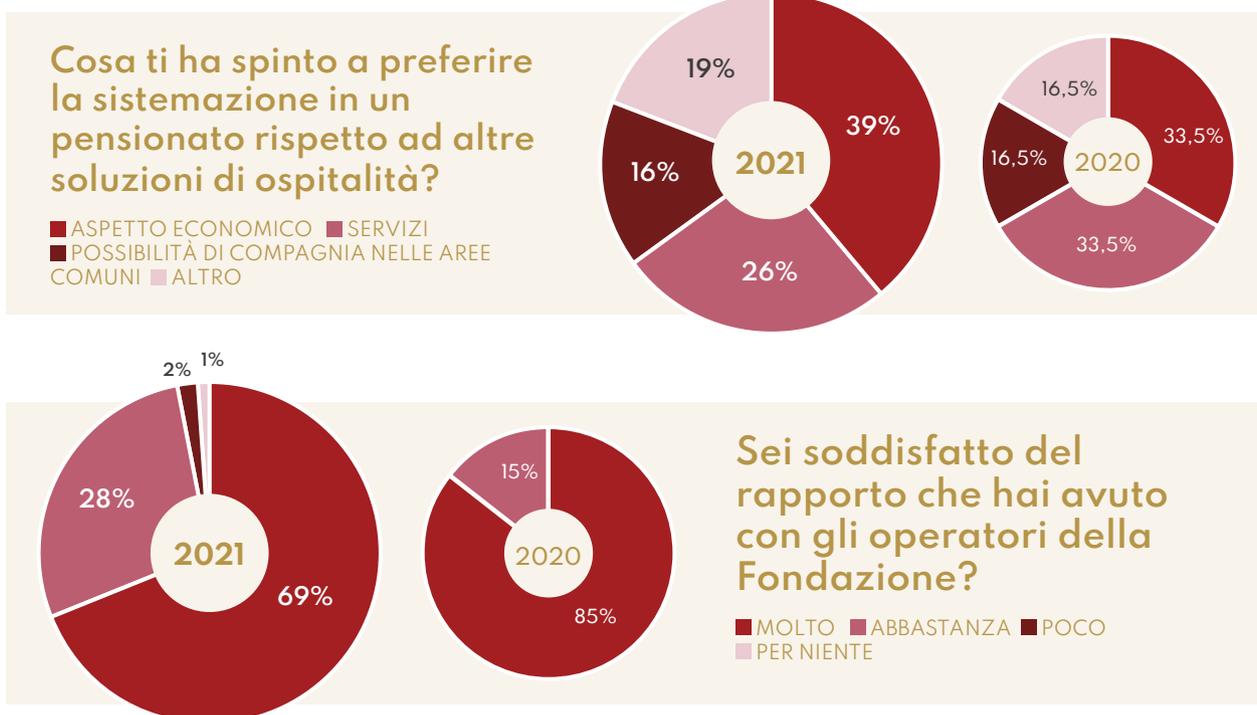
	2021	2020
donne	<b>94</b>	89
uomini	<b>119</b>	106
italiani	<b>205</b>	182
stranieri	<b>8</b>	13
under 18	<b>2</b>	0
18-35 anni	<b>119</b>	119
35-50 anni	<b>55</b>	68
50+ anni	<b>37</b>	8
da 1 a 6 giorno	<b>35</b>	7
1 Settimana	<b>1</b>	1
da 2 a 3 settimane	<b>9</b>	9
da 1 a 3 mesi	<b>61</b>	17
da 3 a 6 mesi	<b>59</b>	23
da 6 a 9 mesi	<b>13</b>	27
da 9 mesi a 1 anno	<b>35</b>	16
oltre 1 anno non consecutivo	<b>0</b>	95
studente	<b>31</b>	29
lavoratore	<b>125</b>	148
ammalato	<b>7</b>	1
accompagnatore	<b>6</b>	0
passante	<b>25</b>	7
tirocinante	<b>6</b>	9
n.d.	<b>13</b>	1
industria	<b>0</b>	4
istruzione	<b>31</b>	77
sanità	<b>20</b>	20
servizio	<b>124</b>	66
passante	<b>38</b>	11
n.d.	<b>0</b>	17
<b>TOTALE OSPITI</b>	<b>213</b>	195

CASA FATIMA - DATI OSPITI

	2021	2020
donne	<b>168</b>	295
uomini	<b>90</b>	164
italiani	<b>250</b>	428
stranieri	<b>8</b>	31
under 18	<b>2</b>	3
18-35 anni	<b>38</b>	37
35-50 anni	<b>49</b>	121
50+ anni	<b>169</b>	298
da 1 a 6 giorno	<b>202</b>	371
1 Settimana	<b>6</b>	12
da 2 a 3 settimane	<b>10</b>	31
da 1 a 3 mesi	<b>31</b>	24
da 3 a 6 mesi	<b>9</b>	7
da 6 a 9 mesi	<b>0</b>	4
da 9 mesi a 1 anno	<b>0</b>	4
oltre 1 anno non consecutivo	<b>0</b>	6
studente	<b>4</b>	0
lavoratore	<b>26</b>	29
ammalato	<b>127</b>	242
accompagnatore	<b>101</b>	0
passante	<b>0</b>	187
tirocinante	<b>0</b>	1
n.d.	<b>0</b>	0
industria	<b>0</b>	0
istruzione	<b>23</b>	14
sanità	<b>3</b>	3
servizio	<b>4</b>	13
passante	<b>228</b>	429
n.d.	<b>0</b>	0
<b>TOTALE OSPITI</b>	<b>258</b>	459

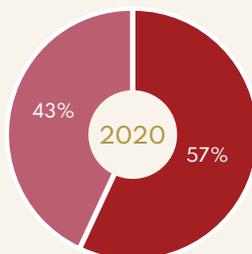
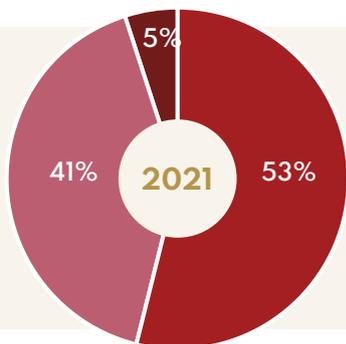
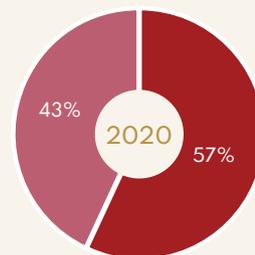
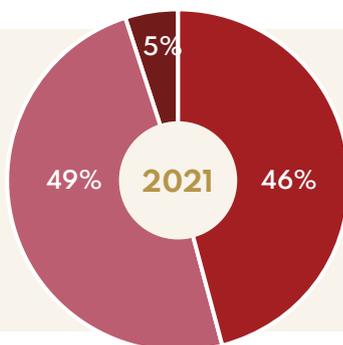
## ESITI QUESTIONARI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO IDENTIFICATE

Per valutare la soddisfazione dei beneficiari sono stati somministrati dei questionari, in forma cartacea presso la portineria oppure via mail in formato digitale. Dalle risposte ai 144 questionari compilati, si evince un riscontro in linea generale positivo, come si può rilevare dai grafici seguenti.



## Sei soddisfatto della confortevolezza delle camere?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE



## Sei soddisfatto della pulizia delle camere e dei luoghi comuni?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE

### ESITI AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2021

Creare un nuovo ambiente per lo studio/lettura	<b>OBIETTIVO NON RAGGIUNTO:</b> l'ambiente è stato individuato, ma non ancora realizzato
Effettuare interventi per rendere le camere e le aree comuni più accoglienti	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Intervenire sul risparmio energetico	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Offrire convenzioni con servizi e attività commerciali	<b>OBIETTIVO NON RAGGIUNTO</b> a causa della specifica tipologia di attività nelle aree adiacenti ai pensionati

Sulla base degli esiti dei questionari, l'area ospitalità ha identificato le seguenti azioni di miglioramento che intende implementare durante il prossimo anno, incentrate sulla continuazione del rinnovo degli ambienti, finalizzato alla creazione di un clima più ospitale ed accogliente:

- Creare un nuovo ambiente per lo studio/lettura
- Effettuare ulteriori interventi per rendere le camere e le aree comuni più accoglienti, compreso il cambio dell'arredo e degli elettrodomestici della cucina del pensionato Belloni
- Prosecuzione degli interventi di risparmio energetico
- Offrire agli ospiti convenzioni con servizi e attività commerciali prossime ai pensionati



A woman with dark hair, wearing a black turtleneck, is sitting on a sofa with patterned cushions. The background features patterned wallpaper and curtains. The scene is overlaid with a semi-transparent yellow filter.

Capitolo 4

---

# AREA ABITARE

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

L'area abitare della Fondazione amministra oltre 300 alloggi, collocati prevalentemente nei quartieri periferici di Milano, offrendo una sistemazione abitativa dignitosa a persone non in grado di trovare una soluzione autonoma sul libero mercato.

Si tratta per lo più di abitazioni pubbliche (regionali e comunali) concesse in uso in condizioni precarie, ristrutturate dalla Fondazione a proprie spese e rese disponibili a **costi di locazione sostenibili** (canone concordato) **a persone e famiglie a basso reddito**.

Altri appartamenti, invece, sono messi a disposizione da parrocchie, enti del privato sociale o privati, per progetti di inserimento abitativo rivolti a persone e famiglie in condizioni di particolare fragilità sociale.

La gestione degli appartamenti è integrata da stretti rapporti con i servizi sociali territoriali e con la rete Caritas.

La permanenza delle persone negli alloggi è regolamentata da contratti di locazione che prevedono la permanenza per il tempo necessario al raggiungimento dell'autonomia abitativa.

Nell'arco del 2021 sono stati ospitati **321 nuclei familiari in 303 appartamenti**.

La Fondazione promuove una costante azione di sensibilizzazione nei confronti del mercato privato, affinché cresca la disponibilità di appartamenti a basso costo per poter rispondere con più efficacia alla domanda sempre più crescente di alloggi a canone moderato.



\*Milano, Vimercate, Concorezzo, Arcore, Agrate, Bellusco, Caronno Pertusella, Saronno, Cairate, Legnano, Asso, Cusano Milanino, Cernusco sul Naviglio, Pioltello, Varese, Sesto San Giovanni

## **APPARTAMENTI ALLOCATI AD ALTRI ENTI**

Circa 36 appartamenti tra quelli gestiti dall'Area Abitare sono stati assegnati a 15 associazioni, enti del terzo settore o altre realtà del privato sociale, permettendo così alle persone da loro prese in carico di avere un'abitazione che consentisse di proseguire nel percorso verso l'autonomia.

L'obiettivo di questa modalità di assegnazione degli alloggi è quello di sostenere altre realtà della rete nella realizzazione dei loro progetti di housing sociale.

Attraverso queste collaborazioni, è stato possibile garantire una casa a persone gravemente emarginate, inserite in progetti di Housing First, che diversamente non avrebbero potuto accedere direttamente a questa possibilità perché non titolari di reddito o di lavori sufficientemente stabili.

Per Fondazione S. Carlo, la relazione che si costruisce con queste realtà è un valore aggiunto che si vuole consolidare, a partire dall'anno 2022, attraverso incontri finalizzati alla condivisione di buone prassi e iniziative congiunte.

## PROGETTI DI ACCOGLIENZA

La Fondazione S. Carlo è impegnata in diversi progetti di accoglienza sul territorio della Diocesi Ambrosiana.

### Abito dunque sono

Nell'ambito del Progetto «Risposte alle emergenze attraverso il recupero degli alloggi sfitti nei condomini misti», promosso dal Comune di Milano – Direzione Casa, la Fondazione gestisce 54 alloggi in località Niguarda, 18 alloggi in località Turro-Pre-cotto e 32 alloggi in località Lorenteggio-Giambellino (questi ultimi in associazione temporanea d'impresa con Fondazione Cassoni). Il progetto prevede che 16 di questi alloggi, ristrutturati e arredati vengano messi a disposizione di nuclei familiari in stato di emergenza abitativa, individuati dai Servizi Sociali Comunali. Elemento distintivo del progetto è l'attività di accompagnamento sociale che ha come obiettivo il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità di autonomia delle persone e la promozione dello sviluppo delle loro potenzialità in una logica di consolidamento e di allargamento della propria area di autonomia. All'interno dei 104 alloggi inseriti in questo progetto, nel corso del 2021 sono stati ospitati 113 nuclei familiari ed è proseguita la gestione da parte di Caritas Ambrosiana dei 3 spazi commerciali, facenti parte del bando 2017, destinati ad Emporio Solidale. Inoltre, alla fine del 2021, Fondazione si è aggiudicata ulteriori 8 alloggi in località Baggio-Forze Armate, che verranno ristrutturati e successivamente assegnati nel corso del 2022.



+8 appartamenti in zona Baggio-Forze Armate, acquisiti nel 2021, che verranno ristrutturati e assegnati nel 2022.

\*Milano

## Progetto ospitalità

Fondazione S. Carlo ha costituito nel 2005 insieme a Caritas e Acli l'associazione "Progetto Ospitalità" che attualmente gestisce nel territorio del Vimercatese 14 appartamenti dedicati all'accoglienza temporanea di nuclei familiari con forte disagio abitativo, spesso in situazioni di sfratto, e con incerte risorse economiche. Gli appartamenti sono stati messi a disposizione da Comuni, Parrocchie o privati cittadini.

I 14 nuclei familiari accolti nel 2021 grazie a questo progetto sono stati intercettati, in prima istanza, dai Centri di Ascolto Caritas territoriali, in stretta collaborazione con i servizi sociali comunali, che sostengono anche economicamente i progetti attraverso interventi a parziale copertura dei canoni di affitto e garanzie per eventuali situazioni di morosità che si dovessero verificare.



\*Vimercate, Concorezzo, Arcore, Agrate, Bellusco

## Luoghi ospitali-alloggi solidali

Il Progetto, avviato nel 2010 attraverso un finanziamento del Ministero del Lavoro e di Fondazione Cariplo, prevede la predisposizione di nove appartamenti per l'accoglienza temporanea di famiglie fragili nel comune di Caronno Pertusella su segnalazione dei servizi comunali di residenza, con i quali è stata sottoscritta un'apposita convenzione. Oltre all'accoglienza, viene proposto un servizio di accompagnamento sociale gestito dalla Cooperativa Intrecci, finalizzato al conseguimento dell'autonomia abitativa degli 11 nuclei familiari ospitati. A tal fine viene proposto alle famiglie un "patto sociale" che li impegna alla condivisione degli obiettivi che il progetto si prefigge.



\*Caronno Pertusella, Saronno, Cairate

## Periferie al centro

Il progetto prevede interventi di riqualificazione del Quartiere Satellite del Comune di Pioltello. Nel Quartiere Satellite, composto da 40 palazzi a nove piani ciascuno, vivono 10mila persone, 80 per cento delle quali straniere, rappresentanti 68 nazionalità, in una convivenza non sempre facile.

L'obiettivo del progetto, promosso da Prefettura di Milano, Tribunale di Milano e Comune di Pioltello è di riqualificare progressivamente l'intero quartiere, acquistando e sistemando un po' alla volta gli appartamenti pignorati per morosità e messi all'asta, per metterli a disposizione di famiglie che siano in grado di pagare regolarmente affitto e spese e procedere quindi alla ristrutturazione dei vari palazzi, alcuni dei quali fatiscenti.

A partire dal 2018, Fondazione S. Carlo si inserisce in questo progetto con l'acquisizione dei primi alloggi, curandone la riqualificazione, la gestione e l'inserimento delle famiglie segnalate dalla Caritas di zona.

Gli appartamenti in gestione sono 7. In uno di questi risiede una Comunità di suore Missionarie dell'Immacolata del PIME: questa presenza vuole favorire rapporti di convivenza e dialogo tra le diverse realtà presenti, attivando quanto più possibile reti di supporto per le persone e le famiglie residenti nel quartiere.

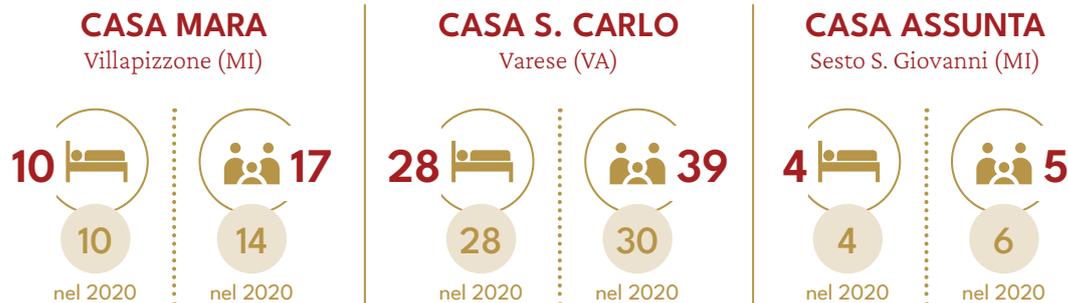


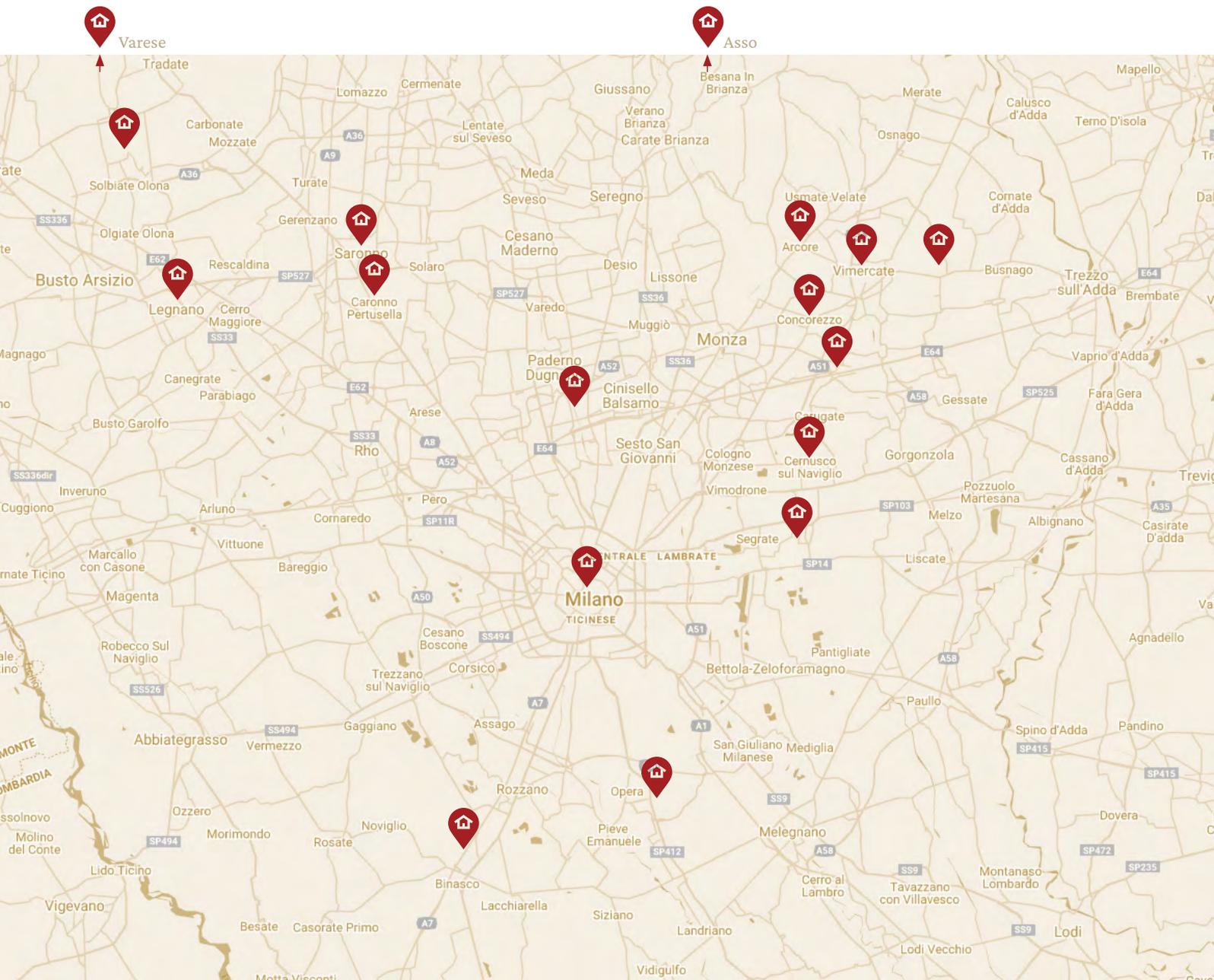
\*Pioltello

## Emergenza dimora

Il progetto, finanziato da Fondazione Cariplo, è finalizzato alla predisposizione di luoghi di pronta accoglienza a favore di persone temporaneamente senza dimora, in strutture messe a disposizione dalle Parrocchie della Diocesi Ambrosiana.

Fondazione S. Carlo gestisce attualmente 42 posti letto e si avvale, per l'accompagnamento, della collaborazione di cooperative sociali e gruppi parrocchiali. Nell'arco del 2021 sono state accolte in totale 61 persone.





## ESITI QUESTIONARI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO IDENTIFICATE

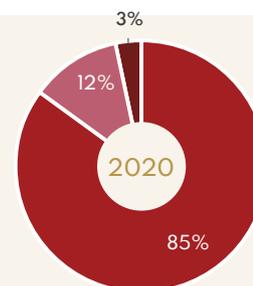
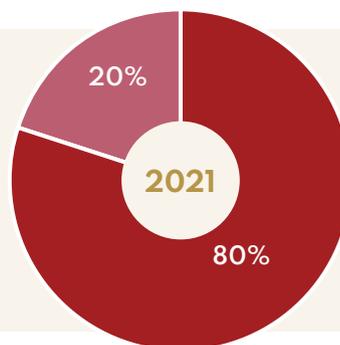
Per valutare la soddisfazione degli inquilini è stata sperimentata quest'anno una nuova modalità di somministrazione dei questionari, attraverso il caricamento degli stessi nell'area riservata del portale a cui i beneficiari possono accedere per visionare e caricare tutti i documenti relativi al loro rapporto con la Fondazione. Inoltre, per facilitare

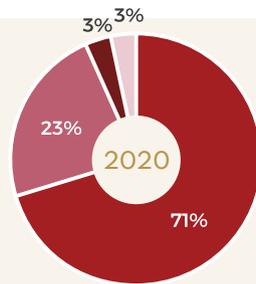
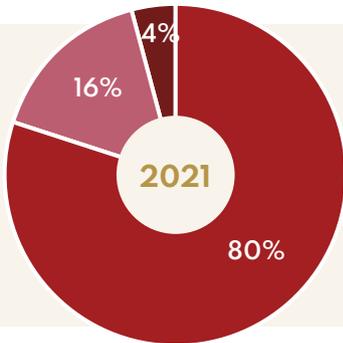
la compilazione del questionario per chi è meno pratico con l'utilizzo del portale è stata sottoposta a chi si è recato durante l'anno presso gli uffici della Fondazione per questioni relative al proprio alloggio anche una versione cartacea dello stesso.

Di seguito i grafici che mostrano le risposte ai 49 questionari compilati.

**Sei soddisfatto del rapporto che hai avuto con il personale dell'area casa?**

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE



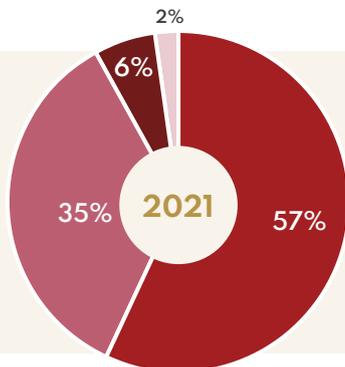
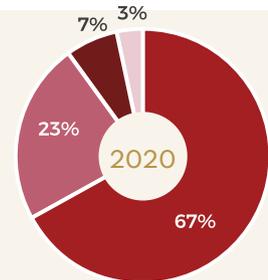
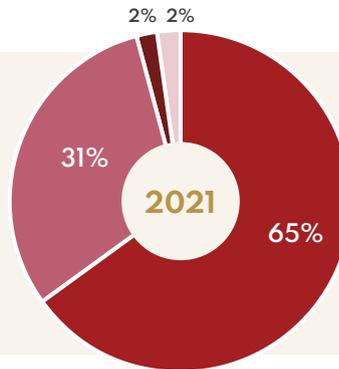


### Ritieni di essere stato ascoltato adeguatamente dal personale dell'area casa?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NIENTE

### Sei soddisfatto della modalità di pagamento del canone?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NIENTE



### Sei soddisfatto della nuova modalità di scambio di documenti attraverso l'area riservata?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ PER NIENTE

## ESITI AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2021

Attivazione di reti territoriali di supporto	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Consolidamento relazione con servizio Siloe	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Momenti informativi e di supporto con gli inquilini	<b>OBIETTIVO NON RAGGIUNTO</b> , a causa delle restrizioni della pandemia
Manutenzioni ordinarie e straordinarie alloggi	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Implementazione area riservata su portale	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>

Dalle risposte ai questionari analizzati emerge una percentuale di soddisfazione in generale molto buona sia riferita all'aspetto relazionale tra inquilini e personale dell'area casa sia nei confronti di azioni concrete messe in atto nel corso dell'anno 2021 (implementazione area riservata).

In termini di azioni di miglioramento da portare avanti per l'anno 2022, sarà fondamentale riproporre il percorso avviato e poi rimandato a causa delle restrizioni dovute alla pandemia, proponendo agli inquilini momenti di confronto che possano fornire supporto e informazione su temi legati alla casa in modo trasversale: la cura degli ambienti, il risparmio energetico, il budget familiare, le regole della buona convivenza.

Al fine di migliorare le condizioni abitative delle persone a seguito di sopralluoghi congiunti effettuati da nostro personale e tecnici ALER, proseguirà il piano di manutenzione ordinaria e straordinaria avviato nel 2021 in accordo con ALER per appartamenti di loro proprietà

Da ultimo verrà intensificato il lavoro di rete territoriale con altri enti del terzo settore e del privato sociale, a cui la Fondazione ha assegnato alcuni alloggi, finalizzato ad uno scambio di buone pratiche e alla realizzazione di eventuali iniziative congiunte, per accrescere il valore aggiunto che queste relazioni possono creare sia per la Fondazione che per gli inquilini beneficiari delle sue azioni.





Capitolo 5

---

# AREA FORMAZIONE E LAVORO

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

La conquista del lavoro è un passo decisivo nel percorso di uscita dall'emergenza e dalla precarietà economica e sociale. La Fondazione S. Carlo ha sperimentato e sviluppato strumenti specifici di sostegno a tale obiettivo.

La filosofia d'intervento mira a favorire la crescita personale e la gestione delle diversità di cui sono portatori gli utenti che si accostano al servizio, promuovendo nei soggetti destinatari una maggiore consapevolezza e lo sviluppo di competenze e di esperienze concrete.

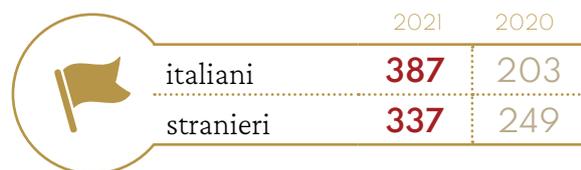
La finalità è realizzare un modello di intervento che prevede l'integrazione delle diverse misure (formazione, orientamento ed accompagnamento) con l'obiettivo di costruire percorsi integrati e personalizzati in grado di garantire la ricomposizione del progetto professionale, il potenziamento dell'autonomia e dell'auto attivazione delle capacità

individuali, la conciliazione tra le richieste del mercato e le fragilità individuali, la gradualità nell'acquisizione delle competenze professionali e relazionali.

La Fondazione S. Carlo è ente accreditato presso Regione Lombardia per la formazione e i servizi per il lavoro, certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è iscritta nel Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati, istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione Generale per l'immigrazione.

Le attività dell'area sono prevalentemente rivolte a persone disoccupate, giovani e adulti, italiani e stranieri che si possono trovare in situazioni di fragilità personale, economica o sociale.

**Gli utenti in totale** seguiti dall'area nelle varie attività del 2021 **sono 724**.



TITOLO PROGETTO	FINANZIAMENTO	ENTI ATTUATORI	DESTINATARI
FONDO DIAMO LAVORO Percorsi di inserimento lavorativo e corsi di formazione professionalizzante	Privato – Diocesi di Milano	Fondazione Caritas Ambrosiana, Fondazione S. Carlo	Disoccupati, giovani sotto i 25 anni
DERIVE ED APPRODI: AREE DI LIBERTA' E DIRITTI PER VITTIME DI TRATTA E SFRUTTAMENTO NEGLI AMBITI TERRITORIALI DI COMO, MILANO, MONZA BRIANZA, SONDRIO E VARESE. Percorsi formativi e di accompagnamento al lavoro	Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.	Comune di Milano (capofila), Cooperativa Sociale Lule, Centro Accoglienza Segnavia - Padri Somaschi, Cooperativa Farsi Prossimo, Cooperativa La Grande Casa, Cooperativa Lotta contro l'emarginazione, Ce.A.S., Cooperativa Comunità Progetto	Donne e uomini vittime di tratta e sfruttamento
METTIAMO LE ALI Percorsi formativi e di accompagnamento al lavoro	Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri	Cooperativa Sociale Lule (capofila), Centro Accoglienza Segnavia-Padri Somaschi, Cooperativa Farsi Prossimo, Cooperativa La Grande Casa, Cooperativa Lotta contro l'emarginazione, Ce.A.S., Cooperativa Comunità Progetto	Donne vittima di tratta e sfruttamento
NOTE UNICA LAVORO Percorsi formativi e di accompagnamento al lavoro	Regione Lombardia		Disoccupati

TITOLO PROGETTO	FINANZIAMENTO	ENTI ATTUATORI	DESTINATARI
GARANZIA GIOVANI Percorsi formativi e di accompagnamento al lavoro	Regione Lombardia		Giovani Neet fino ai 29 anni
rest ART WORK UIEPE Ambito Rete Territoriale Milanese Percorsi di accompagnamento all'inclusione socio-lavorativa	Regione Lombardia	Afolmet, Galdus, Casa della Carità, ASSEMI, CS&L CLOM, Sesta Opera San Fedele, Comunità Nuova, Associazione Mosaico, Caritas, Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, Comune di Milano, comune Cesano Boscone, ATS	Persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità giudiziaria
FONDO POVERTÀ – Ambito Territoriale di Carate Brianza Percorsi di accompagnamento all'inclusione socio-lavorativa	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	Ufficio di Piano Ambito Territoriale di Carate Brianza	Disoccupati percettori di REI/Reddito di Cittadinanza
EMERGO – Dote Impresa	Città Metropolitana di Milano	Centro Servizi Formazione (capofila), EMIT	Persone iscritte alle categorie protette L. 68/99



## ATTIVITÀ FORMATIVA

Il modello della Fondazione, attento sia alla lettura dei bisogni formativi e occupazionali delle persone sia ai mutamenti sociali e del mercato del lavoro, propone corsi flessibili e innovativi nelle modalità e nel contesto. Al fine di garantire percorsi personalizzati, la Fondazione progetta e realizza sia attività di formazione di gruppo, sia “one to one”.

Le aree formative che hanno trovato sviluppo stabile negli anni riguardano la formazione di base e propedeutica (informatica, tecniche di ricerca del lavoro, bilanci di competenze, laboratori di cucina) e la formazione professionale nei settori alberghiero, ristorazione, pulizie e digitale.

I corsi sono finanziati attraverso la parteci-

pazione a bandi promossi da enti pubblici oppure sono sostenuti con fondi provenienti da enti privati e fondazioni.

Nel 2021 sono stati erogati 2 corsi propedeutici sullo sviluppo di competenze trasversali per avvicinarsi al mondo del lavoro, 2 corsi/laboratori di informatica, 1 corso sulle competenze digitali, 1 corso di sartoria, 3 corsi di lingua italiana per stranieri, 3 corsi HACCP, 38 corsi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (sicurezza generale, sicurezza specifica a rischio basso, medio e alto).

Nel 2021 sono state **formate 593 persone**, per un **totale di 1.154 ore di formazione erogate** (la maggior parte dei corsi sono erogati in gruppo).

	2021	2020
 italiani	<b>341</b>	131
stranieri	<b>252</b>	168

	2021	2020
 donne	<b>336</b>	170
uomini	<b>257</b>	129

## SERVIZI AL LAVORO

L'accompagnamento al lavoro, realizzato attraverso l'orientamento, i tirocini e la ricerca attiva, è un'attività ormai consolidata, che – nel corso del 2021 – ha generato **202 nuove Convenzioni**, per la maggior parte con aziende profit.

L'approccio operativo prende avvio da un ascolto attento dei bisogni del destinatario, cui segue la definizione di un progetto di promozione e sviluppo. In relazione alle diverse esigenze, l'organizzazione mette a disposizione le competenze e le risorse più idonee, potendosi avvalere di collaboratori interni

ed esterni specializzati nelle diverse aree.

Per la realizzazione degli accompagnamenti al lavoro la Fondazione si avvale anche di risorse messe a disposizione da enti pubblici, come ad esempio Dote Unica Lavoro, Garanzia Giovani e Piano Emergo.

Nel 2021 sono stati **attivati un laboratorio di ricerca attiva e 386 nuovi tirocini**, mentre ne sono stati **prorogati 109** iniziati nell'anno precedente.

Nel 2021, **472 persone hanno usufruito dei servizi al lavoro di FSC.**

	2021	2020
 italiani	<b>255</b>	125
stranieri	<b>217</b>	127

	2021	2020
 donne	<b>248</b>	140
uomini	<b>224</b>	112



## FONDO DIAMO LAVORO

Il Fondo Diamo Lavoro punta sul tirocinio quale strumento di politica attiva che favorisce il ricollocamento nel mercato del lavoro di persone disoccupate, che si trovano in profonda difficoltà economica. Il Fondo è promosso da Caritas Ambrosiana e gestito dal servizio Siloe di Caritas insieme a Fondazione S. Carlo. Grazie ai donatori del Fondo, i tirocini sono retribuiti per il lavoratore, ma senza alcun onere né economico né amministrativo per le aziende.

Nel 2021 all'attività di tirocinio è stata aggiunta la possibilità di accedere a corsi professionalizzanti organizzati in stretto contatto con le aziende, che vengono coinvolte sia nella formazione in aula, che per la parte laboratoriale e per eventuali tirocini.

Nel 2021 sono stati avviati **338 tirocini**, di cui 23 avviati a seguito dei corsi di formazione professionalizzanti. Di questi, 201 si sono conclusi e 109 sono stati interrotti. Il 40% dei percorsi terminati, ossia 125, hanno portato a un'assunzione. A questi si aggiungono 26 inserimenti diretti, ossia assunzioni senza il tirocinio.



**338**  
TIROCINI  
AVVIATI



**201**  
TIROCINI  
CONCLUSI



**109**  
TIROCINI  
INTERROTTI



**125**  
ASSUNZIONI  
POST  
TIROCINIO



**26**  
INSERIMENTI  
DIRETTI

## PROGETTI DI PROTEZIONE SOCIALE EX ART. 18 D-LGS 268/98

A partire dal 2010 Fondazione S. Carlo fa parte stabilmente della rete degli enti attuatori del **Progetto a favore di persone straniere vittime di violenza e grave sfruttamento** in carico al programma di protezione sociale ex art.18 D. Lgs. n.268/98 con capofila il Comune di Milano. Tale Progetto, è finanziato dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri ed ha come obiettivo generale quello di “realizzare programmi di emersione, assistenza e integrazione sociale a favore di vittime di grave sfruttamento che intendano sottrarsi alla violenza e ai condizionamenti di soggetti dediti al traffico di persone”. Se inizialmente tale collaborazione riguardava solo i percorsi di accompagnamento al lavoro, dal 2017 FSC si occupa anche di progettare e realizzare corsi di formazione ad hoc per l’utenza più fragile e attività di formazione rivolta agli operatori della rete.

Con analogo impegno FSC è stata chiamata negli anni a contribuire attivamente anche all’altro progetto analogo sovra provinciale che vede come ente capofila la Cooperativa LULE O.n.l.u.s. e coinvolge le Province di Bergamo, Brescia, Cremona, Lodi, Lecco, Mantova, Pavia. Oltre all’attività di accompagnamento al lavoro attraverso lo strumento del tirocinio, nell’ambito del Progetto FSC ha un ruolo importante nella consulenza agli operatori e nella formazione dell’utenza.



**32**  
NUMERO  
TIROCINI



**37**  
NUMERO PRESE  
IN CARICO PER  
ACCOMPAGNAMENTO  
AL LAVORO



**23**  
NUMERO UTENTI  
NEI CORSI DI  
FORMAZIONE



**2**  
NUMERO CORSI  
PROPEDEUTICI

## PROGETTO RADIAL

Nel 2020 la Fondazione ha avviato per la prima volta un progetto europeo, insieme ad altri 6 partner transnazionali.

Il progetto RADIAL, finanziato dal programma Erasmus +, **mira a promuovere, all'interno dell'Unione Europea, l'inclusione sociale e la consapevolezza ambientale** sviluppando strumenti di cui possono beneficiare persone che appartengono a gruppi svantaggiati.

Nel 2021 è stato sviluppato, all'interno del progetto e grazie al confronto tra i partner, un manuale per i formatori dal titolo "L'Arte del Riciclo: Laboratori Pratici", che è stato testato con gruppi di educatori in tutti i paesi partner e tradotto in 5 lingue.

Nel corso del 2022 verrà poi prodotto un corso on line sull'imprenditorialità per adulti in difficoltà, attraverso il quale i discenti potranno acquisire conoscenze e istruzioni pratiche per diventare imprenditori.

### PARTNER DEL PROGETTO:

- Guarani Association – Spagna (Capofila)
- Fondazione S. Carlo – Italia
- Centre For European Constitutional Law – Grecia
- Bida E.V. Kultur Und Bildung – Germania
- Restorative Justice 4 All - Regno Unito
- Centro Europeo Di Informazione – Bulgaria
- Center For Social Innovation – Cipro

PER MAGGIORI INFORMAZIONI, SCARICARE I MATERIALI E RIMANERE AGGIORNATI SUL PROGETTO:

<https://eu-radial.com/>

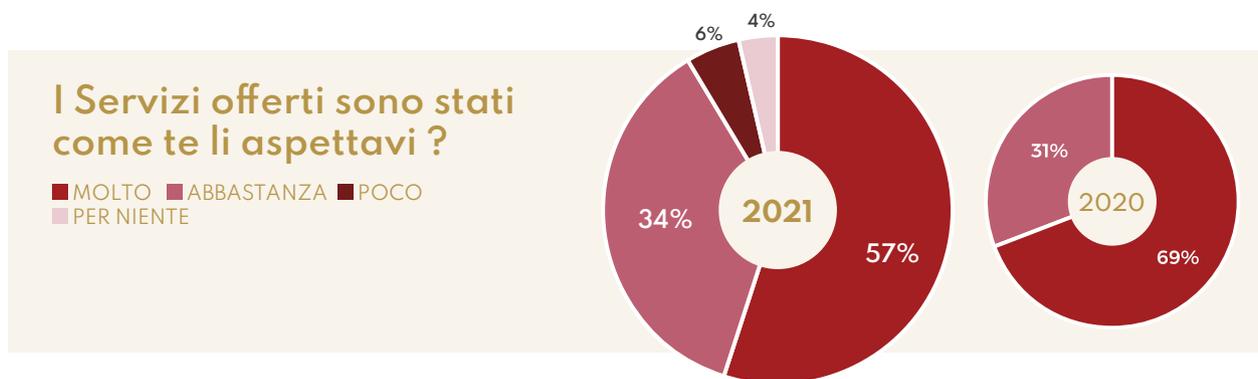
[https://web.facebook.com/radialproject20?\\_rdc=1&\\_rdr](https://web.facebook.com/radialproject20?_rdc=1&_rdr)

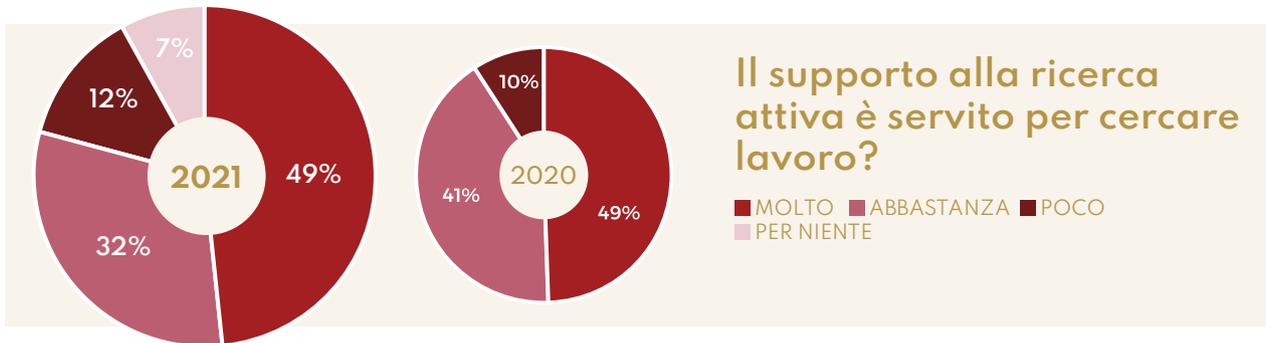
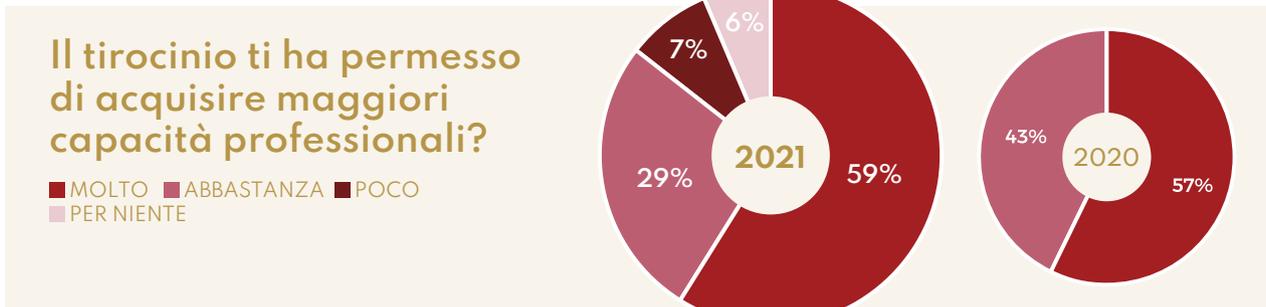
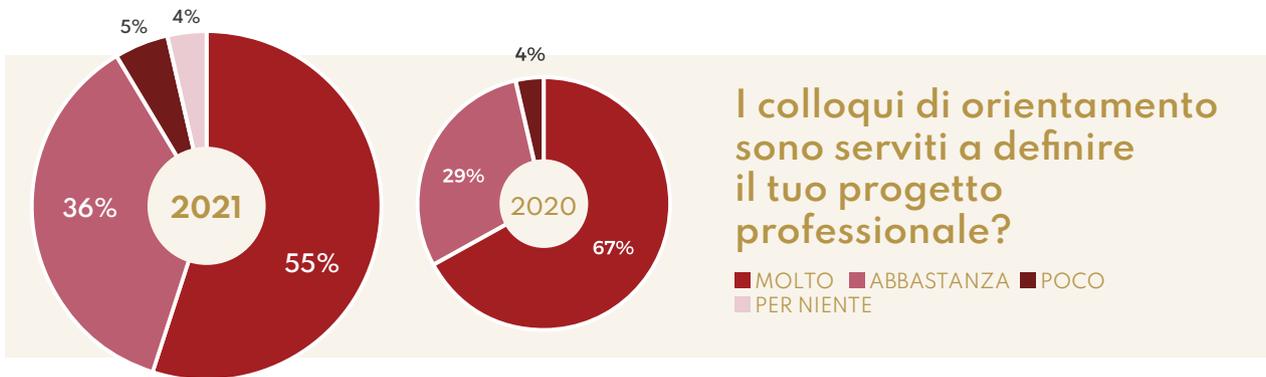
## ESITI QUESTIONARI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO IDENTIFICATE

Per valutare la soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti sono stati somministrati, come richiesto anche dalla Certificazione di Qualità, questionari agli enti invianti, alle aziende ospitanti i tirocini e agli utenti dei servizi al lavoro. Da questi si evince un diffuso apprezzamento dei servizi offerti dall'area. Tutti i

questionari compilati hanno soddisfatto, negli esiti, il requisito di accettabilità previsto dalla Certificazione di Qualità.

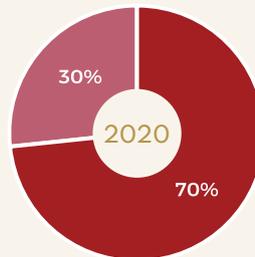
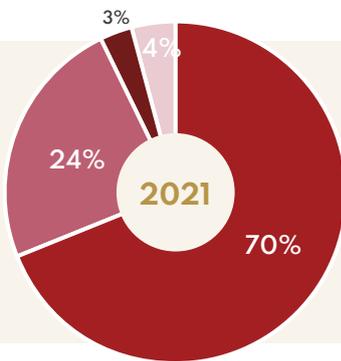
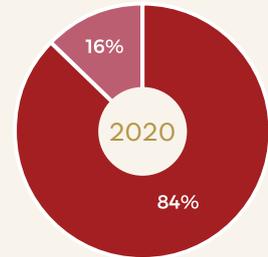
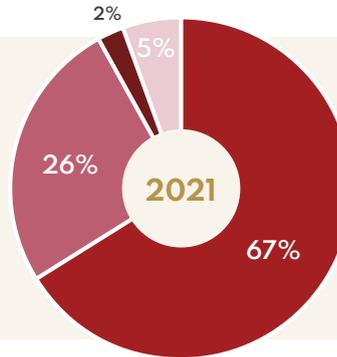
Nello specifico, di 445 questionari inviati agli **utenti dei servizi al lavoro**, ne sono tornati 127, con i seguenti esiti:





## Il tutor è stato in grado di sostenerti nel tuo percorso?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE



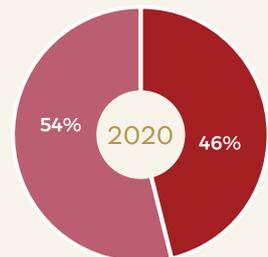
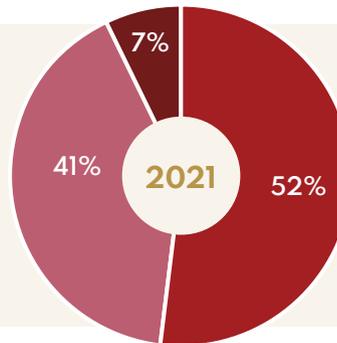
## Nel complesso l'esperienza ti è stata utile?

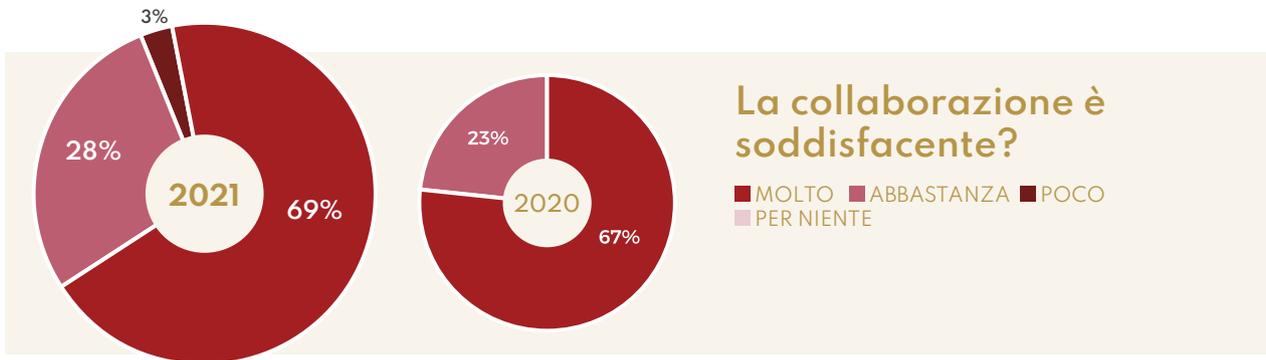
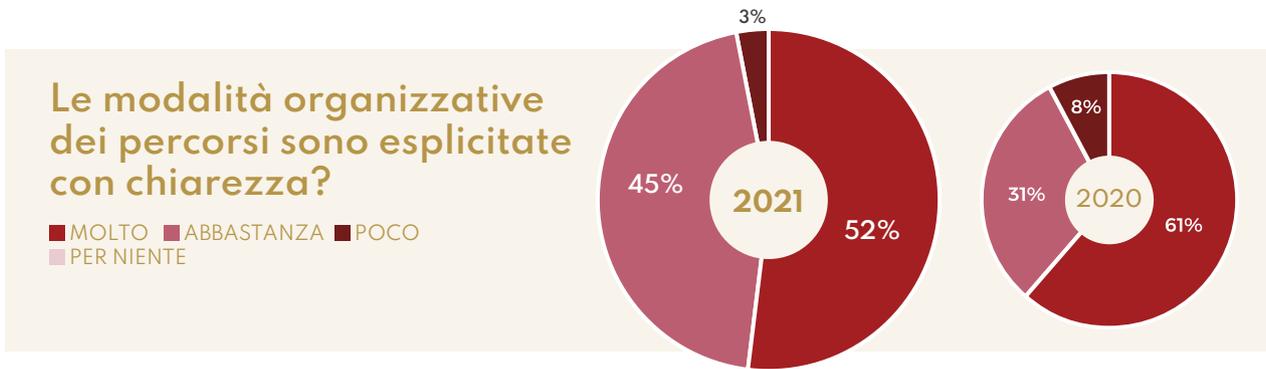
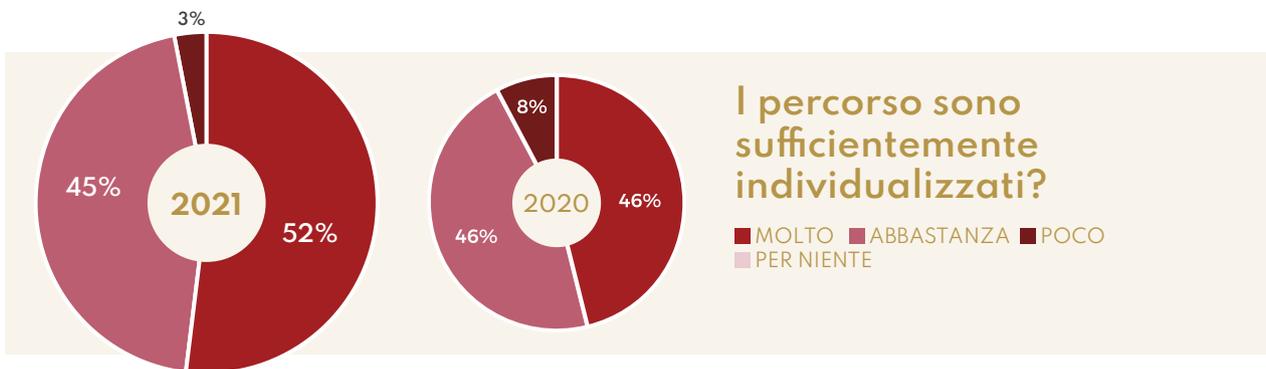
■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE

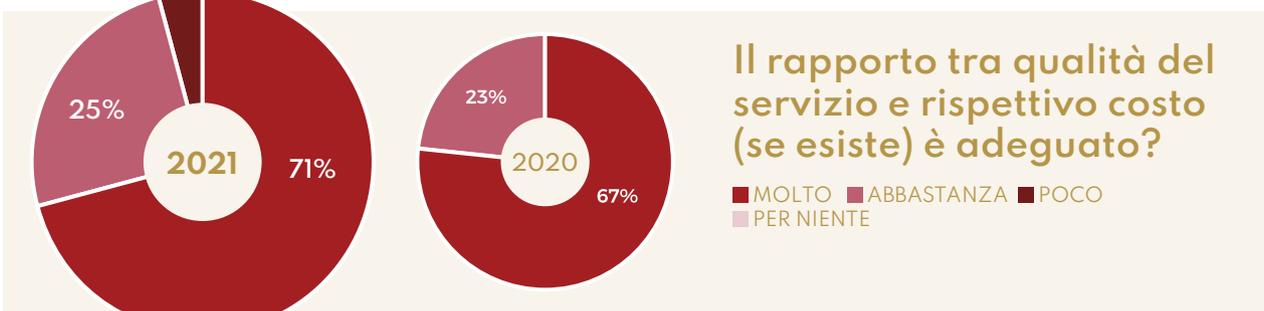
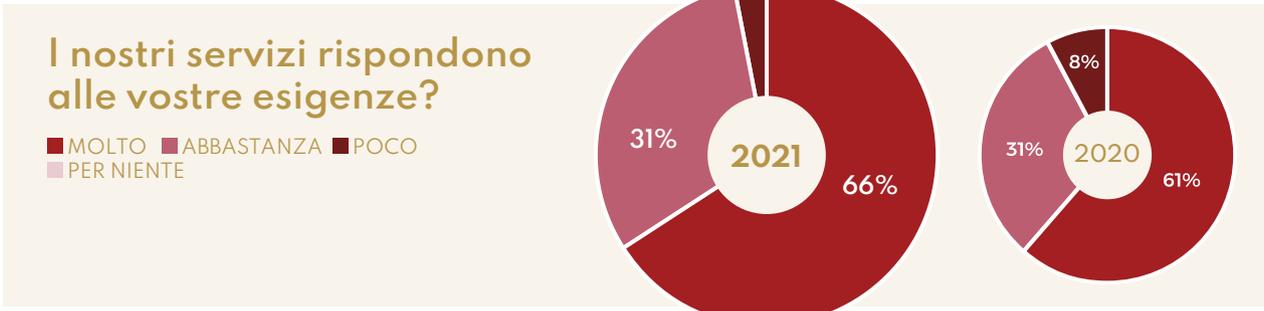
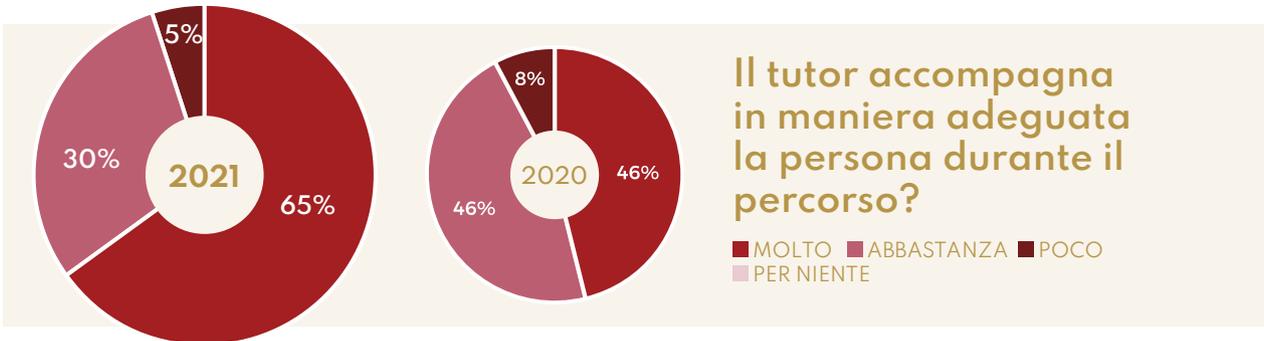
Rispetto ai questionari di soddisfazione somministrati alle **aziende**, ne sono stati inviati 264 e ne sono tornati 87, con i seguenti esiti:

## Gli obiettivi del percorso sono definiti e condivisi?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE



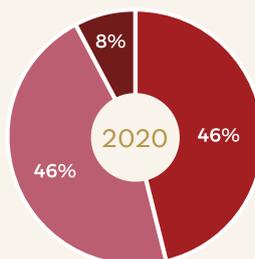
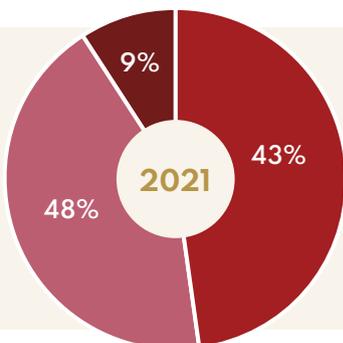
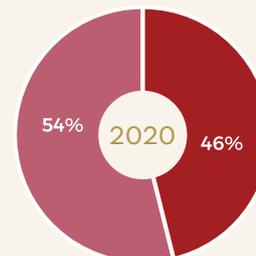
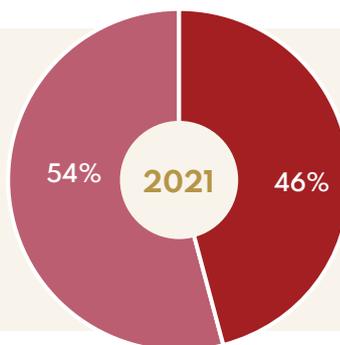




Con riguardo agli **enti inviati**, sono stati somministrati 92 questionari e ne sono tornati 35, con i seguenti esiti:

### Gli obiettivi del percorso sono definiti e condivisi?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE

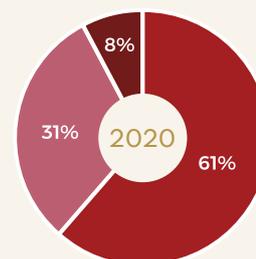
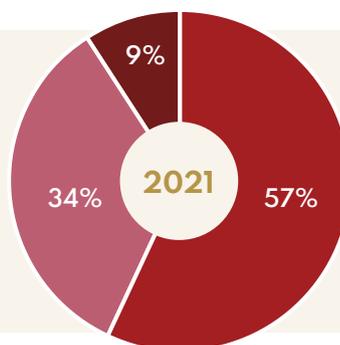


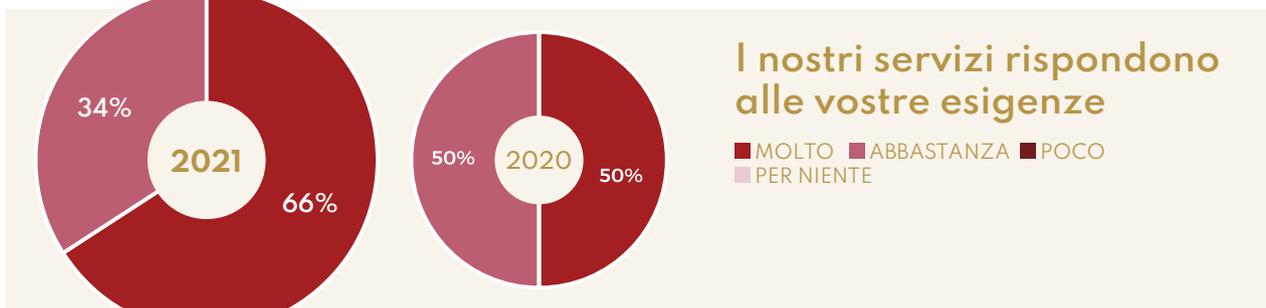
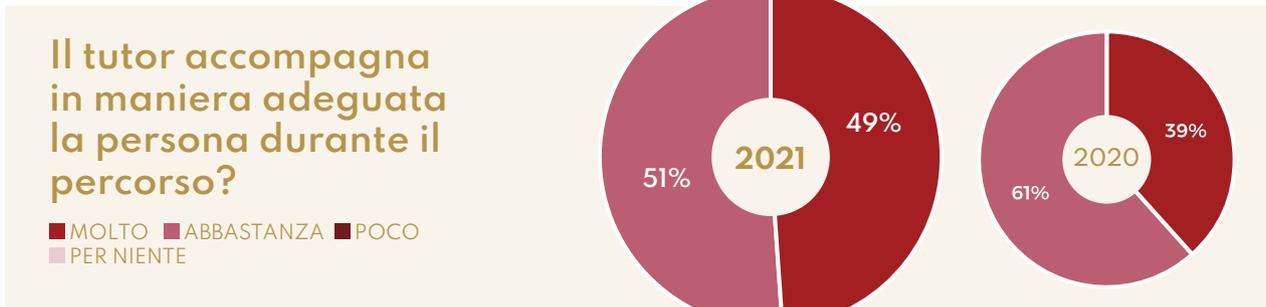
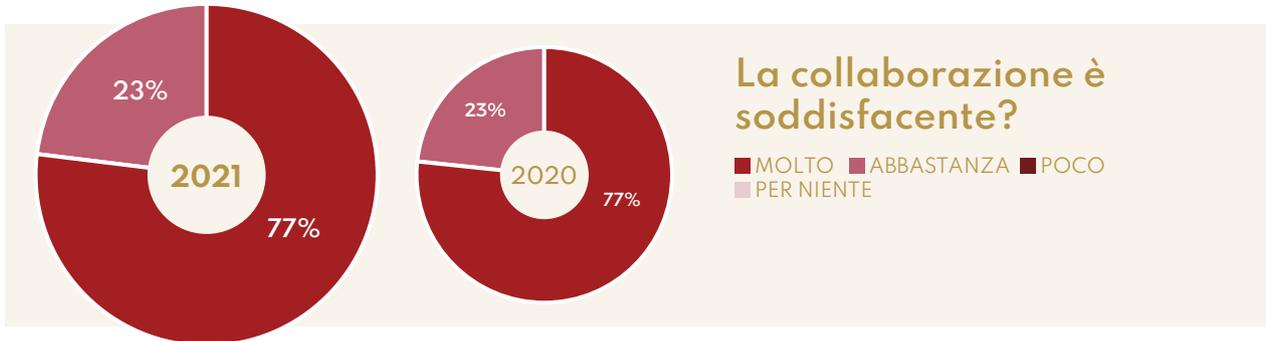
### I percorsi sono sufficientemente individualizzati?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE

### Le modalità organizzative dei percorsi sono esplicitate con chiarezza?

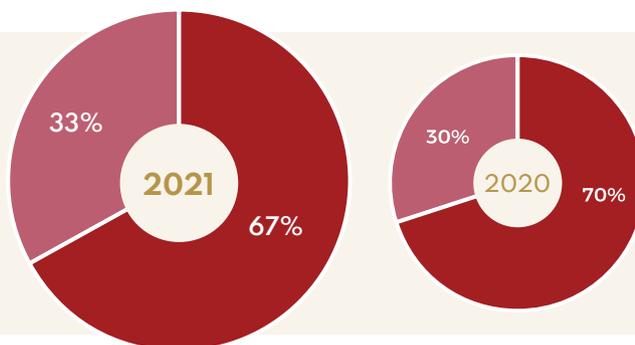
■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE





## Il rapporto tra qualità del servizio e rispettivo costo (se esiste) è adeguato?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE



## ESITI AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2021

Erogazione di nuovi corsi base e professionalizzanti	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Rafforzamento ricerca attiva del lavoro	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO IN PARTE</b>
Nuove partnership a livello locale, nazionale ed europeo	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Ricerca di nuove aziende	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Aggiornamento degli operatori	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>

Sulla base degli esiti dei questionari, l'area Formazione e Lavoro ha identificato le seguenti azioni di miglioramento che intende implementare durante il prossimo anno d'esercizio:

- Prosecuzione del percorso di aumento dell'offerta formativa, attraverso l'erogazione di nuovi corsi base e professionalizzanti per soddisfare i bisogni formativi del mondo del lavoro e allo stesso tempo qualificare o riqualificare le persone che si rivolgono a FSC per l'inserimento nel mer-

cato del lavoro

- Rafforzamento della ricerca attiva del lavoro attraverso lo sviluppo di nuovi progetti, l'utilizzo di strumentazioni innovative e la formazione dei volontari in questo campo
- Aggiornamento costante degli operatori
- Sviluppo di un'applicazione digitale ad hoc per i servizi al lavoro, a disposizione di operatori e utenti, per rendere più efficace le attività di inserimento lavorativo.



A woman with long blonde hair and glasses is talking on a black corded telephone. She is wearing a grey sweater and a necklace with a cross. The background is an office with papers, a printer, and a desk. The image has a warm, yellowish tint and a large white circular graphic on the left side.

Capitolo 6

---

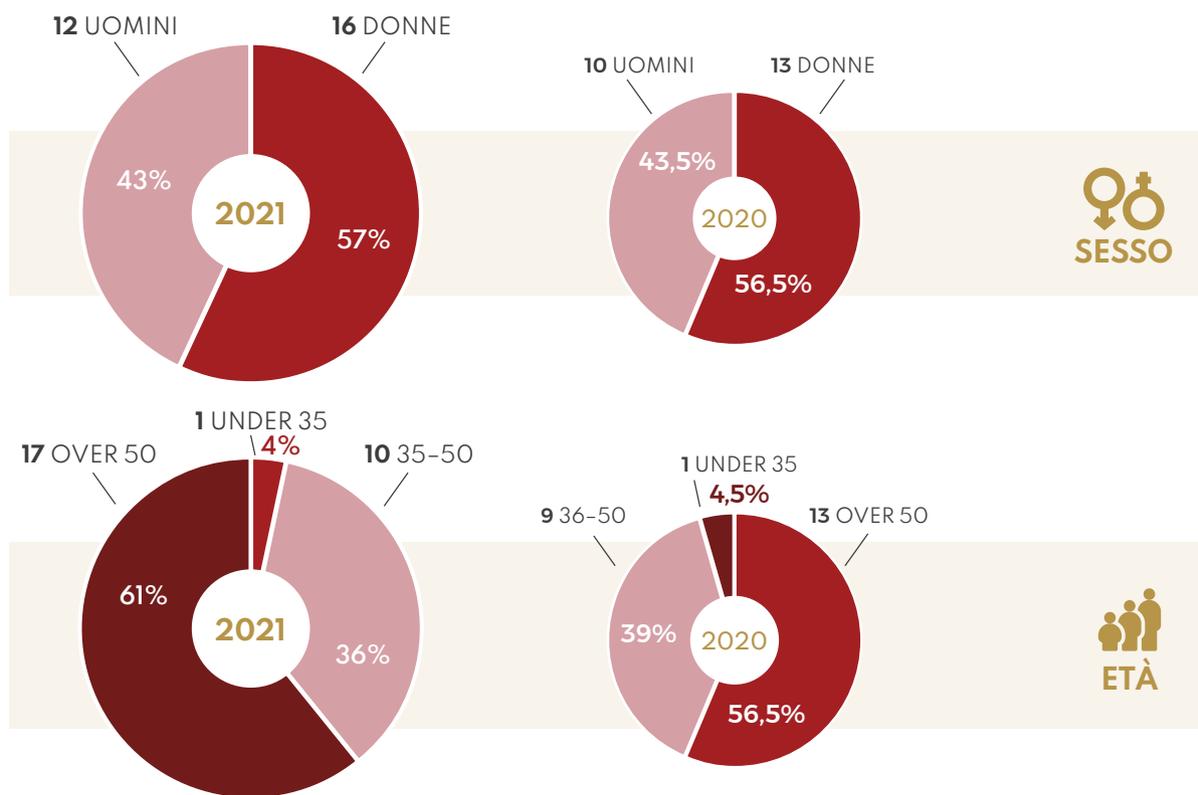
# **PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE**

In Fondazione S. Carlo lavorano in totale 28 dipendenti impegnati nelle aree abitare, ospitalità, formazione e lavoro e nell'area amministrazione.

A tutti i dipendenti impiegati in attività tecnico-amministrative viene applicato il contratto collettivo nazionale del commercio, mentre agli addetti all'accoglienza delle strutture ricettive viene applicato il contratto dei dipendenti da proprietari di fabbricati.

Per il regolare svolgimento delle proprie attività, la Fondazione si avvale inoltre del supporto di diversi consulenti e collaboratori.

Anche il contributo dei volontari è fondamentale per le attività dell'organizzazione: 9 persone dedicano stabilmente il proprio tempo alla cura di alcune attività della Fondazione della Fondazione nelle diverse aree operative.





## LE POLITICHE DEL PERSONALE (dal Codice Etico)

“Tutte le attività lavorative di quanti operano per la Fondazione devono essere svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l’immagine della Fondazione.”

---

---

“A tal fine Fondazione S. Carlo ha adottato un codice etico, che porta alla conoscenza di tutti i dipendenti e collaboratori, e di cui richiede l’applicazione nell’espletamento di ogni attività lavorativa.”

---

---

“La Fondazione riconosce il valore dei collaboratori, il rispetto della loro autonomia e l’importanza della loro partecipazione all’attività di impresa sociale. L’onestà, la lealtà, la capacità, la professionalità, la serietà, la preparazione tecnica e la dedizione del personale rientrano pertanto tra le condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi della Fondazione e rappresentano le caratteristiche richieste dall’ente ai propri amministratori,

dipendenti e collaboratori a vario titolo.”

---

---

“L’ente opera affinché il personale assunto corrisponda ai profili effettivamente necessari alle esigenze organizzative, evitando favoritismi, nepotismi, forme di clientelismo di qualsiasi natura; ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica sono vietati nell’assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni e nel licenziamento.”

---

---

“La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente. Nell’evoluzione del rapporto di lavoro la Fondazione vuole assicurare le condizioni necessarie affinché le capacità e le conoscenze di ciascuno possano ampliarsi nel rispetto di tali valori, una politica basata sul riconoscimento dei meriti e delle pari opportunità e specifici programmi di formazione.”

“La Fondazione S. Carlo si impegna a creare un ambiente di lavoro che garantisca, a tutti coloro che a qualsiasi titolo interagiscono con la Fondazione, condizioni rispettose della dignità personale, un ambiente di lavoro collaborativo, senza comportamenti discriminanti di qualsiasi tipo.”

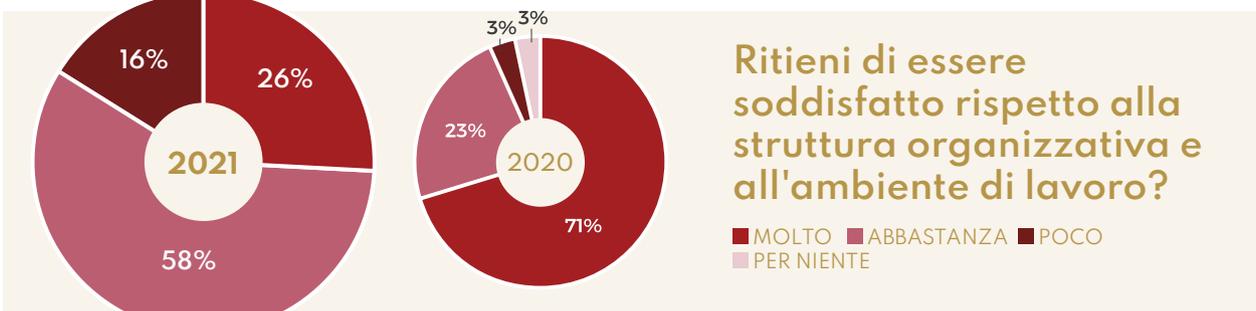
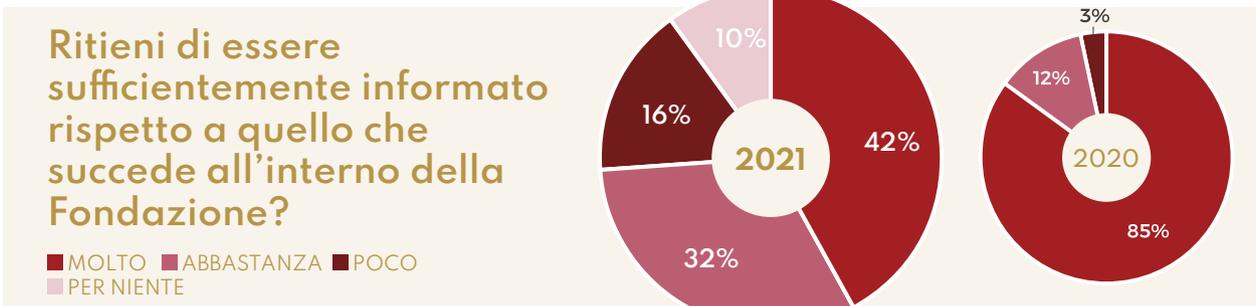
“Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal Codice ed attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge, improntando la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.”



# ESITI QUESTIONARI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO IDENTIFICATE

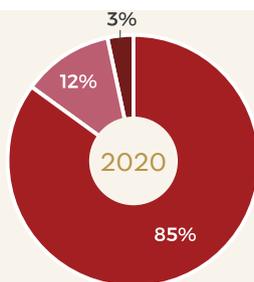
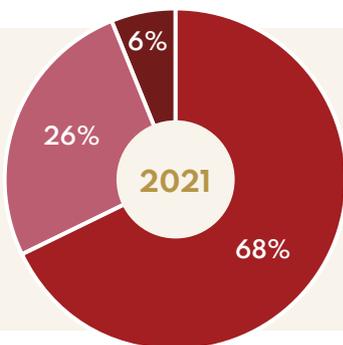
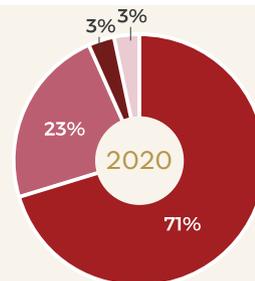
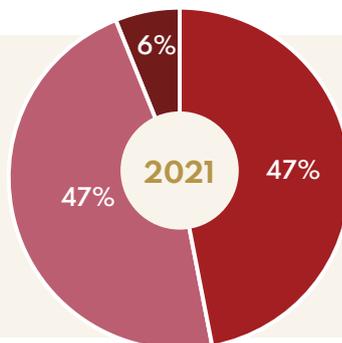
Per rilevare la soddisfazione dei propri lavoratori, FSC ha sottoposto a tutte le persone che lavorano per l'ente un questionario con 6 domande a risposta multipla e uno spazio aperto dove poter inserire suggerimenti e

osservazioni. Il questionario è stato somministrato attraverso un modulo online che ha garantito l'anonimato; la quasi totalità delle persone coinvolte ha risposto al questionario.



### Ritieni di essere soddisfatto rispetto ai tuoi rapporti con i colleghi?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE

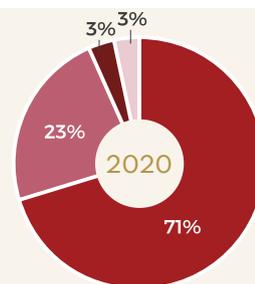
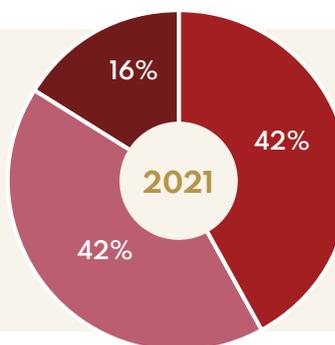


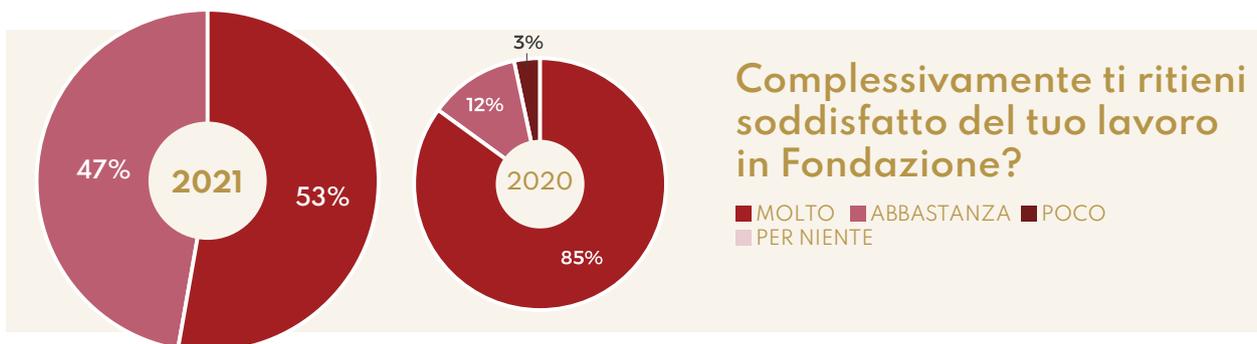
### Ritieni di essere sufficientemente coinvolto nello svolgimento e nell'organizzazione delle attività della tua area?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE

### Ritieni di essere soddisfatto rispetto alla tua motivazione personale?

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO  
■ PER NIENTE





## ESITI AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2021

Attività formative di team building	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Sviluppo competenze personali (corsi di lingua)	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Conciliazione tempi vita-lavoro (smart working)	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>
Incremento comunicazione interna e coinvolgimento dipendenti	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO IN PARTE</b>

Sulla base degli esiti dei questionari di soddisfazione, la direzione ha identificato le seguenti azioni di miglioramento da implementare nel corso del 2022:

- attività formative per una maggior efficacia del lavoro in team e della sinergia tra le aree operative della Fondazione;
- sviluppo delle competenze personali con particolare attenzione ad alcune figure professionali;
- consolidamento delle azioni volte a favorire la conciliazione dei tempi di lavoro con quelli di cura della famiglia, attraverso

so la possibilità di flessibilità nell'orario di lavoro e l'allargamento di applicazione dello smart working anche al personale che ancora non era dotato degli strumenti necessari per poterne beneficiare;

- accrescimento della qualità e dell'efficacia della comunicazione e del coinvolgimento del personale interno dell'ente, attraverso la calendarizzazione di specifici momenti dedicati alla condivisione, a livello di singola area e della Fondazione nel suo complesso.

Capitolo 7

---

# STRUTTURA DI GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Fondazione S

Come stabilito dallo Statuto, gli organi della Fondazione sono:

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente;
- il Collegio dei revisori;

Tutte le cariche hanno la durata di 4 anni e possono essere riconfermate.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri così nominati:

- tre consiglieri, dall'Arcidiocesi di Milano;
- tre consiglieri, da Fondazione Caritas Ambrosiana;
- uno, con la funzione di Presidente, dall'Arcivescovo di Milano.

Il Collegio dei revisori è composto da tre membri effettivi di cui almeno uno iscritto all'Albo dei Revisori contabili, e due supplenti, così nominati:

- quanto ai membri effettivi, due dell'Arcidiocesi di Milano e uno della Fondazione Caritas Ambrosiana;
- quanto ai membri supplenti uno dell'Arcidiocesi di Milano e uno della Fondazione Caritas Ambrosiana.

È presente anche la figura del revisore legale dei conti, che assolve al compito di verificare la correttezza contabile delle scritture e la

corrispondenza tra la contabilità interna e quella dei fornitori attraverso lo strumento della circolarizzazione a campione.

---

---

Al 31 dicembre 2021, le cariche statutarie risultano ricoperte dalle seguenti persone:

*PRESIDENTE*

**Daniele Conti**

.....

*CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE*

**Adriano Propersi, Alessandro Prino, Ermanno Rho, Fabio Silva, Giovanni Bartoli, Silvana Migliorati**

.....

*COLLEGIO DEI REVISORI*

Effettivi: **Massimo Cremona, Luigi Braghieri, Marco Sacchetti**  
Supplenti: **Marco Valsecchi, Paola Caccamo**

.....

*REVISORE LEGALE DEI CONTI*

**Maurizio Mariani**

.....

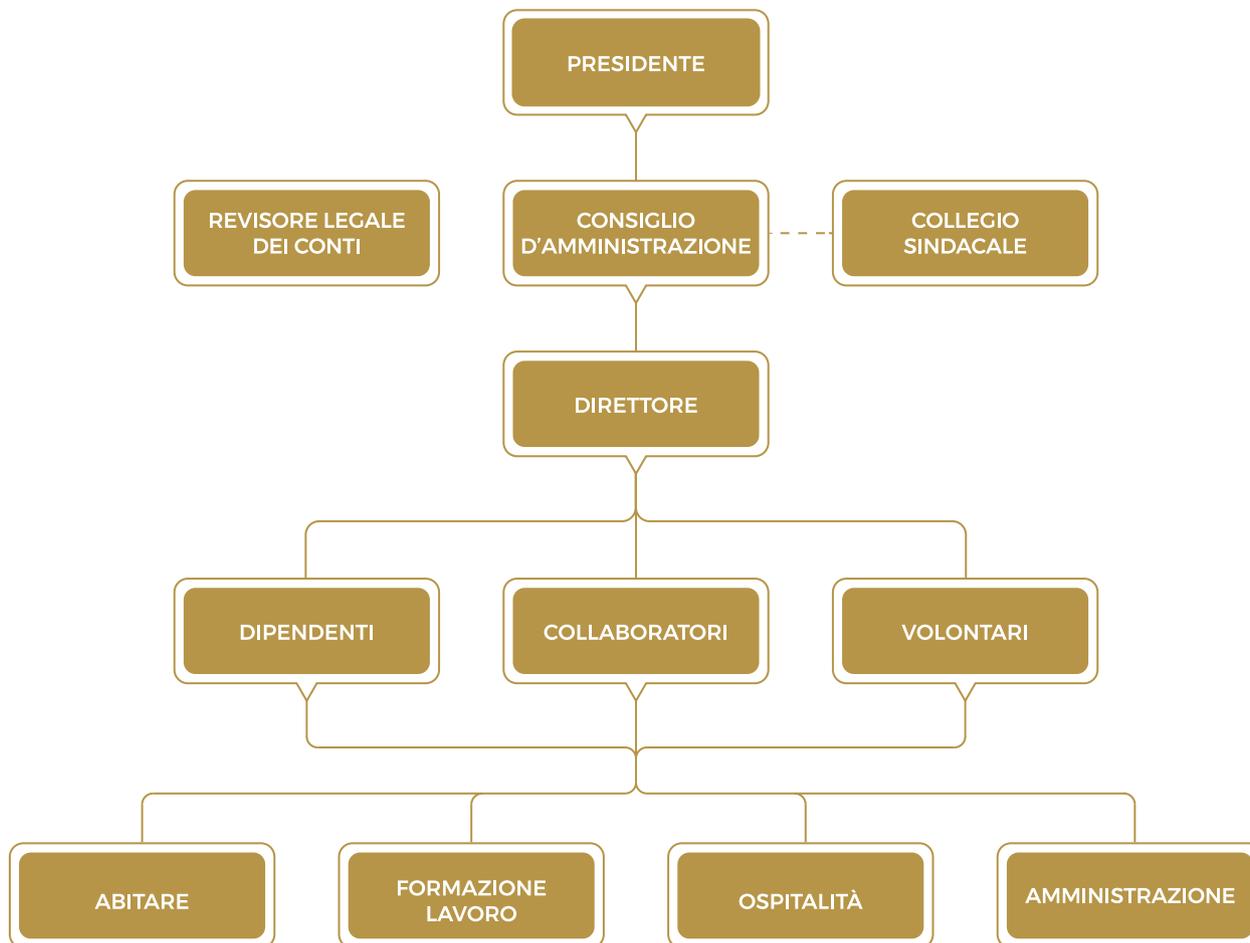
*DIRETTORE*

**Giorgio Gualzetti**

---

---

# STRUTTURA



## PARTECIPAZIONI



### **ISMU iniziative e studi sulla multietnicità, Milano**

Fondazione S. Carlo nomina un membro del CdA e un membro del collegio dei sindaci revisori

[www.ismu.org](http://www.ismu.org)



### **Fondazione Luigi Clerici, Milano**

Fondazione S. Carlo nomina un componente del CdA e il Presidente del collegio dei sindaci

[www.clerici.lombardia.it](http://www.clerici.lombardia.it)



### **Fondazione Attilio e Teresa Cassoni, Milano**

Fondazione S. Carlo nomina un componente del CdA

[www.villaggiobarona.it](http://www.villaggiobarona.it)



### **Banca Popolare Etica, Padova**

Fondazione S. Carlo ha una partecipazione nel capitale sociale

[www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it)

## I PORTATORI DI INTERESSI

Lo stakeholder è un soggetto portatore di interesse della comunità: una persona, un'organizzazione o un gruppo di persone verso le quali la Fondazione è tenuta ad assumere un atteggiamento di responsabilità.

### ELENCO STAKEHOLDERS

Fondazione Caritas Ambrosiana, Fondazioni bancarie (Cariplo, JP Morgan), Pubbliche amministrazioni, Centri di Ascolto Caritas, Volontari, Parrocchie, Inquilini, Fornitori, SILOE, Utenti, aziende ospitanti tirocini, associazioni ed enti a cui vengono allocati gli alloggi.

### ELENCO ENTI CON CUI LA

#### FONDAZIONE S. CARLO COLLABORA

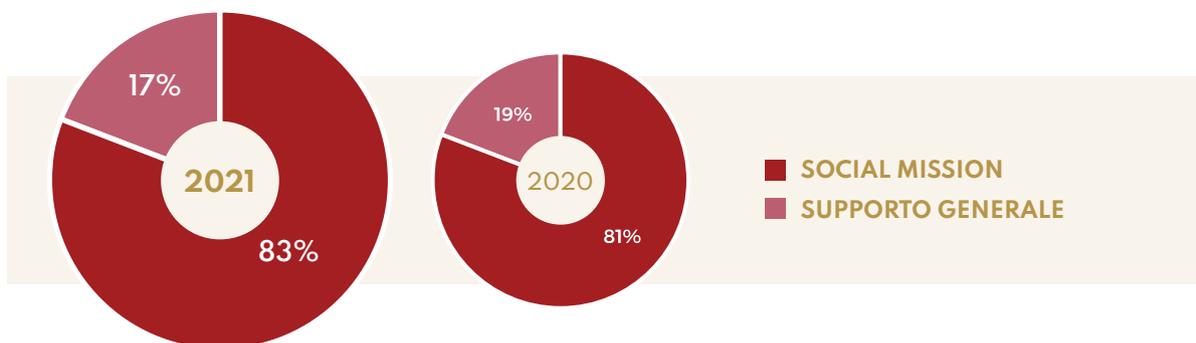
Comune di Milano, Comune di Caronno Pertusella, Comune di Cairate, Comune di Saronno, Comune di Vimercate, Comune di Arcore, Comune di Pioltello, Comune di Cesano Boscone, Ambito Territoriale di Carate Brianza, Ambito Distrettuale Visconteo

Sud Milano, Regione Lombardia, Tribunale di Milano, ATS, Caritas Ambrosiana, Cooperativa Intrecci, Centri di Ascolto, ATM, Cooperativa Sociale Lule, Centro Accoglienza Segnavia- Padri Somaschi, Cooperativa Farsi Prossimo, Cooperativa La Grande Casa, Cooperativa Lotta contro l'emarginazione, Ce.A.S., Cooperativa Comunità Progetto, Afolmet, Galdus, Casa della Carità, ASSEMI, CS&L CLOM, Sesta Opera San Fedele, Comunità Nuova, Associazione Mosaico, Uepe Centro Servizi Formazione, EMIT, Associazione Una casa per te, Associazione Formica Onlus, Associazione San Benedetto Onlus, Associazione San Vincenzo, C.A.S.T Ce. Ass. Soc. Terr., Caritas Ambrosiana, CE.A.S Centro Ambros. Sol., Filo di Arianna Soc. Coop. Soc, Fondazione Somaschi Onlus, Gruppo donne internazionali, Intrecci Soc. Coop. Soc., La Fata Onlus, La grande casa A.R.L., Suore Diocesane, Provincia S. Antonio dei F.M. Centro S. Antonio, Università di Salerno, The Good in Town, Digital 360, Active Change.

## SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

COSTI SOCIAL MISSION	
area Ospitalità	€ 544.354,16
area Abitare	€ 669.399,00
area Formazione Lavoro	€ 1.265.270,64
<b>TOTALE</b>	<b>€ 2.479.023,80</b>
COSTI SUPPORTO GENERALE	
comunicazione	€ 4.880,00
information technology	€ 18.429,79
spese generali	€ 494.374,41
<b>TOTALE</b>	<b>€ 517.684,20</b>
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>€ 2.996.708,00</b>

PROVENTI	
contributo Diocesi 8x1000	€ 130.000,00
contributi Diocesi FDL	€ 1.370.081,00
contributo 5x1000	€ 758,32
contributi enti	€ 152.800,04
proventi da aree d'intervento	€ 1.333.204,64
offerte parrocchie e privati	€ 2.000,00
altre entrate	€ 7.864,00
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>€ 2.996.708,00</b>



**OBBLIGHI DI TRASPARENZA RELATIVI AI VANTAGGI ECONOMICI RICONOSCIUTI DA SOGGETTI PUBBLICI  
AD ASSOCIAZIONI, ONLUS, FONDAZIONI ED IMPRESE - L.124/2017, ART. 1, COMMI 125 E SS.**

**SOGGETTO RICEVENTE: FONDAZIONE S.CARLO ONLUS - CF/PI 11277230154**

**CONTRIBUTI**

SOGGETTO EROGANTE	CAUSALE	ANNO 2021
Regione Lombardia	Dote Unica Lavoro	€ 1.469,65
Città Metropolitana Milano	Bando Dote Impresa - collocamento mirato	€ 11.781,00
Comune di Milano	Progetto "Derive e Approdi: Aree di libertà e diritti per vittime di tratta e sfruttamento negli ambiti territoriali di Como, Milano, Monza Brianza, Sondrio e Varese"	€ 35.659,33
Asst Grande Ospedale Metropolitano Niguarda	Corsi di formazione individualizzati per persone in carico all'etnopsichiatria di Niguarda	€ 3.000,00
Agenzia Nazionale Politiche attive del lavoro	Garanzia Giovani	€ 10.639,00
Comune di Milano	Bando affitti	€ 22.761,24
Comune di Pioltello	Progetto di riqualificazione quartiere Satellite	€ 4.241,52
Comune di Agrate	Progetto "Ospitalità"	€ 3.000,00
Comune di Burago		€ 1.600,00
Comune di Vimercate		€ 19.279,01
Comune di Caronno		€ 30.618,51
Comune di Saronno	Progetto "Luoghi Ospitali - Alloggi solidali"	€ 2.833,84
Comune di Cittiglio	Progetto "Emergenza Dimora"	€ 2.254,54
Comune di Besnate		€ 3.662,40

## IMMOBILI

SOGGETTO EROGANTE	CAUSALE	ANNO 2021
Comune di Milano	Progetto "Risposte alle emergenze attraverso il recupero degli alloggi sfitti nei condomini misti" ambito Niguarda - n. 54 alloggi + n. 3 u.i. ad uso diverso dalla residenza	VALORE NON DETERMINABILE
	Progetto "Risposte alle emergenze attraverso il recupero degli alloggi sfitti nei condomini misti" ambito Turro-Precotto - n. 18 alloggi	VALORE NON DETERMINABILE
	Progetto "Risposte alle emergenze attraverso il recupero degli alloggi sfitti nei condomini misti" ambito Lorenteggio - n 33 alloggi	VALORE NON DETERMINABILE
	Progetto "Risposte alle emergenze attraverso il recupero degli alloggi sfitti nei condomini misti" ambito Baggio-Forze Armate - n 8 alloggi	VALORE NON DETERMINABILE
Comune di Vimercate	Progetto Ospitalità - n. 5 alloggi	VALORE NON DETERMINABILE
Comune di Arcore	Progetto Ospitalità - n. 3 alloggi	VALORE NON DETERMINABILE

## MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

La Fondazione è dotata, oltre che del Collegio dei revisori, come specificato nel capitolo riguardante la struttura di governo e amministrazione di FSC, anche dell'organo di vigilanza previsto dal Decreto legislativo

231/2001. Esso esercita il proprio mandato svolgendo verifiche periodiche, al termine delle quali redige appositi verbali riguardo gli esiti della verifica ispettiva.

## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

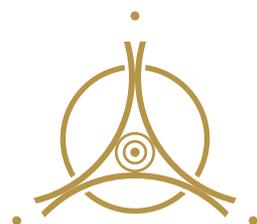
Questo documento rappresenta il bilancio sociale di Fondazione S. Carlo. Al di là del dispositivo di legge, l'ente intende comunicare, con questo testo, il proprio operato in maniera chiara e trasparente, a beneficio della comunità e degli stakeholder specifici.

Il processo che ha portato alla stesura del bilancio sociale è iniziato a gennaio 2021 con l'identificazione degli strumenti di monitoraggio e rendicontativi da utilizzare ed è stato portato avanti con un approccio partecipativo e un coinvolgimento diretto della direzione, della presidenza e dei responsabili d'area di FSC.

I principi che hanno guidato la redazione del bilancio sono: trasparenza, completezza e rilevanza delle informazioni, veridicità e verificabilità dei dati, chiarezza espositiva.

Un'attenzione particolare è stata riservata all'utilizzo dei questionari di soddisfazione dei beneficiari delle diverse aree e del personale stesso, come dimostrato dall'elevata percentuale di risposte ricevute.

Il presente documento è stato approvato dal CdA della Fondazione e la sua conformità è stata attestata dall'organo di controllo dell'ente.

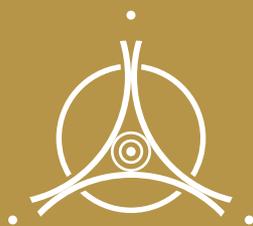


FONDAZIONE  
**S. CARLO**

GRAFICA E STAMPA:  
GiustiEventi Comunicazione

FOTO CREDIT:  
Paolo Saglia, Tiberio Mavrìci





FONDAZIONE  
**S. CARLO**

**FONDAZIONE S. CARLO ONLUS**

Piazza Fontana, 2  
20122 Milano  
Cod. fiscale/P.Iva: 11277230154

**UFFICI**

Viale Fulvio Testi 285/A  
20162 Milano  
Telefono: 02 76017040  
Fax: 02 76395987  
[info@fondazionescarlo.it](mailto:info@fondazionescarlo.it)  
[www.fondazionescarlo.it](http://www.fondazionescarlo.it)