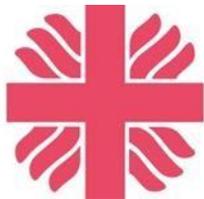




BILANCIO ETICO-SOCIALE

AL 31/12/2023

Caritas
Diocesana
Veronese



Cooperativa
Sociale
il Samaritano

INDICE

Lettera agli stakeholder
Premessa metodologica

SEZIONE IDENTITÀ

Carta d'identità
Mission e valori
Storia
Attività svolta
Strategie e politiche
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile
Governance ed organizzazione
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità
Matrice di materialità

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato
Analisi dell'impatto
Indicatori di capitale economico In-
dicatori di capitale umano
Indicatori di capitale relazionale In-
dicatori di capitale ambientale La di-
namica del capitale spirituale

CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro
Strumenti per l'invio di feedback

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Carissimi,

con la presentazione di questo bilancio etico-sociale condividiamo con voi i risultati delle attività svolte dalla Cooperativa “Il Samaritano”, che si inseriscono e trovano senso nell’azione più ampia della Caritas Diocesana Veronese di cui la cooperativa è espressione.

Nelle pagine seguenti, si vedrà come il servizio reso alle persone più fragili crea, sì, un beneficio diretto ai destinatari, ma anche una molteplicità di effetti positivi che avvantaggiano l’intera comunità.

Sempre più, infatti, stiamo concretizzando attività che rivolgiamo al territorio della Diocesi, intessendo reti ed alleanze di collaborazione e di reciproca condivisione delle responsabilità.

Le attività, costruite e condivise con i vari enti pubblici del territorio, sono il frutto di co-proiezioni in risposta a problemi sociali emergenti, e ci permettono di intervenire su sistemi che escludono le persone più fragili dai diritti, dalla loro consapevolezza di averne e, di conseguenza, dalla possibilità di una vita dignitosa.

Grazie alla vostra fiducia siamo in grado di continuare a offrire servizi di accoglienza, assistenza e sostegno alle persone in difficoltà, promuovendo la dignità e il benessere di ogni individuo.

Vi chiediamo di continuare a sostenerci e a collaborare con noi nella nostra missione di promuovere la solidarietà e la giustizia sociale, per costruire insieme un mondo più equo e solidale.

Grazie ancora per il vostro prezioso contributo e per la vostra costante presenza al nostro fianco.

Marco Zampese

PREMESSA METODOLOGICA

Il bilancio etico-sociale della Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano (di seguito Cooperativa Sociale Il Samaritano), parte del sistema di Caritas Diocesana Veronese, ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2023. La presente edizione del bilancio etico-sociale è la terza redatta dalla Cooperativa sociale Il Samaritano, in ottemperanza all'obbligo derivante dal secondo comma dell'art. 9 del D.Lgs. 112/2017.

L'attività del "sistema" della Caritas Diocesana Veronese si articola mediante l'attività di diversi enti (Associazione San Zeno ETS, Associazione San Benedetto ODV ETS, Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano e Comunità del Roveto Ardente Società Cooperativa, Sezione Carità della Diocesi di Verona), secondo una linea pastorale unitaria dettata dal Vescovo di Verona. Tuttavia, ogni ente ha una propria autonomia formale e nel presente bilancio etico-sociale le attività della Cooperativa Sociale Il Samaritano vengono rendicontate distintamente, per quanto possibile ed opportuno. Al riguardo, va ricordato che il portato dell'attività prettamente pastorale di Caritas non è misurabile mediante il solo apprezzamento delle attività svolte, la rendicontazione delle performance dell'ente qui in analisi va considerata nell'ambito del più ampio modello di impatto di Caritas che si esplica, da un lato, mediante l'azione diretta delle "opere segno" e, dall'altro, con il supporto offerto ai presidi della carità presenti sul territorio diocesano.



Il bilancio etico-sociale costituisce così uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Il bilancio etico sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Management dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA.

Il processo ed i contenuti del bilancio etico sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017. Inoltre, il bilancio etico sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla rendicontazione dei temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico sociale.

Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività della Cooperativa Sociale Il Samaritano affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica. Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:

- Capitale economico, che coglie l'impatto dell'azione sulla creazione di valore economico per l'ente e per i propri stakeholder, nonché sulla preservazione ed il potenziamento del patrimonio;
- Capitale umano, teso ad apprezzare l'impatto in termini di valorizzazione delle persone che lavorano per l'ente e del capitale intellettuale che esse apportano come singoli e come comunità;
- Capitale relazionale, che misura l'impatto in termini di relazioni con i diversi stakeholder (utenti, altri enti del terzo settore, comunità locali, ecc.) e di accumulo di capitale fiduciario che legittima, sostiene e favorisce lo sviluppo dell'ente;
- Capitale ambientale, che coglie l'effetto dell'azione in termini di gestione responsabile delle risorse naturali;
- Capitale spirituale, una forma molto particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere ed alla capacità di preservarlo ed attualizzarlo nel contesto contemporaneo.

Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico che – per sua natura – si evolve nel tempo per migliorare le relazioni interne ed esterne. Per questo, il documento si chiude con una sezione dedicata alle politiche di miglioramento e con l'invito a collaborare all'implementazione del processo di rendicontazione mediante l'invio di osservazioni e suggerimenti.

IDENTITÀ

Carta d'identità



Il “sistema” Caritas Diocesana Veronese esprime la propria peculiare attività pastorale mediante varie opere segno e attività di animazione del territorio sviluppate da una serie di enti sia canonici, la Diocesi di Verona numerose parrocchie che, in particolare, da quattro enti civilistici giuridicamente riconosciuti. In particolare, per quanto attiene all’ente oggetto di rendicontazione in questo documento:

Cooperativa Sociale Il Samaritano

- ✓ Nome dell’ente: Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano ONLUS
- ✓ Forma giuridica: Società Cooperativa
- ✓ Configurazione fiscale: Impresa Sociale (già Cooperativa Sociale)
- ✓ Indirizzo sede legale: lungadige Giacomo Matteotti, 8 – Verona
- ✓ Altre sedi: Casa Accoglienza Il Samaritano – Via dell’artigianato n° 21 – Verona; Casa Madonna di Guadalupe – via Bacilieri – Verona; Casa Il Melegano via Belfiore 250 – Verona.
- ✓ Aree territoriali di operatività: Diocesi di Verona
- ✓ Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: Caritas Diocesana Veronese, ADOA, Confcooperative, Fio.PSD, Fondazione Esodo
- ✓ Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: RUNTS n. 16856, Registro Imprese, ONLUS

Mission e valori

Caritas è l’organismo pastorale della CEI nato nel 1971 secondo le indicazioni di San Paolo VI che ha come fine quello di promuovere la testimonianza della Carità nella comunità ecclesiale, in forme consone ai tempi e alle necessità, in vista dello sviluppo integrale dell’uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica (Art.1 Statuto).

Caritas Diocesana Veronese è lo strumento proprio della Diocesi di Verona istituito dal Vescovo per la promozione e il coordinamento delle iniziative caritative e assistenziali (cfr. *Intima Ecclesiae natura*, art. 8).

Quello della Caritas è un cammino in continuo divenire, perché la situazione della persona e in particolare di chi vive nelle difficoltà è in costante cambiamento. L'opera pastorale che Caritas Diocesana Veronese svolge nell'ambito degli aspetti della Carità e della promozione umana si esplica in animazione, coordinamento, assistenza diretta e formazione, così da sviluppare un'attività pastorale in funzione prevalentemente pedagogica.

Tale prospettiva ci spinge continuamente a ricercare e sviluppare collegamenti e collaborazioni con tutte le realtà del territorio, sia con le parrocchie che con gli enti istituzionalmente preposti alla realizzazione delle politiche di *welfare state* (Comuni, ULSS, Prefettura, ecc.) sia, infine, con enti, gruppi ed associazioni, in particolare del Terzo Settore, operanti a favore delle persone che si trovano in situazioni di fragilità. Caritas è quindi un "incubatore di relazioni di prossimità".

Soprattutto grazie ad un incessante ascolto e ad uno stretto e continuo rapporto e confronto con il territorio è perciò possibile, da parte della direzione della Caritas Diocesana, individuare e condividere, ai vari livelli istituzionali ed operativi, le linee pastorali da sviluppare in più precisi ambiti e programmi di intervento. Questi ultimi trovano poi attuazione mediante la predisposizione di specifici progetti attuativi che vengono realizzati dai vari enti strumentali che esprimono l'azione operativa della Caritas Diocesana.

Le varie azioni sono realizzate direttamente dall'ente Diocesi – sezione Carità e dalle varie "opere-segno". In particolare, la Cooperativa Il Samaritano opera, preferibilmente in rete, nei seguenti ambiti:

- Ascolto
- Formazione
- Alimentazione
- Abitazione
- Accoglienza
- Immigrazione
- Integrazione

Storia



Attività svolta

Per poter adeguatamente svolgere le attività proprie la Caritas Diocesana Veronese, della quale la Cooperativa Il Samaritano è parte essenziale, ha un'organizzazione complessa, che si sviluppa su diversi servizi ed attività in tutto il territorio della Diocesi di Verona. Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, nell'esercizio delle attività, trova risalto il coinvolgimento di volontari, di parrocchie e comunità territoriali, in accompagnamento degli operatori.

Per quanto attiene, specificamente, alla **Cooperativa Il Samaritano**, il suo obiettivo principale è, come afferma lo Statuto, la promozione della giustizia sociale e della pace per favorire lo sviluppo integrale dell'uomo, in coordinamento con gli enti della Caritas Diocesana Veronese, grazie alla collaborazione con altri organismi e la testimonianza della carità all'interno della comunità cristiana in tutte le sue articolazioni.

La Cooperativa Il Samaritano opera attraverso servizi e attività che si sviluppano in numerose strutture, sia direttamente che indirettamente, in collaborazione di rete con numerosi partner e attraverso la valorizzazione e il supporto del volontariato sul territorio.

L'attività è organizzata sulle seguenti aree:

- Area Accoglienza;
- Area Migranti;
- Area Abitare;
- Area Volontari;
- Area Inserimento lavorativo.

Avendo sempre al centro del progetto la persona e l'animazione delle comunità e del territorio, i vari servizi si sviluppano su diverse aree che interagiscono tra loro e ricercano momenti di incontro per riflettere assieme sui problemi e sulle prospettive che emergono per pianificare azioni di supporto e realizzare piani operativi.

Il Samaritano, inoltre, nell'ambito delle attività di Caritas Diocesana Veronese propone testimonianze e animazioni per scuole e parrocchie.

Area Accoglienza:

Si struttura in vari progetti, sulla base della tipologia di intervento, delle persone alle quali è riservato, la durata, i partner di rete coinvolti:

- Sportello Unico Accoglienza del Comune di Verona, porta di accesso ai dormitori della città per le persone in situazione di grave marginalità;
- Casa Accoglienza e Centro Diurno “Il Samaritano”;
- Accoglienza via Corbella per persone con problematiche sanitarie;
- Spazio diurno per Comuni del distretto 4 – Villafranchese;
- Accoglienza invernale - gravissima marginalità in strutture a bassissima soglia;
- Centro Servizi ATS 1e 2 e centro servizi ATS 4;
- Pronto intervento Sociale ATS 1 e 2 e Pronto intervento sociale ATS 3.

Area Migranti:

- Centro collettivo per richiedenti asilo;
- Accoglienza diffusa in convenzione con Enti pubblici;
- Accoglienza di Corridoi Umanitari e Universitari;
- Accoglienza progetto Sai;
- Accoglienza Ucraini;
- Progettualità di integrazione sul territorio per migranti di varia provenienza.

Area Abitare:

- Residenzialità “Esodo” per adulti in percorso giudiziario;

- Casa Solidale adulti accoglienza abitativa per senza dimora;
- Accompagnamento educativo per persone fragili;
- Casa Shalom (Marega) per il territorio del distretto 3 – legnaghese;
- Accoglienza abitativa Canonica Tormine per il territorio del distretto 4;
- Corte Melegano - Casa Solidale giovani;
- Albergo Sociale Casa Sant'Angela.

Area Volontari:

Si occupa di suscitare, curare e accompagnare varie forme di volontariato per permettere di vivere esperienze di prossimità con le povertà e di animazione del territorio di provenienza.

Ha inoltre competenze sull'attività delle cucine e sul recupero delle eccedenze alimentari.

Area inserimento lavorativo

La configurazione del Samaritano come cooperativa mista di tipo A e B permette di erogare servizi in diverse aree con l'intento di creare occasioni di inserimento professionale per persone che, da sole, più difficilmente troverebbero una porta d'accesso al mercato del lavoro, permettendo loro di riacquistare fiducia e compiere i primi passi di un lungo percorso verso l'autonomia.

Al 31/12/2023 Il Samaritano opera in regime di appalto per la gestione dei bagni/servizi igienici pubblici del Comune di Verona.

FORMAZIONE CONTINUA ed AGGIORNATA (tralasciando la gestione rischi e certificazioni che verrà trattata oltre), sia a livello centrale che locale, per permettere a operatori e volontari di relazionarsi sempre meglio con le persone in situazioni di fragilità, icone viventi del Cristo sofferente, fornendo anche gli strumenti adatti ad operare in modo sereno, rispettoso anche di sé stessi.

Strategie e politiche

Abbiamo già evidenziato che la missione principale di Caritas e dei relativi enti operativi sia quella di svolgere una funzione pedagogica di sensibilizzazione alla carità rivolta alle Comunità (non solo cristiane) ed alle amministrazioni pubbliche, promuovendo la cura ed il rispetto della dignità di ogni persona, soprattutto se fragile e/o in situazione di difficoltà.

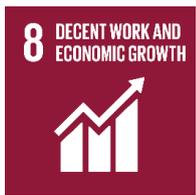
Porsi in ascolto per conoscere le persone, osservare i loro bisogni (soprattutto i nuovi emergenti), discernere ed assumersi la responsabilità di coinvolgersi per incidere e tracciare una strada, da percorrere in collaborazione (rete) con i soggetti (persone ed enti) più adatti per “camminare assieme”, assieme alle persone fragili e bisognose, nello spirito del Vangelo, con creatività generatrice.

In particolar modo nelle Comunità parrocchiali l'azione caritativa risulta essere vivificante perché porta concretezza all'annuncio del Vangelo e permette altresì di creare proficue collaborazioni con le istituzioni pubbliche, in un'ottica concreta di sussidiarietà, fermamente umile e non superba, grazie ad una puntuale azione di “advocacy”.

Tutto questo richiede l'individuazione di una linea “politica” da parte del Vescovo diocesano affinché, condivisa e approfondita con la Direzione di Caritas, possa poi essere analizzata dall'equipe nelle sue azioni e nelle sue modalità operative, che poi verranno sviluppate ed attuate in rete sul territorio.

Fondamentale il coordinamento e la condivisione delle strategie e delle azioni con i “livelli superiori”: Delegazione Caritas Nord-Est, Caritas Italiana, Caritas Internationalis, che consentono non solo di operare in progettualità di portata regionale – nazionale – internazionale, ma soprattutto permettono alla Caritas Diocesana di avere una visione più ampia, per adattare ed applicare sempre meglio in sede locale la propria operatività e, soprattutto, l'azione pedagogica verso la comunità locale, anche per sensibilizzare ai bisogni ed alle necessità dei fratelli geograficamente a noi lontani.

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione di Caritas Diocesana Veronese
	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	È una delle aree principali d'attività della Caritas, soprattutto nell'ambito dei target 1.3, 1.4 e 1.5, al fine di permettere alle persone fragili una vita dignitosa, anche in ambito familiare, garantirne il sistema di protezione sociale e l'esercizio dei pieni diritti, favorirne il pieno inserimento nella società e, in concreto, nelle comunità locali.
	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	In base al target 2.1 si garantisce un'alimentazione adeguata, educando all'utilizzo buono e sano delle risorse alimentari, provenienti soprattutto dal nostro territorio.
	<i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutta tutte le età</i>	La cura della persona e della sua salute è fondamentale per garantirne il benessere, assicurando l'accesso ai servizi sanitari, educando alla prevenzione e alla cura di sé e dei propri familiari, con uno stile di vita salutare. I target interessati sono 3.5, 3.8, 3.a, 3.b.
	<i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i>	L'educazione e la formazione, sia nei ragazzi / giovani che negli adulti, sono strumenti essenziali per concretizzare la dignità della persona ed il suo il pieno inserimento sociale e vengono favoriti anche sostenendone economicamente le spese di istruzione, iscrizione e partecipazione. Per l'alta valenza di questo goal, i target interessati sono 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6.
	<i>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</i>	L'educazione alla buona gestione delle risorse, soprattutto in ambito familiare, prevede anche una sensibilizzazione all'uso efficiente delle fonti energetiche, come da target 7.3
	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i>	La dignità della persona si concretizza anche nello svolgimento di un lavoro che possa consentire l'equo sostentamento proprio e della famiglia. L'inserimento in ambito lavorativo viene peraltro agevolato sia favorendo la formazione anche in età adulta, sia partecipando a bandi per l'assegnazione di appalti di servizi adatti al lavoro delle persone più fragili e disagiate. Ove possibile si affiancano e supportano le persone nella ricerca del lavoro, soprattutto grazie alla rete relazionale sviluppata da Caritas sul territorio. Particolare attenzione viene prestata agli apprendistati per i giovani adulti. I target interessati sono 8.5, 8.6, 8.8.
	<i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i>	Altra area fondamentale dell'intervento della Caritas, attraverso le proprie opere segno, nella quale si esplica la funzione prevalentemente pedagogica nei confronti delle comunità, delle istituzioni e della società tutta, per favorire la più ampia e concreta solidarietà, accoglienza, fratellanza tra le persone. I target interessati sono 10.2, 10.3, 10.7.
	<i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i>	Un'abitazione adeguata e dignitosa è fondamentale per la dignità ed il riscatto sociale delle persone singole e delle famiglie, che vengono supportate nella ricerca

 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>		<p>dell'abitazione nel permetterne la sostenibilità economica. Tale attività non può prescindere dalla partnership con le istituzioni pubbliche a ciò deputate, sollecitando e favorendo la realizzazione di politiche attive in tale ambito. Ciò potrà da un lato favorire la stabilità familiari e dall'altro limitare il ricorso ai centri collettivi di ospitalità, contenendone l'utilizzo per quantopossibile alle sole situazioni di urgenza ed emergenza, ma in ogni caso organizzando tali strutture in modo che possano offrire un'ospitalità più che dignitosa e, per quantopossibile, familiare. Principalmente interessato il target 11.1. Sono inoltre interessati anche i target 11.2 e 11.6 rispettivamente per quanto concerne la sicurezza stradale e l'utilizzo di mezzi pubblici, nonché per l'educazione alla salvaguardia del creato.</p>
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p><i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i></p>	<p>L'utilizzo etico e consapevole delle risorse si esplicita soprattutto nell'impiego di una rete, costituita principalmente da produttori e distributori, che permetta il recupero delle eccedenze alimentari, impiegate sia nella preparazione dei pasti degli ospiti, sia nel supporto alimentare dei nuclei ospitati in modo diffuso nel territorio. La presenza di un gran numero di volontari nelle cucine, inoltre, permette anche la diffusione capillare di tale obiettivo, indicato nel target 12.3. In ambito educativo e di salvaguardia del creato, vengono interessati anche i target 12.5 e 12.8</p>
 <p>13 CLIMATE ACTION</p>	<p><i>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato, perseguendo il target 13.3</p>
 <p>14 LIFE BELOW WATER</p>	<p><i>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato, perseguendo il target 14.1</p>
 <p>15 LIFE ON LAND</p>	<p><i>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato, viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato, perseguendo il target 15.1.</p>
 <p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p>	<p><i>Promuovere società pacifiche inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli</i></p>	<p>La tutela della persona, creatura ad immagine di Dio ed il rispetto della sua dignità sono valori centrali dell'antropologia cristiana ed in quanto tali sono al centro dell'attenzione della Caritas, quale organismo pastorale diocesano volto alla carità. In tale ottica sono interessati molteplici target (16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.7 e 16.9), soprattutto in ottica pedagogica, sempre sviluppati nell'ottica evangelica ed in coerenza con il Magistero.</p>

Governance ed organizzazione

Gli organi sociali sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Revisore Legale.

Al 31/12/2023 il Consiglio di Amministrazione è composto da:

- Presidente: Moratello don Nicola
- Vicepresidente e Direttore: Marco Zampese
- Consiglieri: Emilio Benato, Elisa Castioni, Damiano Conati, Daniele Dal Corso, Marco Bonato.

Per il miglior funzionamento operativo la struttura organizzativa si compone di un Comitato di Direzione composto al 31/12/2023 da:

- o Presidente: Moratello don Nicola
- o Direzione Coop. Samaritano: Marco Zampese
- o Area Immigrazione: Gianni Tomelleri
- o Area Accoglienza: Elisa Castioni
- o Area Giovani senza Dimora e Comunicazione: Damiano Conati
- o Area Volontari e segreteria: Chiara Nardo
- o Area Volontari: Emilio Benato
- o Amministrazione: Daniele Dal Corso.

Fa parte della struttura organizzativa ed è molte volte presente al comitato di direzione anche il Vescovo mons. Pompili Domenico presidente della Caritas Diocesana e suo direttore ad interim.

L'ente è articolato nelle aree funzionali di attività, aventi a capo un coordinatore:

- Area Accoglienza;
- Area Migranti;
- Area Abitare;
- Area Volontari;
- Area Inserimento lavorativo.

Stante la necessità di coordinare obiettivi ed azioni e per meglio comprendere le modalità di integrazione e collegamento fra tali enti, di seguito verrà illustrata la governance di Caritas stessa, che integra e compendia gli organi indicati dallo Statuto, di natura canonistica ed emanato dal Vescovo mons. Giuseppe Zenti con Decreto n. 10 del 01/02/2015, della struttura pastorale, con gli organi previsti dalle norme civili e dagli statuti delle singole opere-segno, in un'azione di coordinamento orizzontale tra gli stessi e verticale nei confronti delle varie realtà operanti nel territorio diocesano.

La Caritas ha al proprio vertice il Vescovo Diocesano, quale presidente della struttura pastorale, promotore e punto di riferimento per tutta l'azione della Caritas Diocesana. In particolare, segue e indirizza l'attività del direttore, presenta i programmi e le attività della Caritas al Consiglio presbiterale e al Consiglio pastorale diocesano, convoca e presiede le riunioni della Consulta degli organismi socioassistenziali collegati con la Chiesa.

Gli organismi qui descritti non vanno confusi con gli organi amministrativi specifici e previsti dagli statuti delle singole opere-segno, i quali esercitano i necessari poteri decisionali in ambito civilistico.

Va qui evidenziato che il coordinamento e la flessibilità sono fondamentali strumenti gestionali per poter adeguatamente operare in ambito Caritas, dato che spesso si deve intervenire in situazioni di emergenza e/o urgenza, individuando ed intervenendo negli ambiti nei quali si annidano le maggiori fragilità e solitudini.

Le funzioni degli organi sociali di tali enti sono quelle tipiche stabilite dalle normative di riferimento per le relative fattispecie e riprese nei singoli Statuti.

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La salvaguardia della persona è un valore ontologicamente di riferimento per la Cooperativa Il Samaritano e per l'intera Caritas diocesana Veronese, promuovendo e dedicando grande attenzione alla crescita umana e spirituale del personale e dei volontari, al clima relazionale, organizzando degli incontri di formazione ed anche di preghiera, soprattutto in corrispondenza dei momenti forti dell'anno liturgico.

Uno specifico percorso formativo, sia in aula sia "on the job", viene organizzato prima dell'inizio dell'attività del personale dipendente e dei volontari, dedicando particolare attenzione agli aspetti valoriali dell'operare in Caritas.

Vengono puntualmente osservate le prescrizioni in ambito sicurezza aziendale, con la nomina delle figure professionali e di rappresentanza previste, la buona manutenzione delle infrastrutture e degli impianti, la redazione dei documenti di valutazione dei rischi, di prevenzione incendio (ove previsti), l'installazione e manutenzione dei sistemi di allertamento e intervento, l'adozione di adeguate misure organizzative che garantiscano la sicurezza delle persone e dei beni.

Parte del personale e dei volontari sono formati ed adibiti anche a funzioni di primo soccorso ed antincendio.

Nelle strutture interessate, particolare attenzione viene posta alla sicurezza alimentare, secondo i protocolli HACCP, in particolare per quanto riguarda recupero, conservazione e distribuzione di prodotti alimentari recuperati edibili e non scaduti, utilizzati in particolare per la preparazione degli alimenti nelle principali strutture collettive della cooperativa.

Nell'anno 2023 è stato promosso un percorso condiviso e generativo per affrontare il tema delle aggressioni sul posto di lavoro da parte dell'utenza. Il percorso si è concluso con l'adozione di un protocollo per la gestione dei comportamenti aggressivi e violenti che è stato presentato a tutti gli operatori e volontari e messo in funzione da luglio 2023.

A conclusione si segnala che, per la Cooperativa Samaritano, le attività di vigilanza di cui al D.lgs. 220/2002, sono svolte da Confcooperative Verona.

ANALISI DI MATERIALITÀ

L'attività della Cooperativa Sociale Il Samaritano è complessa, contribuendo in modi diversi - mediante le sue diverse articolazioni centrali e periferiche - al bene comune. Il suo impatto, quindi, si dispiega su numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovvero delle tematiche che vengono ritenute maggiormente rilevanti da parte della governance e degli stakeholder.

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai GRI-Standards.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, la Cooperativa Sociale Il Samaritano si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) - in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale - è rilevante.

L'analisi di materialità è avvenuta congiuntamente alle altre realtà del sistema Caritas Diocesana Veronese ed è stata compiuta in quattro fasi:

1. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un primo confronto con il gruppo di lavoro interno, inclusi il Direttore, il Vice-direttore ed i responsabili delle aree;
2. Svolgimento di due focus group con responsabili di servizio ed operatori di Caritas Diocesana Veronese che direttamente sono a contatto con gli stakeholder; i focus group si sono svolti il 23 settembre ed il 1° ottobre 2020, vedendo la partecipazione di 20 persone;
3. Svolgimento di un focus group con alcuni responsabili di gruppi parrocchiali/vicariali, da intendersi quali stakeholder primari dell'attività di Caritas Diocesana Veronese, con la finalità di confermare e rafforzare l'analisi dei temi materiali messi a fuoco durante i focus group interni; l'incontro si è tenuto il 23 ottobre 2020 ed ha visto la partecipazione di 13 persone;
4. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro del Dipartimento di Management ed il gruppo di lavoro interno a Caritas Diocesana Veronese, al fine di chiarire eventuali dettagli.

Nel corso del processo di redazione del presente bilancio etico-sociale, i temi di materialità sono stati rivisti dal gruppo di lavoro misto Caritas-Dipartimento di Management, confermato sostanzialmente l'impianto dell'analisi svolta negli anni precedenti.

I temi materiali sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

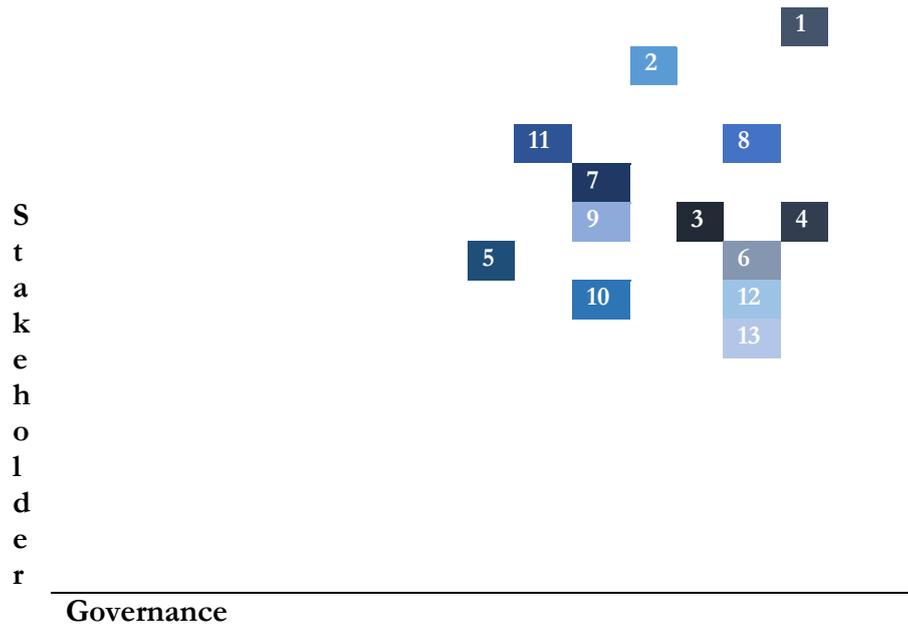
1. Recupero e valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")
2. Efficacia nella risposta ai bisogni
3. Coltivazione di una "cultura del dono"
4. Animazione pastorale delle attività nelle parrocchie
5. Co-progettazione con i partner pubblici e privati
6. Funzione educativa degli interventi
7. Innovazione nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni
8. Annuncio del Vangelo
9. Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse
10. Promozione di un'immagine corretta di Caritas
11. Attenzione ai volontari e promozione del volontariato
12. Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)
13. Testimoniare lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale

La matrice di materialità è stata, quindi, usata per redigere la mappa dell'impatto e vagliare gli indicatori più

idonei a descrivere l'impatto della Cooperativa Sociale Il Samaritano in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale. Inoltre, la matrice di materialità può essere usata dalla governance come un utile strumento per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.

Nello spirito del miglioramento continuo proprio dell'accountability, per le prossime edizioni del bilancio etico sociale, si valuterà come ampliare ulteriormente il dialogo con gli stakeholder, mediante consultazione diretta e/o indiretta.

Matrice di materialità



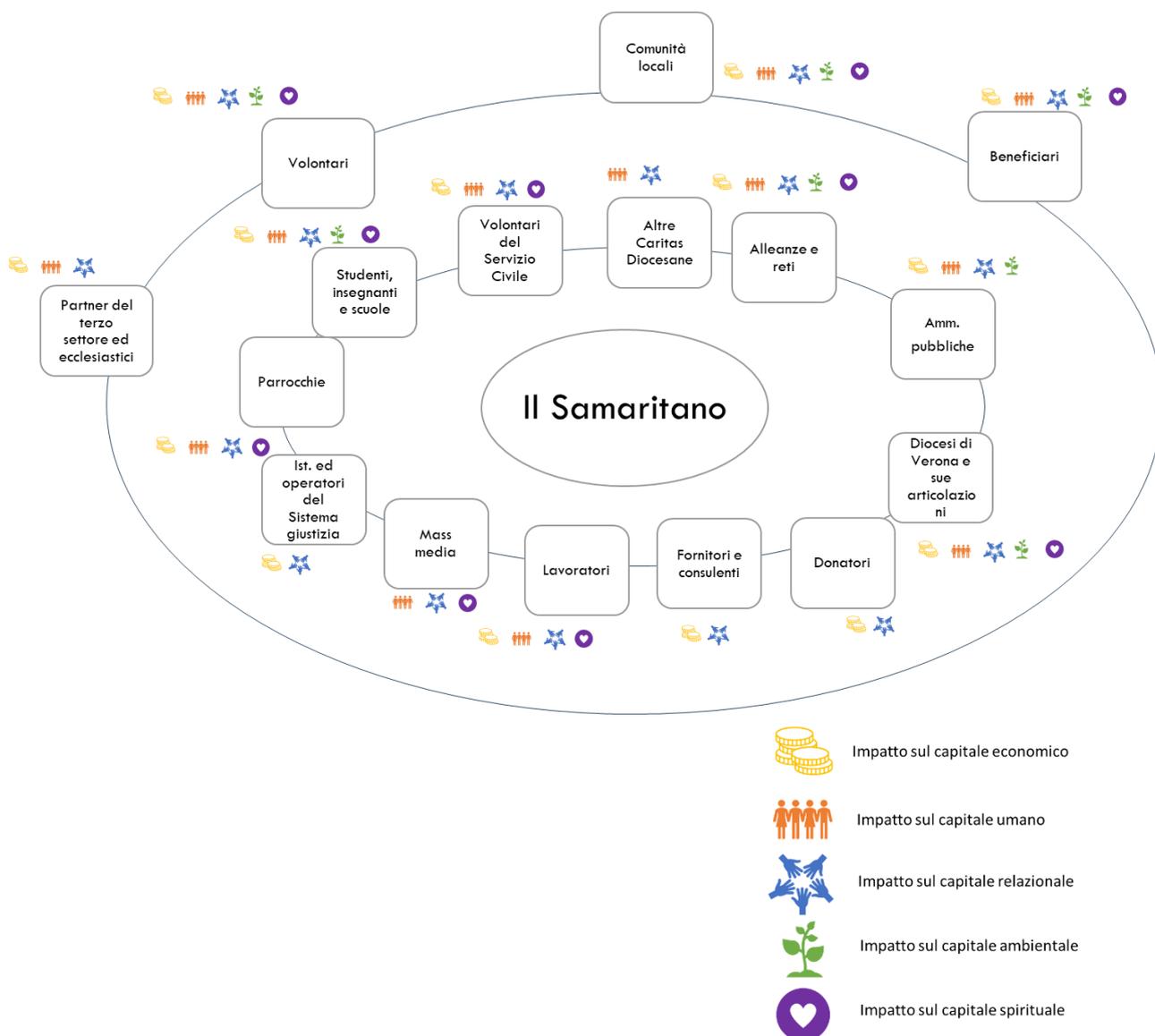
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti per Cooperativa Sociale Il Samaritano, nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.

La relazione che Cooperativa Sociale Il Samaritano intesse con gli stakeholder si dipana a diversi livelli, come desumibile dal modello di impatto presentato nella premessa metodologica: alcuni stakeholder, infatti, hanno una relazione diretta con le attività svolte da Cooperativa Sociale Il Samaritano, mentre altri, entrando in contatto con le articolazioni territoriali, godono di un effetto mediato dal supporto - pastorale e materiale - che Caritas Diocesana Veronese offre a tali articolazioni (parrocchie, centri di ascolto, ecc.).

Da rilevare che, data la natura e le caratteristiche dell'attività svolta dalla Cooperativa Sociale Il Samaritano, alcuni stakeholder sono direttamente in relazione con essa, mentre altri – nello spirito di supporto operativo e pastorale alle articolazioni territoriali – sono stakeholder “indiretti”, ma non per questo meno rilevanti ai fini dell'analisi di impatto.



Analisi dell'impatto

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
Alleanze e reti	messa a sistema e valorizzazione di risorse economiche di ciascun nodo della rete	messa a sistema di competenze specifiche	promozione delle collaborazioni Reciproco rafforzamento nella mission Contributo al dialogo ecumenico attraverso progettualità condivise	realizzazione di percorsi di animazione sui temi della cura dell'ambiente e stili di vita Utilizzo delle risorse con attenzione all'ambiente, dinamiche di riuso e di utilizzo di "scarti"	testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Altre Caritas Diocesane		aumento di competenze su progetti innovativi e trasversali	rafforzamento delle reti collaborative; scambio di buone prassi		
Amministrazioni pubbliche	erogazione (a condizioni diverse da quelle di mercato) di servizi tesi alla coesione sociale, alla risoluzione delle emergenze, all'accompagnamento delle persone fragili	creazione di equipe di lavoro multidisciplinari	contributo alla coesione sociale delle comunità	recupero e cura di spazi inutilizzati	
Beneficiari	supporto economico nelle condizioni di bisogno (es.: erogazione di beni, ecc.)	potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualificazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita	sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto	educazione all'uso efficiente delle risorse	testimonianza di gratuità
Comunità locali	accompagnamento e prevenzione delle fragilità, dell'emarginazione e della povertà	rafforzamento dei percorsi di autonomia dei singoli; attivazione di volontariato locale per l'animazione del territorio, formazione e accompagnamento; sperimentazione di vicinanza alle povertà	contributo alla coesione sociale delle comunità, riattivazione di contesti di animazione comunitaria	educazione all'uso efficiente delle risorse	testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Diocesi di Verona e sue articolazioni	valorizzazione di risorse economiche per contrastare la fragilità	concretizzazione della pastorale nelle opere di carità Formazione alla carità	contributo alla Chiesa locale nella costruzione di comunità inclusive	recupero e cura di spazi inutilizzati	servizio pastorale
Donatori	efficiente, efficace e trasparente utilizzo delle donazioni		costruzione di relazioni stabili		
Fornitori, consulenti e professionisti	occasione professionale		costruzione di relazioni		
Lavoratori	condizioni di lavoro in linea con i contratti collettivi nazionali	formazione delle competenze, con particolare riferimento a quelle "soft" Potenziamento delle motivazioni intrinseche	clima organizzativo collaborativo		formazione spirituale; condivisione di momenti di spiritualità
Mass media		fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della	contributo ad una informazione libera e trasparente		testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili



			povertà e della marginalità		
Parrocchie	supporto alle attività caritative	formazione dei volontari Sensibilizzazione ai temi della cura della fragilità	contributo alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale		supporto alla pastorale
Partner del terzo settore ed ecclesiaci	realizzazione di economie di scala	scambio di prassi e competenze	creazione di reti progettuali		
Istituzioni ed operatori del Sistema giustizia (tribunale, ministero, UEPE, garante per i detenuti, legali di parte, ecc...)	erogazione di servizi per il supporto del reinserimento lavorativo		costruzione di partnership stabili per la realizzazione di attività comuni		
Studenti, insegnanti e scuole	erogazione di budget educativi e culturali	formazione sui temi della carità e della cura delle fragilità	ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria	realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)	testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
Volontari	sostenibilità di servizi offerti dalla rete territoriale e centrale	formazione delle competenze Potenziamento delle motivazioni intrinseche Sviluppo delle capacità di lavorare in team	ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria	riqualificazione dei luoghi e dei beni	formazione spirituale; condivisione di momenti di spiritualità
Volontari del Servizio Civile	costi formazione sostenuti da ente capofila e partner	potenziamento delle competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft"	ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria		formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

Indicatori di capitale economico

Ripartizione del valore aggiunto generato

L'indicatore permette di apprezzare la dinamica di creazione e distribuzione del valore economico, con particolare riferimento alla destinazione di valore al personale ed alla collettività. L'indicatore esprime, quindi, l'impatto in termini di diffusione di valore economico.

	2023	2022
Valore aggiunto globale netto	1.517.006,00 €	1.470.630,00 €
Valore distribuito al personale	1.506.575,00 €	1.464.623,00 €
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	265,00 €	261,00 €
Imposte	15.756,00 €	12.112,00 €
Utilizzi riserve	-5.590,00 €	-6.366,00 €

Valore delle risorse gratuite utilizzate

Caritas utilizza in maniera significativa risorse gratuite che la comunità mette a disposizione, consapevole della mission a forte impatto sociale della stessa. Gli indicatori qui di seguito mostrano il valore proxy delle risorse utilizzate, al fine di misurare la capacità dell'organizzazione di attrarle quindi, indirettamente, la capacità dell'organizzazione di utilizzarle in maniera efficace e coerente con la propria mission.

	2023	2022	Δ
Erogazioni in natura	110.000,00 €	115.500,00 €	-5%
Valore corrispondente del lavoro volontario ^(*)	514.000,00 €	486.000,00 €	+6%

^(*) per la determinazione del valore si è utilizzato il parametro di €20/h definito dalla Regione del Veneto.

Immobili gestiti a favore delle fragilità

Attraverso i vari enti che la compongono, Caritas gestisce alcuni immobili – di proprietà di enti diocesani, parrocchie, enti di edilizia pubblica e privati cittadini – che sono devoluti a servizio delle persone in condizioni di fragilità (housing sociale, accoglienza collettiva, accoglienza migranti / richiedenti asilo). L'indicatore permette di comprendere come la rete diocesana riesce a generare utilità sociale e valore economico, dando valore ad immobili altrimenti non utilizzati e disponibili gratuitamente. Sono esclusi gli immobili utilizzati dalle Caritas locali (parrocchiali, di unità pastorale)

	Housing sociale	Accoglienza stranieri
Abitazioni (appartamenti e/o case singole)	28	19
Posti disponibili	72	83

A tali immobili, vanno aggiunti poi quelli in comodato dalla Diocesi di Verona, che comprendono, anzitutto ed oltre alla sede legale in lungadige G. Matteotti 8 a Verona, la sede operativa della cooperativa in Via dell'Artigianato 21 a Verona, con Casa Accoglienza (10 camere, bagni), Locanda (8 camere, bagni), Spazi Comuni Centro Diurno e Mensa, un appartamento di 8 vani e due bagni, 10 unità abitative (monolocali con angolo cottura e bagno), nonché gli uffici e tre sale riunioni.

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e permettono di apprezzare l'impatto di Caritas e di ogni singolo Ente in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	4	3	7	2	5	7	100%	-40%	0%
(>30 anni; <50 anni)	10	21	31	14	20	34	-29%	5%	-9%
(>50 anni)	6	19	25	4	20	24	50%	-5%	4%
Totale	20	43	63	20	45	65	0%	-4%	-3%

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

L'indicatore esprime la stabilità delle relazioni professionali con l'Ente e consente di esprimere un apprezzamento dell'impatto generato in termini di qualità della relazione tra dipendenti e datore di lavoro.

	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	65%	53%	57%	80%	64%	69%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

L'indicatore esprime l'equità nella distribuzione del valore tra i dipendenti.

	2023		2022	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,66	2,44	1,52	2,75

Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno

Gli indicatori rappresentano la composizione e l'impegno orario dei lavoratori volontari e permettono di apprezzare l'impatto dell'Ente in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.

Tipo volontari	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Volontari coordinatori	7	22	29	5	17	22	40%	29%	32%
Volontari dedicati sedi centrali	84	75	159	61	79	140	38%	-5%	14%
Volontari attivati sul territorio	165	143	308	158	152	310	4%	-6%	-1%
Totale	256	240	496	224	248	472	14%	-3%	5%
Totale ore di impegno annuo	14.336	13.920	28.256	15.800	16.600	32.400	-9%	-16%	-13%

Formazione erogata a dipendenti e volontari

Gli indicatori misurano la capacità di Caritas e degli Enti collegati di promuovere il capitale umano dei dipendenti e dei volontari mediante percorsi di formazione.

		2023	2022	Δ
Dipendenti	Numero complessivo ore di formazione	953	648	47%
	Numero pro-capite ore di formazione	15,13	15,07	0%
Volontari	Numero complessivo ore di formazione	224	160	40%
	Numero volontari coinvolti	167	140	19%

Numero pro-capite ore di formazione	1,34	1,14	18%
-------------------------------------	------	------	-----

Indicatori di capitale relazionale

Beneficiari dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di beneficiari dei servizi dell'organizzazione.

	2023	2022	Δ
beneficiari dei servizi	4.087	3.449	18,5%

		2023	2022
<i>Accoglienza</i>	Casa Accoglienza	113	121
	Convalescenti (centro via Corbella)	41	39
<i>Spazio diurno</i>	Villafranca	9	35
	Centro collettivo	80	36
<i>Migranti</i>	Accoglienza diffusa parrocchie	86	95
	Progetto SAI	13	20
	Corridoi umanitari e universitari	31	36
	Progetto APRI	--	28
	Accoglienza Ucraini	20	15
<i>Abitare</i>	Supporto post-accoglienza	12	16
	Casa solidale adulti	22	32
	Progetto Esodo	22	12
	Housing		36
	Giovani adulti (corte Melegano)	17	22
	Casa Shalom (Marega)	40	30
	Senior housing	5	--
	Casa canonica Tormine	8	6
	Albergo Sociale Sant'Angela Merici	18	--
	<i>Inserimento lavorativo</i>		30
<i>Pronto intervento sociale</i>		159	
<i>Centro Servizi</i>		91	
<i>Sportello unico</i>		3.270	2.878

Ore servizio annuali extra-standard

Gli indicatori quantificano le ore di servizio fornite ulteriormente a quelle previste dalle convenzioni in essere con l'ente pubblico di riferimento, quindi misurano l'impegno aggiuntivo rispetto agli standard individuati dal sistema assistenziale in cui sono inseriti.

	Ore		Utenti beneficiari		Media ore pro-capite	
Casa accoglienza	4.032	4.368	48	52	84	84
Casa di via Corbella	1.612	1.456	31	28	52	52
sportello unico	225	240	15	8	15	30
Centro collettivo di via Rosmini	1.584	720	33	15	48	48
Accoglienza diffusa Cas nelle comunità parrocchiali	4.128	3.360	43	35	96	96
Progetto Sai	144	144	3	3	48	48
Accoglienza corridoi Umanitari e corridoi universitari	2.688	2.880	28	30	96	96
Progetto Apri	0	504	0	12		42
Accoglienza Ucraini	672	240	14	10	48	24
Supporto abitativo post accoglienza	576	384	12	16	48	24
Casa solidale Adulti e sostegno abitativo	864	1.224	12	17	72	72
Senior Housing	480	0	5	0	96	
Giovani adulti Corte Melegano	648	288	9	8	72	36
Casa Canonica del Tormine	0	48	0	2		24

Casa Shalom a Marega	0	375	0	15		25
Residenzialità Esodo per detenuti	576	384	12	8	48	48
inserimento lavorativo	1.920	576	20	12	96	48
Albergo Sociale Sant'Angela Merici	144	--	3	--	48	

Attività in collaborazione con altri partner

Gli indicatori esprimono la capacità della Cooperativa Sociale Il Samaritano di collaborare nello sviluppo delle proprie attività con altri soggetti partner presenti nel territorio.

	2023	2022
Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto		87
Numero di progetti avviati nell'anno in partecipazione con altri enti		6

Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità

Gli indicatori esprimono l'impegno profuso dalla Cooperativa Sociale Il Samaritano per promuovere nella comunità una sensibilizzazione diffusa rispetto ai bisogni a cui intende rispondere e ai valori di riferimento che la guidano.

	2023	2022
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	875	675

Attività svolte:

Animazione delle comunità con incontri formativi e di condivisione sia con sia senza gli utenti, coinvolgimento degli organismi delle comunità (principalmente parrocchiali) come volontari, OdV, Consigli Pastorali Parrocchiali, nonché gruppi, commissioni ed enti del territorio.

Coinvolgimento di donatori

Gli indicatori esprimono la capacità della Caritas di coinvolgere risorse gratuite a servizio della fragilità, generando così una relazione virtuosa con i donatori. L'indicatore fa riferimento ai soli donatori diretti della Caritas e, in dettaglio, dei singoli Enti collegati, senza considerare i fondi del 5x1000, né il controvalore dei beni in natura.

	2023	2022
Numero di donatori	26	14
Erogazioni ricevute		24.108

Presenza sui media

Gli indicatori intendono descrivere l'attività di comunicazione sociale della cooperativa sociale e, dunque, l'attività di sensibilizzazione realizzata verso la comunità tramite organi di stampa.

	2023	2022
Uscite su stampa e media locali		118
Accessi ai Social		205

Indicatori di capitale ambientale

Variazione del consumo energetico

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta sul consumo energetico rispetto al precedente esercizio, al fine di valutare l'attenzione al risparmio della risorsa energia, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte

	2023
% variazione del consumo energia elettrica	-28%
% variazione energia autoprodotta	+2%
% variazione del consumo gas	-27%

Si ricorda che i valori sono determinati sulla base del costo sostenuto, che risente, evidentemente, anche della particolare situazione di mercato del 2022, che ha visto forti aumenti nel prezzo delle materie energetiche.

Variazione del consumo di acqua

L'indicatore quantifica la variazione avvenuta sul consumo d'acqua rispetto al precedente esercizio, al fine di valutare l'attenzione al risparmio della risorsa acqua, al netto di eventuali variazioni nelle attività svolte

	2023
% variazione del consumo idrico	57%

Politiche di riduzione e gestione dei rifiuti

Attività adottate: Limitazione nell'utilizzo del materiale a stampa, con l'eccezione degli opuscoli a diretta distribuzione degli utenti dei servizi informativi; limitazione nell'uso di materiali plastici; preferenziale utilizzo di materiali riciclati; sensibilizzazione ed adozione delle disposizioni relative alla differenziazione dei rifiuti come da norme vigenti.



La dinamica del capitale spirituale

Il capitale spirituale non è misurabile... ma poiché rappresenta una priorità nella vita dell'Associazione, essa si premura di potenziare e sviluppare attività volte a promuovere la dimensione spirituale e carismatica delle opere di cura, mettendo al centro la persona nella sua interezza. In sintesi, le principali azioni svolte che hanno impatto sul capitale spirituale sono:

Le attività della Cooperativa Il Samaritano, di Caritas e delle sue singole realtà operative, come in generale avviene per tutte le realtà caritative che sono fondate contemporaneamente sia su un'imprenditorialità organizzata che su una motivazione ideale di volontariato e gratuità, generano e sviluppano una complessa serie di comportamenti sia internamente che esternamente, contribuendo a configurarsi nel loro insieme come un "capitale spirituale".

Si tratta di un "patrimonio immateriale" che compendia numerose componenti qualitative che riguardano sia la comunità ecclesiale in senso stretto che, più in generale, l'intera comunità civile.

Tali componenti comportamentali interessano sia l'aspetto formativo spirituale, personale e collettivo, sia la dimensione di crescita che si attiva mediante l'impegno di testimonianza e gratuità sia, infine, il consolidamento e miglioramento della pastorale che si sviluppa nelle diverse comunità parrocchiali e civili coinvolte.

Seppure l'effetto complessivo del capitale spirituale rimanga comunque non quantificabile; tuttavia, l'impatto dello stesso si presenta sempre con emergente evidenza.

Laddove, infatti, sono presenti opere-segno che sviluppano relazioni e servizi, questi ultimi in riferimento alle attività svolte in collaborazione o appalto con la pubblica amministrazione, si generano ed attivano risorse ed opportunità precedentemente sconosciute ed inespresse, che arricchiscono sia i singoli che le varie comunità interessate.

Che si tratti di servizi che richiedono una dimensione di scala che può essere coordinata o sviluppata in modo adeguato e sostenibile solo a livello centrale diocesano che, altrimenti, possono anche essere indirettamente sviluppati sui territori anche attraverso piccole unità dimensionali, l'azione di carità esprime sempre un risveglio comunitario che premia la collettività presso la quale essa viene a realizzarsi.

In questo senso il "capitale spirituale" si rivela normalmente come una "potenzialità nascosta" che esige di essere sollecitata, formata e sostenuta e, a questo proposito, l'azione caritativa sembra possedere una particolare efficacia per far emergere e sviluppare tale patrimonio che si trova nel profondo del cuore delle persone e della società.

CONCLUSIONI

Politiche di sviluppo futuro

Nell'ultimo messaggio di Papa Francesco per la Giornata Mondiale dei Poveri, il Papa ci ricorda di «non distogliere lo sguardo da ogni povero» (Tb 4,7). Questa Parola ci aiuta a cogliere l'essenza della nostra testimonianza attraverso la figura di Tobi, padre di Tobia, che rimanendo cieco nel momento della prova scopre la propria povertà. Una povertà che lo rende capace di riconoscere i poveri. *Insomma, ci dice ancora il Papa, quando siamo davanti a un povero non possiamo voltare lo sguardo altrove, perché impediremmo a noi stessi di incontrare il volto del Signore Gesù. E notiamo bene quell'espressione «da ogni povero». Ognuno è nostro prossimo. Non importa il colore della pelle, la condizione sociale, la provenienza... Se sono povero, posso riconoscere chi è veramente il fratello che ha bisogno di me. Siamo chiamati a incontrare ogni povero e ogni tipo di povertà, scuotendo da noi l'indifferenza e l'ovvietà con le quali facciamo scudo a un illusorio benessere.*

Pensando alle sfide che stiamo attraversando, e che ci attendono nell'anno 2024, sono convinto che queste parole di Papa Francesco devono farci da guida. Tenere saldo lo sguardo verso i poveri: solo così possiamo rispondere al mandato di servire prima di tutto la Chiesa e poi i nostri fratelli in difficoltà. Come ben sapete la Chiesa di Verona, sotto la guida del nostro Vescovo Domenico, sta attraversando un percorso di riorganizzazione che darà i suoi primi segnali quest'anno. La Chiesa di Verona è in procinto di "Riassetare le reti" in questo percorso di rinnovamento ecclesiale a cui il Vescovo Domenico ci sta chiamando. E quindi anche noi come Caritas siamo chiamati a fare la nostra parte, partendo dal silenzio che può far fiorire l'ascolto ed il discernimento. A noi operatori di Caritas viene chiesto di camminare verso una sinodalità e una trasversalità sempre più efficaci, concretizzate in un vero servizio alla Chiesa con l'obiettivo di testimoniare e far vivere esperienze di prossimità attraverso le povertà. Abbiamo sperimentato che, attraverso l'incontro con le povertà, l'animazione della comunità porta a riscoprire vocazioni personali e offre l'occasione di guardarsi dentro riconoscendo le fragilità di ciascuno. Fragilità che, vissute da fratelli e sorelle, si trasformano in patrimonio comune diventando parte di una comunità che vuole condividere le fatiche e le gioie, costruire un mondo accogliente.

Allora auguro a tutti gli operatori, i volontari, i benefattori e gli ospiti di vivere questo tempo di cambiamento come un'occasione per riscoprire il nostro senso di umanità, di Chiesa, di comunità.

Ringrazio ognuno di voi per la dedizione, l'attenzione e l'amore con cui servite la Caritas, e ringrazio il Vescovo Domenico e don Nicola per la fiducia che ripongono in tutti noi operatori perché sempre meglio possiamo essere artefici di una Chiesa in uscita verso i nostri fratelli in difficoltà.

Marco Zampese

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare la Cooperativa Il Samaritano o la Caritas Diocesana Veronese all'indirizzo mail ilsamaritano@caritas.vr.it.

TABELLA DI RACCORDO

La seguente tabella consente di individuare le sezioni del bilancio sociale che contengono le informazioni richieste dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e dalle GRI guidelines.

Sezione	Linee guida ML	GRI
Lettera agli stakeholder		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
Nota metodologica	§ 6.1	GRI 102-46 Defining report content and topic Boundaries GRI 102-49 Changes in reporting 102-50 Reporting period GRI 102-51 Date of most recent report 102-52 Reporting cycle
Anagrafica	§ 6.2 riferimento alla tipologia di attività svolta ex.Art. 5 D. Lgs. 117/2017 (solo per gli ETS)	GRI 102-1 Name of organization GRI 102-3 Location of headquarters GRI 102-4 Location of operations GRI 102-5 Ownership and legal form GRI 102-12 External initiatives GRI 102-13 Membership of associations
Mission e valori	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
Storia		
Attività svolta		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served GRI 102-7 Scale of the organization
Strategie e politiche		GRI 103-2 The management approach and its components
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 Se ETS di tipo associativo ovvero cooperativo, vanno riportati dati relativi a: composizione della base sociale Se ETS, indicare nominativo degli amministratori, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci, emolumenti o altre remunerazioni a amministratori, controllori, dirigenti ed associati § 6.4 (attività svolta dai volontari, modalità di retribuzione ovvero rimborso spese dei volontari) § 6.8 (attività di controllo)	GRI 102-18 Governance structure 102-19 Delegating authority GRI 102-22 Composition of the highest governance body and its committees GRI 102-23 Chair of the highest governance body GRI 102-35 Remuneration policies
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7 (rischi di contenziosi in corso)	GRI 102-11 Precautionary Principle or approach GRI 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics GRI 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation GRI 403-3 Occupational health services
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement

Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area
Indicatori di capitale ambientale	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
schemi integrali di bilancio		
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index