

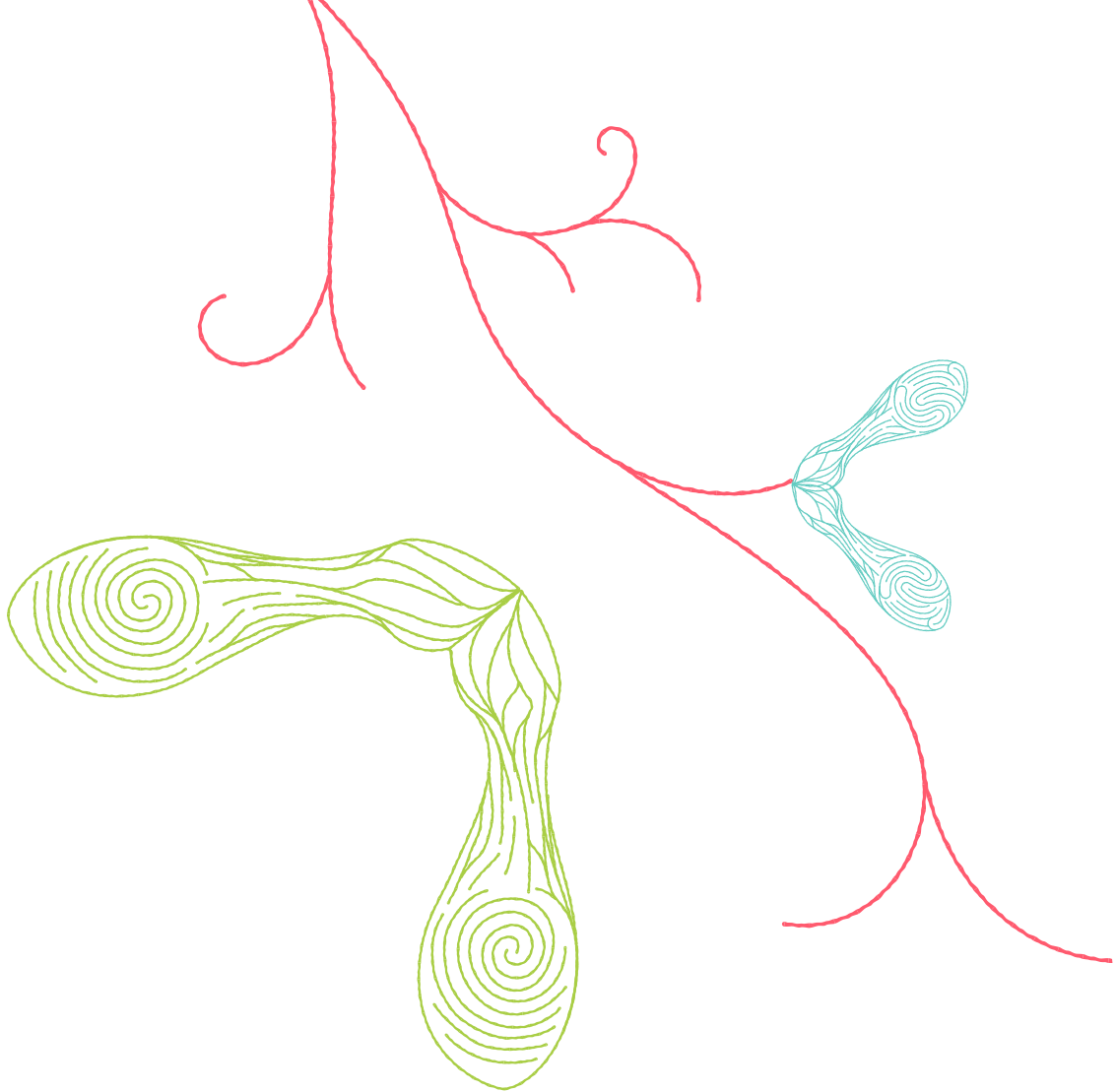
COOPERATIVA SOCIALE
P.G. FRASSATI
SERVIZI ALLA PERSONA

BILANCIO 20 SOCIALE 24

FRASSATI LEGACY



FRASSATI
LEGACY



Nel cuore del bilancio sociale pulsa un'**eredità viva**, un'intenzione che va oltre i numeri e i grafici, nutrendosi di relazioni e di futuro. I **semi d'acero**, sospesi tra leggerezza e forza, diventano simbolo di un gesto che parte oggi per fiorire domani. Essi incarnano la doppia natura della nostra legacy: ciò che **riceviamo in lascito**, portatori di storia e di memoria, e ciò che, con cura, **desideriamo donare** a chi verrà dopo di noi.

Ogni seme custodisce un valore – solidarietà, reciprocità, impegno – e lo affida al vento, perché il suo volo tocchi nuovi orizzonti. Il bilancio sociale, allora, smette di essere un semplice resoconto e si trasforma in un testamento collettivo, un racconto intessuto di mani che lavorano insieme e di cuori che guardano avanti. Nella pagina di copertina, i semi d'acero si dispiegano come messaggeri: piccoli paracadute che trasportano ideali di partecipazione, responsabilità e cura del territorio. Sono **frammenti di futuro**, pronti a germogliare in ogni comunità che li accolga, a generare relazioni dove prima c'era solo distanza.

Questo bilancio sociale parla anche di **continuità**: un filo sottile ma resistente che lega passato e futuro, generazioni diverse, progetti e passioni, radici profonde e speranze leggere. È un invito a farsi testimoni di un cammino collettivo, a ricercare il bene comune con lo stesso slancio con cui il vento solleva quei semi e li spinge a scoprire nuovi terreni.

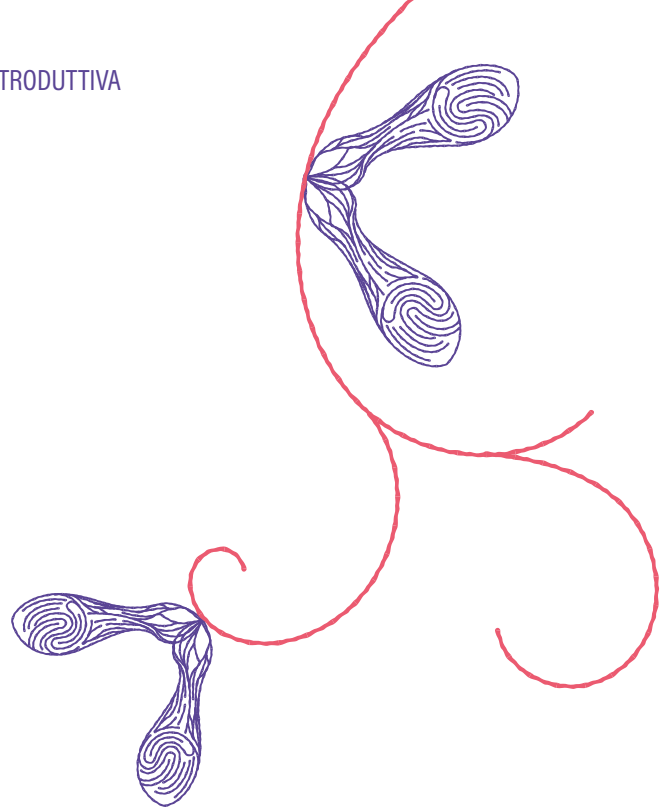
In ogni pagina, in ogni numero, vibra l'eco di quel volo: un promemoria per ricordare che la **vera ricchezza** di una cooperativa risiede nel lascito immateriale che sa donare, nella capacità di trasformare un piccolo gesto in un patrimonio condiviso, vivo e sempre rinnovabile.

In questo senso, il bilancio sociale è la testimonianza di un'unica grande **semina di valori** destinati a germogliare, dove il futuro si costruisce aggiungendo un seme alla volta.

INDICE

01	PARTE INTRODUTTIVA	6
	1.1 Introduzione	6
	1.2 Lettera del presidente	7
	1.3 Nota metodologica	8
02	IDENTITÀ	9
	2.1 Presentazione e dati anagrafici	9
	2.2 Aree	12
	Highlights	14
	Area minori, giovani e famiglie	16
	Area disabilità	19
	Area Assistenza a lungo termine e assistenza sanitaria	21
	Area adulti in difficoltà	23
	2.3 Governance	26
	2.4 Mappa stakeholders	30
	2.5 Reti e collaborazioni	31
03	SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ	36
	3.1 Composizione della base sociale	36
	3.2 Sviluppo e valorizzazione dei soci	37
	3.3 Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	40
	3.4 Formazione	45
	3.5 Qualità dei servizi	46
	3.6 Impatti delle attività	51
04	SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA	52
	4.1 Attività e obiettivi economico-finanziari	52
	4.2 Liberalità	54
05	RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE	56
	5.1 Buone pratiche	56
	5.2 Coinvolgimento degli stakeholders	63
06	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI	65
07	APPENDICE	66
08	GLOSSARIO	84

1 PARTE INTRODUTTIVA



1.1 INTRODUZIONE

Nel bilancio sociale di quest'anno, il lettore avrà l'opportunità di entrare nel cuore della Cooperativa Frassati, comprendendone il funzionamento non solo attraverso l'analisi dei numeri che raccontano l'attività e i servizi erogati, ma anche grazie alle testimonianze dirette degli operatori raccolte nell'appendice. Le loro voci restituiscono uno sguardo autentico sulle sfide quotidiane e sulle prospettive che delineano il nostro futuro.

Tutti i dati esposti fanno riferimento al **2024**, ma quest'anno il bilancio sociale si arricchisce di un ulteriore elemento: **l'introduzione sperimentale di contenuti legati al bilancio di sostenibilità**, un passo significativo nel percorso di **trasparenza** e di responsabilità verso il territorio e la comunità.

Questo inserimento nasce dall'esigenza di **diffondere una cultura della sostenibilità energetica e ambientale**, mostrando il nostro impegno verso un modello di sviluppo che non solo tutela, ma anche valorizza le risorse di cui siamo custodi.

I contenuti legati al bilancio di sostenibilità sono contrassegnati da questa icona:



Il nostro obiettivo rimane invariato: **rendere partecipi gli stakeholder** di ogni aspetto amministrativo, economico e organizzativo della Cooperativa, perché crediamo fermamente che il confronto sia la chiave per costruire un

cambiamento positivo e duraturo. Solo attraverso la condivisione e il dialogo è possibile generare **valore collettivo**, rafforzare la nostra identità e contribuire concretamente al **benessere della comunità** in cui operiamo.



1.2 LETTERA DEL PRESIDENTE



Roberto Galassi

Cari soci, collaboratori, partner e membri della comunità,

con grande orgoglio e senso di responsabilità vi presentiamo il **Bilancio Sociale 2024** della nostra Cooperativa, che si accinge a celebrare **50 anni di attività** al servizio delle persone e del territorio.

Cinquant'anni di cooperazione rappresentano un traguardo importante, che ci invita a guardare al passato con gratitudine, ma che interpretiamo soprattutto come una spinta a proiettare lo sguardo verso il futuro con rinnovata energia.

In questo spirito, il 2024 è stato un anno principalmente orientato alla messa a fuoco della nostra condizione e della nostra organizzazione, ponendo le basi per un ripensamento strategico centrato su una **profonda innovazione nei servizi**, sulla capacità di agire concretamente sull'apertura a **nuove generazioni di soci e lavoratori**, e di impegno concreto a sostegno di una **transizione ambientale giusta e sostenibile**.

Abbiamo continuato a investire nella **qualità e nell'efficacia dei nostri progetti sociali**, integrando strumenti digitali, nuove competenze e modelli organizzativi flessibili per rispondere con maggiore prontezza prima di tutto ai bisogni delle persone. Parallelamente, abbiamo rafforzato le nostre azioni di **comunicazione e trasparenza**, consapevoli che una buona reputazione si costruisce ogni giorno, con coerenza tra valori dichiarati e comportamenti concreti.

Uno dei pilastri del nostro agire nel 2024 è stato lo sviluppo del **coinvolgimento attivo delle giovani generazioni**, a cui abbiamo dedicato spazi di crescita, formazione e responsabilità, nella convinzione che solo includendo le loro visioni potremo affrontare con successo le sfide del domani, in un processo di delega e costruzione di competenze utili ad una nuova governance della cooperativa, rendendo possibile programmare il più possibile un passaggio generazionale.

Infine, il nostro impegno verso la **sostenibilità ambientale** si è tradotto in azioni misurabili e sistemiche: dalla riduzione dell'impatto energetico, alla promozione della mobilità sostenibile, fino all'adozione di pratiche di economia circolare nei nostri servizi. Anche il conseguimento della **certificazione della parità di genere** va in questa direzione.

Riteniamo che il lavoro sociale svolto in forma cooperativa abbia ancora pressoché intatta la propria forza di impatto, capace ancora di affascinare, emozionare, coinvolgere.

La cooperazione sociale va controvento perché mette il profitto in secondo piano e anche nei momenti di crisi non lascia indietro nessuno: crediamo che questo messaggio potente meriti di essere ancora scritto sui muri.

Questo Bilancio Sociale racconta con dati, voci e immagini il lavoro di un anno, ma soprattutto testimonia una **visione cooperativa** che guarda avanti, costruendo valore sociale con e per le comunità, convinti e consapevoli che un nuovo linguaggio è necessario solo se ci sono cose concrete da dire. Ringraziamo tutte le persone che ogni giorno rendono possibile questa storia lunga mezzo secolo: socie e soci, lavoratrici e lavoratori, enti pubblici, imprese, cittadini. **Il nostro futuro si costruisce insieme.**

1.3 NOTA METODOLOGICA

La storia del nostro bilancio sociale inizia più di 30 anni fa, quando ci siamo resi conto che era necessario rendicontare e comunicare prima di tutto non soltanto i dati economici, ma anche le attività sociali, progettuali e gestionali della nostra Cooperativa.

Con il tempo abbiamo ampliato i dati contenuti nel bilancio sociale e abbiamo inserito ulteriori elementi come elaborazioni grafiche dei dati presentati e fotografie di qualità, volti a dare una migliore leggibilità al documento e a rendere la comprensione dei dati più semplice.

A partire dal Bilancio Sociale 2020, abbiamo recepito la nuova normativa sul Terzo Settore che aggiunge ulteriori aspetti come l'attenzione all'ambiente, la coerenza/ compatibilità degli obiettivi aziendali con l'Agenda 2030 e le possibilità di miglioramento. Con l'edizione 2024 il nostro Bilancio Sociale si arricchisce, per la prima volta, di passaggi dedicati alle dimensioni **ambientale, sociale e di governance**: un'anteprima che adotta in forma sperimentale gli indicatori **ESG** previsti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), elaborati dall' European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) nell'ambito della nuova direttiva europea sulla **rendicontazione di sostenibilità**.

Tutti i dati coprono l'intero perimetro operativo del 2024 e provengono da sistemi gestionali interni, contatori digitali, fatture di fornitura e piattaforme dedicate. La loro attendibilità è garantita da controlli incrociati con la contabilità, dalla revisione legale e dal confronto con fattori di conversione ufficiali. L'analisi dei dati è stata condotta secondo il **principio della doppia materialità** (materialità a doppia rilevanza), valutando simultaneamente la significatività finanziaria e l'impatto ambientale-sociale di ciascun tema; la rendicontazione adotta le linee guida del GHG Protocol per le emissioni. A beneficio del lettore, ogni sezione ambientale, sociale o di governance è introdotta dal titolo con un chiaro riferimento agli ESG ed è collegata ad uno o più dei loghi degli SDG, così da visualizzare a colpo d'occhio il contributo di Frassati all'Agenda ONU 2030.

Pertanto, non si tratta di un Bilancio di Sostenibilità completo ma rappresenta un "banco di prova" con cui la Cooperativa Frassati testa già da quest'anno la misurazione e la rendicontazione ESG. Per il 2025, la Cooperativa si propone di pubblicare un Bilancio di Sostenibilità autonomo, confrontando le nuove performance con le baseline 2024, sostenuta da un sistema di raccolta dati sempre più automatizzato.

Nel redigere questo bilancio sociale, abbiamo scelto di affrontare la questione della **parità di genere** con attenzione e consapevolezza, pur nel rispetto della chiarezza e della leggibilità del testo. Il linguaggio è uno strumento potente che riflette i valori e le scelte di un'organizzazione; per questo motivo, abbiamo valutato con cura le soluzioni possibili per garantire inclusività senza rinunciare alla fluidità della narrazione.

Abbiamo deciso di alternare l'uso del maschile e del femminile inclusivo in modo equilibrato e consapevole. I termini utilizzati al maschile o al femminile, quando impiegati in senso generico, sono da intendersi sempre come riferiti a tutte le persone, indipendentemente dal genere. Questa scelta permette di rispettare le esigenze di armonia del testo e di evitare soluzioni grafiche (come asterischi, barre o simboli) che potrebbero comprometterne la scorrevolezza.

Siamo consapevoli che il linguaggio evolve e che la sensibilità verso le tematiche di genere richiede un dialogo costante e aperto. Il nostro obiettivo è quello di **promuovere la parità e il rispetto delle diversità anche attraverso le parole**, dimostrando attenzione sia alla rappresentazione di tutte le persone coinvolte, sia alla necessità di un linguaggio inclusivo e rispettoso.

Questa scelta linguistica vuole essere un impegno concreto verso l'inclusione, pur mantenendo leggibilità e coerenza, nella convinzione che il rispetto passi anche attraverso le parole che decidiamo di usare ogni giorno.

Le informazioni necessarie alla stesura del documento sono state fornite:

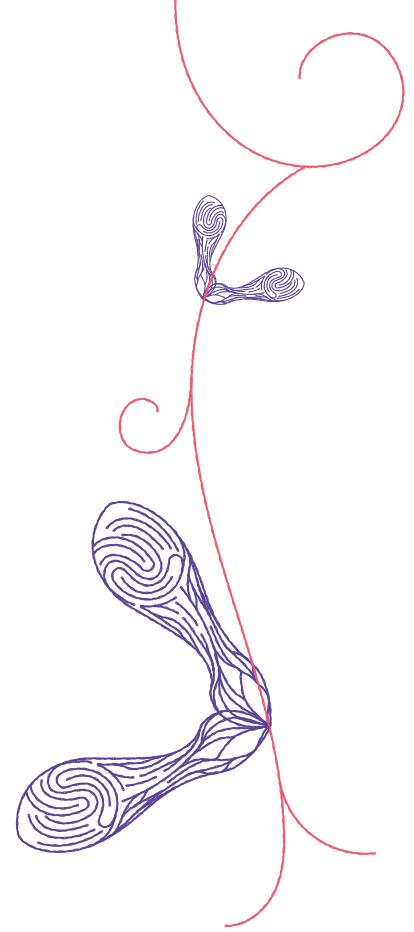
- dalle Direzioni Risorse Umane, Amministrazione e Finanza e Affari Generali;
- dall'Ufficio Progettazione;
- dai Responsabili per gli adempimenti normativi (sicurezza sul lavoro, privacy, igiene alimentare...);
- dai Responsabili per la programmazione delle attività formative;
- dai Responsabili del Sistema Qualità;
- dai Responsabili dei servizi.

L'ufficio Comunicazione ogni anno, al termine dell'esercizio sociale, recepisce le informazioni e i dati succitati e redige di concerto con il Consiglio di Amministrazione il Bilancio Sociale, il quale, come recita l'art. 34 dello Statuto Societario, viene presentato all'Assemblea dei Soci, organo incaricato della sua approvazione.

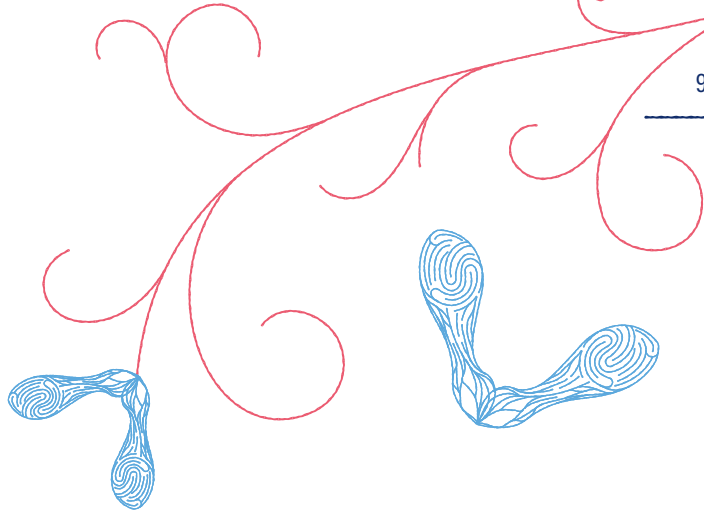
Dopo l'approvazione, il Bilancio Sociale viene

depositato presso la CCIAA di Torino, caricato sulla pagina del sito internet della Cooperativa e reso disponibile a tutti.

Buona lettura.



2 IDENTITÀ



2.1 PRESENTAZIONE E DATI ANAGRAFICI

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Pier Giorgio Frassati s.c.s. Onlus è una Cooperativa di tipo A che progetta e gestisce servizi sociosanitari, educativi, socioassistenziali e sanitari; la sede legale è storicamente fissata in Strada della Pellerina 22 / 7 a Torino. Oggi la Cooperativa Frassati opera prevalentemente su tutto il territorio della Città Metropolitana di Torino.

Di strada ne abbiamo fatta molta, dall'apertura dei primissimi servizi dedicati ai minori, all'apertura

alla psichiatria e all'assistenza agli anziani, dalla scissione forzata che porta alla nascita delle due Frassati, alle ultime sfide intraprese negli ultimi anni.

Grazie al principio cooperativo della "porta aperta", la base sociale - vero patrimonio della Frassati - è in continua evoluzione: nel **2024** la Cooperativa può contare sulla forza e sulla passione di **336 soci ordinari** e di **473 dipendenti**.

MISSION, VISION, VALORI

VISION

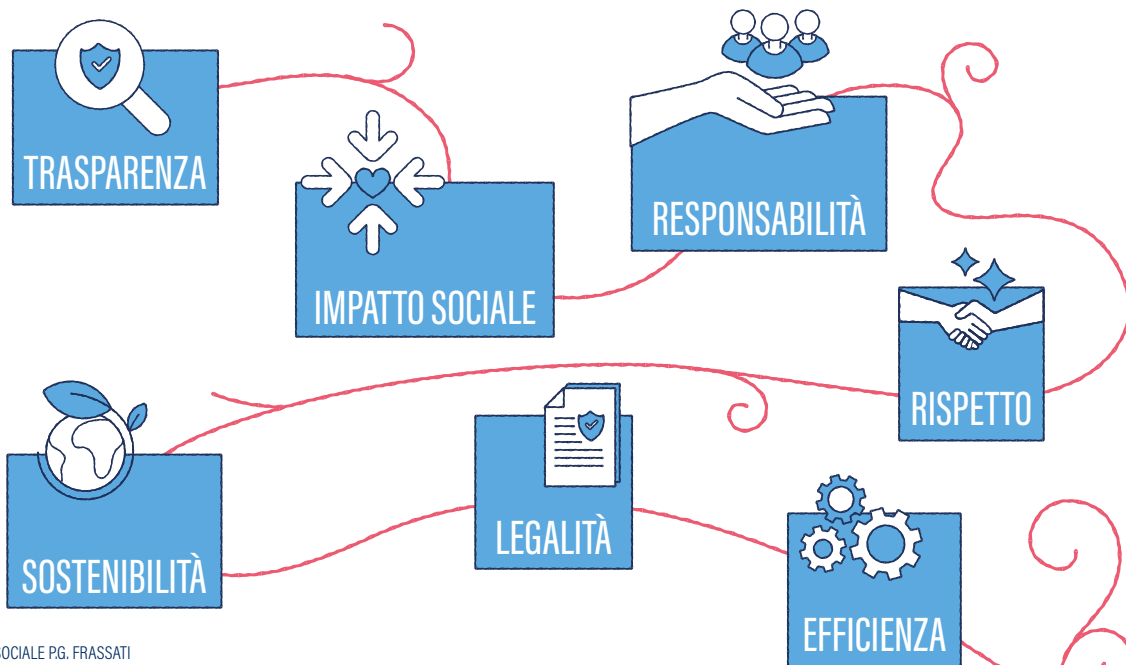
La Cooperativa Frassati aspira a essere un punto di riferimento nel panorama dell'economia sociale, capace di generare benessere duraturo per le persone, le comunità e l'ambiente.

Vuole distinguersi per la qualità dei servizi offerti, per l'attenzione ai bisogni reali del territorio, per la capacità di innovarsi in modo sostenibile e per un'organizzazione trasparente, fondata sul rispetto della legalità e sulla partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti

MISSION

La Cooperativa si impegna a creare valore attraverso lo sviluppo di un'economia inclusiva e sostenibile, promuovendo il mercato non come fine ma come strumento per il benessere collettivo.

Migliorando costantemente l'efficienza dell'organizzazione, la Cooperativa utilizza le risorse generate per produrre impatti positivi e tangibili nella vita quotidiana dei propri soci, dei lavoratori e dei beneficiari, mettendo al centro le persone, la giustizia sociale e l'equità. L'obiettivo è costruire percorsi di crescita condivisa, responsabilità e solidarietà.



LA NOSTRA STORIA

1970

1976 Il 17 settembre nasce la Coop. Frassati

1977 Il 13 gennaio la Coop. Frassati è operativa

1980

1981 Aprono a Torino i primi servizi dedicati ai minori: Casa dei Bimbi e Cascina La Luna

1986 Nascita dei servizi di assistenza domiciliare

1988 Aprono a Torino i primi servizi diurni per la disabilità: C.A.D. Cascina La Luna e Fattoria Sociale

1990

1993 La legge 381/91 impone la scissione in due cooperative: Frassati Servizi alla Persona e Frassati Produzione e Lavoro

1994 Apre nel quartiere di San Salvario Nuvola Bianca, una delle prime strutture dedicate ai pazienti psichiatrici



2010

2012 Inaugurato il primo housing sociale in Val di Susa

2013 Prima esperienza nel cohousing: apre So.L.E. (Social Living Experience) Vinti gli appalti per la costruzione della R.A.F. Frida Kahlo a Settimo Torinese e della R.A.F. Bantaba a Val della Torre

2016 Nascita del Consorzio Faber per la ristrutturazione e la gestione della R.S.A. Sant'Anna a Pianezza

2018 Acquisto e ristrutturazione dell'immobile di strada Mongreno 343 a Torino destinato a minori con dipendenze

2019 Acquisto e ristrutturazione di "Casa Ferri" a Torino destinato a gruppi appartamento per pazienti psichiatrici

2020

2020 Acquisione e ristrutturazione dell'ex IRV Poveri Vecchi e nascita di Alchemica R.S.A

2021 Implementazione dei servizi per senza fissa dimora

2022 Inizia la coprogettazione per servizi educativi e assistenziali. Apertura del Centro di Prima Accoglienza "Andrea Fallarini"

2023 Affitto ramo d'azienda Coop. EduCare

2024

Acquisto ramo d'azienda Casa Nazareth

2000

2000 Apre a Druento la R.A.F. Il Geco e a Torino il dormitorio di Strada delle Ghiacciaie

2001 Vinto l'appalto per la prima R.S.A. a Settimo Torinese

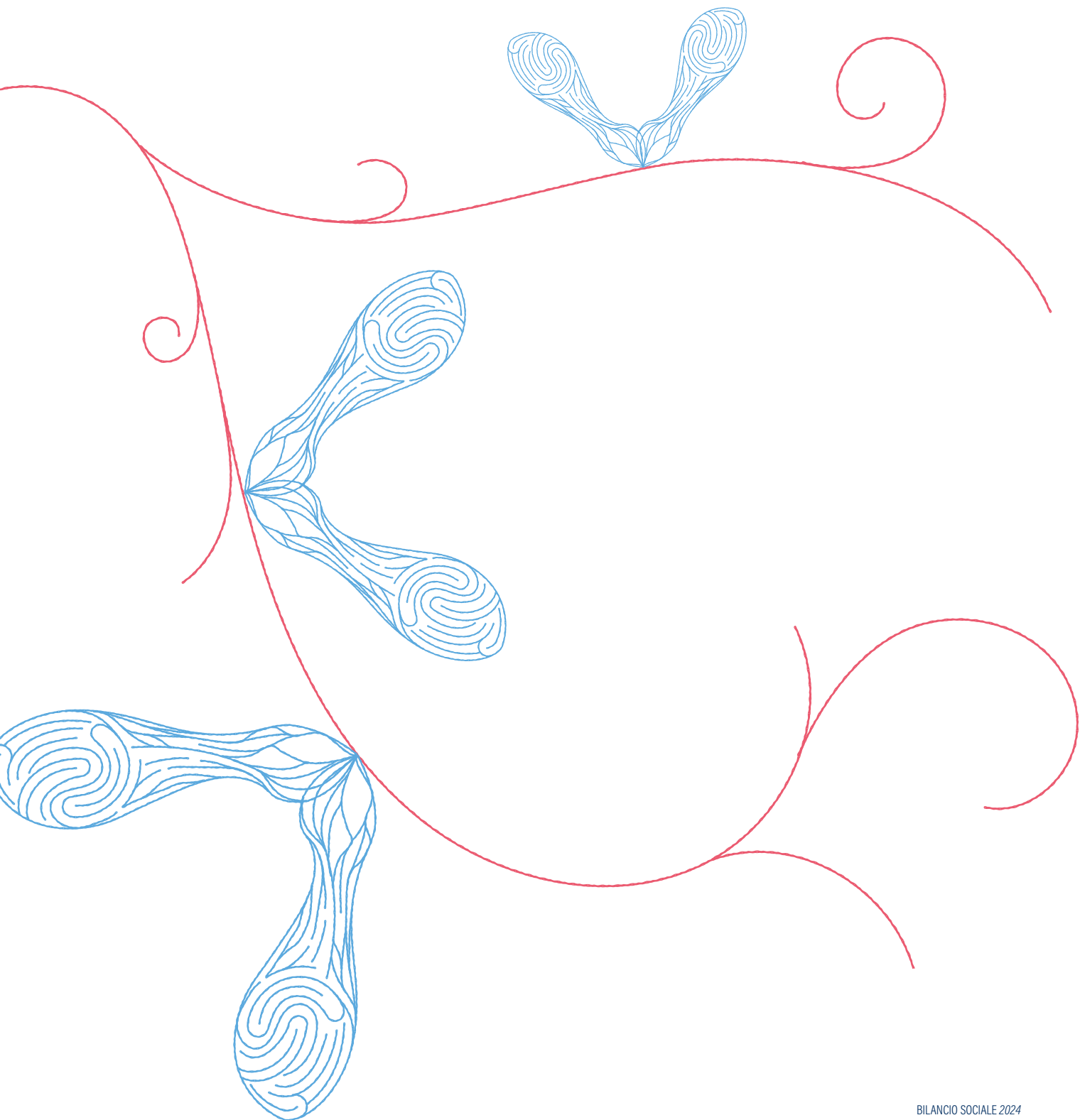
2004 Apre a Torino Via Biellaventi6, struttura per pazienti psichiatrici con tossicodipendenza

2009 Adesione a S.A.A.P.A. per la costruzione e gestione dell'Ospedale di Settimo

2.2 AREE

Come recita l'articolo 6 dello Statuto Societario, la Cooperativa P.G. Frassati "attraverso la mediazione tra lo scopo mutualistico e i principi di solidarietà sociale, si rivolge in particolare a coloro, singoli o gruppi, che per diverse cause si trovano in condizioni di svantaggio, sia permanente sia temporaneo" predisponendo servizi sociosanitari, sanitari, riabilitativi, assistenziali, educativi, di





animazione, di inclusione e reinserimento sociale e di contrasto delle dipendenze, nonché attività culturali e di formazione finalizzate a offrire risorse dirette all'intera comunità e risposte mirate ai bisogni dei cittadini.



AREE E ATTIVITÀ DELLA COOPERATIVA

AREE	ATTIVITÀ
 MINORI GIOVANI E FAMIGLIE	Comunità alloggio, centri diurni, centri per le famiglie, educativa territoriale, luoghi neutri
 DISABILITÀ	Residenze assistenziali flessibili e diurne, centri di attività diurne, gruppi appartamento
 ASSISTENZA A LUNGO TERMINE E ASSISTENZA SANITARIA	Residenze sanitarie assistenziali, domiciliarità, hospice
 ADULTI IN DIFFICOLTÀ	Housing Sociale, gruppi appartamento, centri per l'accoglienza notturna, riabilitazione domiciliare, comunità terapeutiche, casa rifugio per donne vittime di violenza

FATTURATO

	2022	2023	2024*	% SUBTOTALE
	€ 4.835.826	€ 5.778.793	€ 6.684.767	20,1%
	€ 4.597.175	€ 4.942.691	€ 5.265.628	15,8%
	€ 13.366.254	€ 15.342.087	€ 15.034.026	45,1%
	€ 5.101.802	€ 6.477.869	€ 6.331.843	19,0%

*ricavi e contributi

14
S
F
H
G
L
H
G
L
H

IDENTITÀ

SERVIZI ATTIVI

93



DESTINATARI

DIRETTI 6.551



GIORNATE
DI EROGAZIONE

32.660



€34,7^{mil}
FATTURATO



908



LAVORATORI

25 PRINCIPALI
COMMITTENTI





AREA MINORI, GIOVANI E FAMIGLIE

È sempre difficile trovare il punto di partenza di storie lunghe e variegata come quella della Cooperativa Frassati in questi oltre 40 anni di attività.

I servizi per minori, però, costituiscono da sempre il cuore pulsante, il battito iniziale da cui hanno preso vita successivamente molti altri progetti.

Il contesto sociale, politico e culturale in cui sono nate le prime comunità minori della Cooperativa (tra le prime anche per la città di Torino) era molto diverso da quello di oggi. La crisi dei sistemi che fino a quel momento avevano accolto i minori in difficoltà aveva determinato la necessità di un cambiamento radicale nella gestione di queste fragilità.

La Cooperativa Frassati si fa quindi promotrice di un rovesciamento di prospettiva individuando strade alternative in risposta alle necessità dei minori e della società di quel determinato momento storico.

Da questo processo emergono due caratteristiche fondamentali che tuttora guidano il nostro lavoro:

la risposta a un bisogno e la capacità di rischiare per innovare e tentare nuove strade, anche divergenti, proponendo soluzioni che rispettino sempre di più il valore umano della persona.

Su queste basi i servizi si sono sviluppati e diversificati nel tempo, provando anche a individuare altre modalità e ambiti di intervento.

Oggi la Cooperativa Frassati gestisce servizi che si occupano di agio e di disagio: dai centri per le famiglie, ai Centri di Aggregazione Giovanile, ultimi baluardi di politiche di prevenzione ormai rare sui nostri territori.

Ci sono poi le storiche comunità educative che hanno saputo rinnovarsi e diversificarsi negli anni per utenza, problematicità, e complessità. La capacità di dare risposte puntuali ai problemi contemporanei significa anche saper accettare le sfide che costellano il nostro lavoro quotidiano: quella della multi problematicità dei minori in carico rappresenta un esempio che la Cooperativa Frassati ha affrontato in modo innovativo coinvolgendo i servizi, i ragazzi e gli operatori in un processo virtuoso di pensiero e co-costruzione di risposte.

I servizi per minori col tempo sono diventati anche domiciliari, attraverso un lavoro maggiormente calato nel contesto di vita e un contatto diretto degli operatori con il nucleo familiare, con il territorio e con la rete di servizi. In queste situazioni la criticità di gestione consiste spesso non solo dall'aver a che fare con minori, ma anche dalla loro disabilità.

All'interno di questo ambito, da qualche anno ha preso avvio, dapprima in forma sperimentale e successivamente a pieno regime, il Progetto Cannocchiale, un servizio specifico per minori autistici.

Anch'esso nasce come una risposta più efficace ed efficiente a un bisogno del territorio che ha portato a diversificare ulteriormente l'ambito di intervento della Cooperativa Frassati.

Da questo processo emergono due *caratteristiche fondamentali* che tuttora guidano il nostro lavoro: la risposta a un bisogno e la capacità di rischiare per innovare e tentare nuove strade, anche divergenti, proponendo soluzioni che rispettino sempre di più il valore umano della persona.

A ulteriore conferma del dinamismo dei servizi della Cooperativa e dell'attenzione ai problemi che viviamo quotidianamente, da qualche anno abbiamo dato avvio a una delle prime comunità in Piemonte per l'accoglienza di minori con problemi di dipendenza.

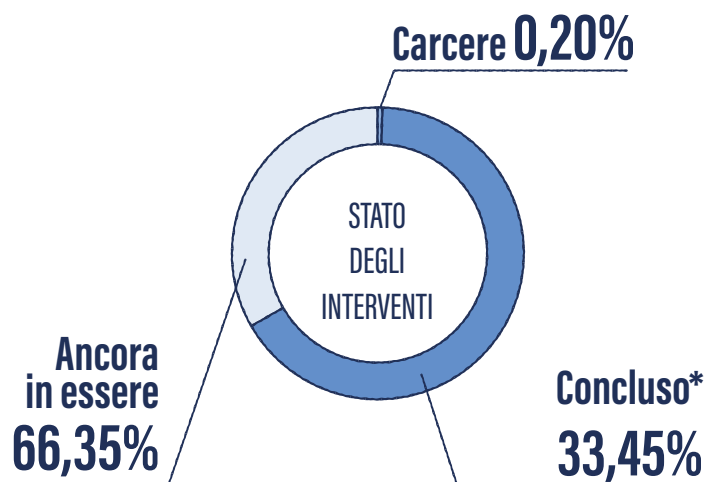
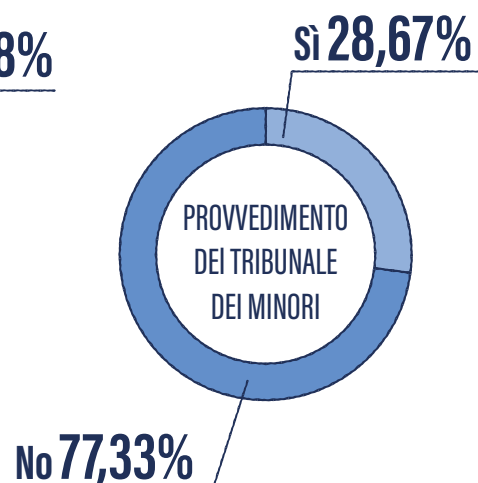
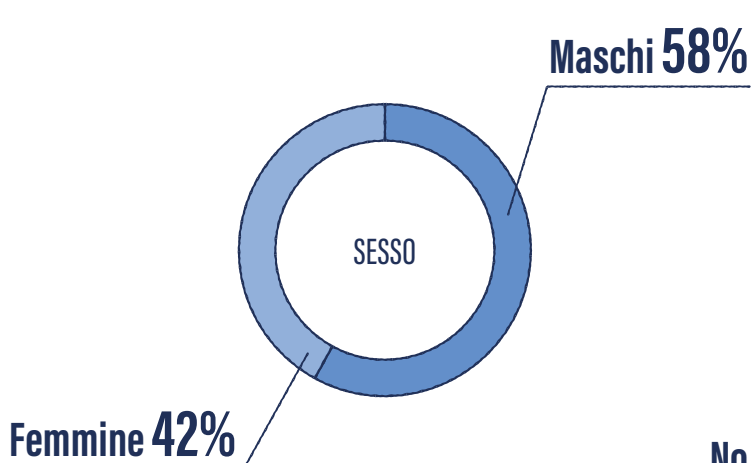
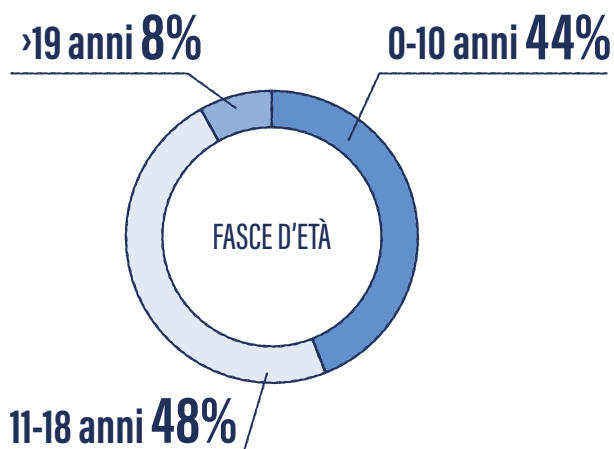
Sempre in linea con l'attenzione ai minori e alle loro famiglie, a gennaio 2023 si è deciso di dare supporto a una Cooperativa in difficoltà - EduCare - acquisendo nuovi servizi residenziali e semi residenziali in cui il sostegno a bambini e adolescenti è dato dall'affiancamento costante di operatori specializzati.

Nella pagina che segue è riportata la composizione dell'utenza di questi servizi.

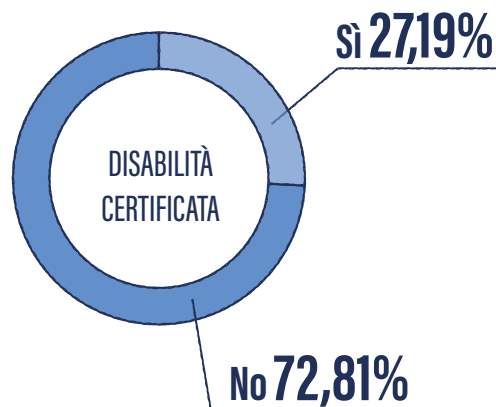
COMPOSIZIONE DEI BENEFICIARI

TOTALI UTENTI

1486



*Principale motivazione:
AUTONOMIA



I SERVIZI

SEMIRESIDENZIALI	RESIDENZIALI
Centro di Aggregazione Giovanile - Caselle Torinese	Comunità Alloggio Cascina La Luna - Torino
Centro Diurno Casa Del Sole - Sant'Ambrogio	Comunità Alloggio LeonardoUno - Moncalieri
Centro Diurno Corallo - Moncalieri	Comunità Alloggio Corso Trieste - Moncalieri
Centro Diurno Girotondo - Moncalieri	Comunità Alloggio per Minori Stranieri Non Accompagnati - Salbertrand
Centro Diurno Interspazio- Sant'Ambrogio	Gruppo appartamento 18/21 anni - Moncalieri
Centro Famiglie Zefiro - Moncalieri	Struttura di trattamento specialistico per minori con dipendenze patologiche Mongreno343 - Torino
Luogo Neutro Bilby - Torino	Gruppo appartamento Genitore - Bambino - Torino
Luogo Neutro Spazio d'Incontro - Sant'Antonino	Casa Ishtar
Centro Relazioni e Famiglie - Torino	Casa Tariq
Centro per le famiglie - CISSA Pianezza	Autonomie Guidate Vicini per scelta
CAM l'isola che non c'è (ancora)	
CEM Artigianelli - Torino	
CAM Yawp	

TERRITORIALI E DOMICILIARI
Educativa scolastica - Con.I.S.A. Valle di Susa
Educativa scolastica - La Loggia
Educativa Territoriale minori - Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia
Educativa territoriale - Con.I.S.A. Valle di Susa
Interventi educativi domiciliari - Torino
Educativa territoriale minori - Torino
Educativa di Comunità - Torino
Progetto Ponte e giovani adolescenti disabili - Con.I.S.A. Valle di Susa
Servizi sociali per minori - Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia
Progetto Cannocchiale
Pre post scuola Comune di La Loggia
Servizi educativi Asilo Nido Annetta Donini - Rivoli



AREA DISABILITÀ

È la fine degli anni Ottanta quando la Cooperativa Frassati decide di entrare nell'area della disabilità; il primo servizio aperto è un semi residenziale, si rivolge a disabili psichici ed è ospitato nella cascina "La Luna" a Torino.

In questo centro diurno vengono proposte diverse attività inerenti l'agricoltura con l'obiettivo di dare una formazione di base agli utenti e di cercare di inserirli in un contesto relazionale più ampio (scuole, abitanti del quartiere ecc.). Vengono quindi poste le basi di quella che verrà poi chiamata la "Fattoria Sociale" e che per molto tempo ha mantenuto vivo un connubio fra attività di tipo agricolo e interventi di carattere socioterapeutico.

A seguire, negli anni 2000, si sviluppano nuove esperienze in ambito residenziale non solo a Torino, ma anche nella prima cintura. Apre la Comunità "Il Geco" di Druento e, successivamente, il complesso di Via Pio VII a Torino, dove la Comunità Alloggio e la R.A.F. diurna sono ormai diventati un punto di ritrovo e di incontro con la comunità cittadina. Gli ampi spazi a disposizione sono infatti spesso teatro di incontri culturali che testimoniano l'intensa interconnessione con le realtà associative del territorio.

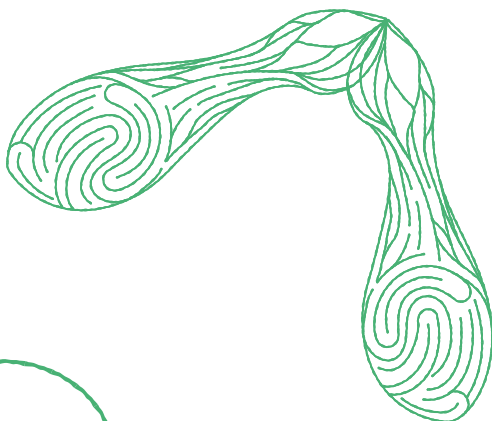
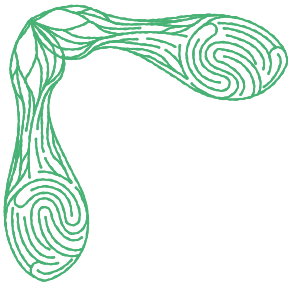
Un'esperienza atipica - attiva già da molto tempo - è costituita dalla R.A.F. "Casa famiglia Frassati" di Moncalieri, in cui la Cooperativa opera insieme all'omonima Associazione, composta da disabili e loro genitori. In questa struttura si cerca di dare una risposta residenziale immediata alle famiglie con disabili motori, facendo attenzione però anche al "dopo di noi", tema oggi di grande attualità. Le

persone possono infatti continuare a vivere nella casa famiglia anche dopo aver perso i genitori.

L'idea di poter rispondere in maniera sempre più adeguata ai bisogni del territorio, ha spinto la Frassati a impegnarsi non solo nella gestione ma anche nella realizzazione di nuove strutture. I più recenti servizi per disabilità avviati (nel 2014 la R.A.F. "Bantaba" a Val della Torre e nel 2016 la R.A.F. "Frida Kahlo" a Settimo Torinese) sono quindi frutto di importanti investimenti della Cooperativa, in sinergia con gli Enti del territorio. Nel 2022 due nuovi servizi residenziali per persone con disabilità vengono acquisiti nel territorio di Borgaro e Ciriè.

L'idea di poter rispondere in maniera sempre più adeguata ai bisogni del territorio, ha spinto la Frassati a *impegnarsi* non solo nella gestione ma anche *nella realizzazione di nuove strutture*.

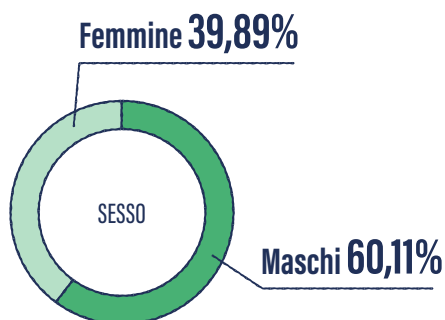
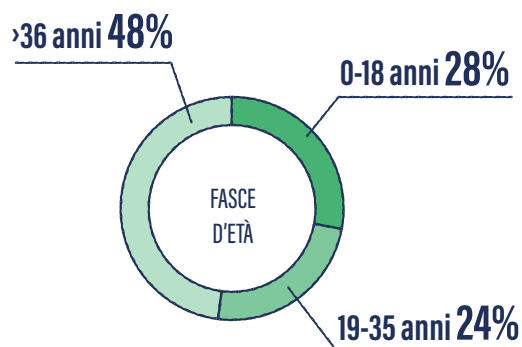
In sintesi, l'area disabilità nel corso degli ultimi anni ha visto crescere i propri servizi non solo per numero ma anche per tipologia; questo ha portato a un grande **impegno** nella formazione e nell'aggiornamento delle competenze di tutti gli operatori, con ottimi risultati nello sviluppo di nuove progettualità e di innovativi concetti di cura.



COMPOSIZIONE DEI BENEFICIARI

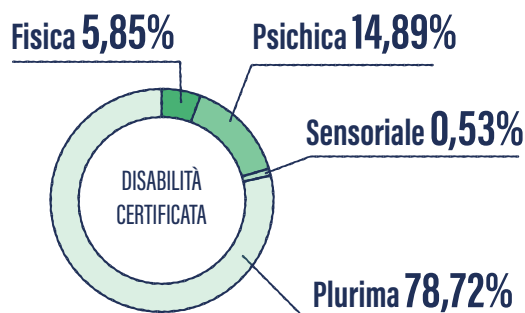
TOTALI UTENTI

188



Concluso* 15,96%

*Principale motivazione: AUTONOMIA



I SERVIZI

RESIDENZIALI

- Comunità Alloggio Ambienti Familiari - Torino
- R.A.F. Il Geco - Druento
- R.A.F. Casa Famiglia Frassati - Moncalieri
- R.A.F. e Gruppo Appartamento Frida Kahlo - Settimo Torinese
- Alloggio Autonomie "Le Ginestre" - Ciriè
- Comunità Cascina Nuova - Borgaro
- R.A.F. Bantaba Valdellatorre

SEMIRESIDENZIALI

- Centro Attività Diurna Cascina La Luna - Torino
- R.A.F. Diurna Momenti Familiari - Torino

TERRITORIALI E DOMICILIARI

- Educativa Territoriale - Moncalieri



AREA ASSISTENZA A LUNGO TERMINE E ASSISTENZA SANITARIA

La Cooperativa Frassati ha mosso i primi passi nel 1986 nell'area anziani gestendo servizi di assistenza domiciliare dapprima nel territorio dei Comuni di Moncalieri e La Loggia, e poi sviluppando nel corso degli anni altre collaborazioni nella zona di Nichelino nonché nella vasta area della Val di Susa. L'assistenza domiciliare ha l'obiettivo di base di migliorare la qualità di vita delle persone senza privarle della possibilità di continuare a vivere presso la propria abitazione, garantendo servizi adeguati alle loro esigenze. Tutto ciò è reso possibile grazie alla grande professionalità e alla capillare conoscenza del territorio degli operatori che lavorano in Frassati.

Fiore all'occhiello è la costante premura verso le persone seguite e le loro famiglie, le loro abitazioni e le loro necessità assistenziali/relazionali, sia che si trovino in una baita in alta montagna che in un appartamento in città. L'aumento esponenziale della popolazione anziana e delle condizioni di fragilità ha comportato un profondo cambiamento delle richieste degli utenti, rendendo necessaria la creazione di nuove progettualità che diano una risposta non solo domiciliare, ma anche residenziale. Nel 2001 la Frassati vince l'appalto per la gestione della sua **prima Residenza Sanitaria Assistenziale** (R.S.A.) a Settimo Torinese.

Nonostante il contesto non sia più domiciliare, l'attenzione alla persona, la professionalità e la cura degli operatori restano immutati.

Tutto ciò è reso possibile grazie alla *grande professionalità* e alla *capillare conoscenza del territorio* degli operatori che lavorano in Frassati

L'obiettivo adesso è di trasformare un luogo di ricovero e di cura in un posto accogliente e sicuro mantenendo il più possibile tutti i caratteri di quotidianità e familiarità.

Negli anni, l'incremento dei servizi in ambito residenziale, unito alla volontà di mettersi alla prova in nuovi contesti, ha fatto sì che nel 2009 la Cooperativa decidesse di dare vita - insieme ad altri partner - a un nuovo progetto: la costruzione e la gestione dell'Ospedale Civico di Settimo Torinese, un presidio sanitario in grado di ospitare fino a 211 pazienti.

Il carattere innovativo e sperimentale era legato al fatto che, per la prima volta nella storia della Regione Piemonte, una Cooperativa sociale non si limitava a fornire servizi attraverso la partecipazione a una gara di appalto, ma entrava nella proprietà di una struttura sanitaria afferente al Sistema Sanitario Regionale.

Nel 2010 nuove richieste del territorio vengono intercettate. L'alta percentuale di malattie terminali con necessità di cure palliative e la mancanza di adeguate strutture spingono la Frassati ad aprire un **hospice** sul territorio di Foglizzo. L'attenzione è - come sempre - rivolta alla persona: si cerca di garantire la miglior qualità di vita possibile al malato in fase terminale valorizzando e facilitando la relazione con le persone della sua cerchia.

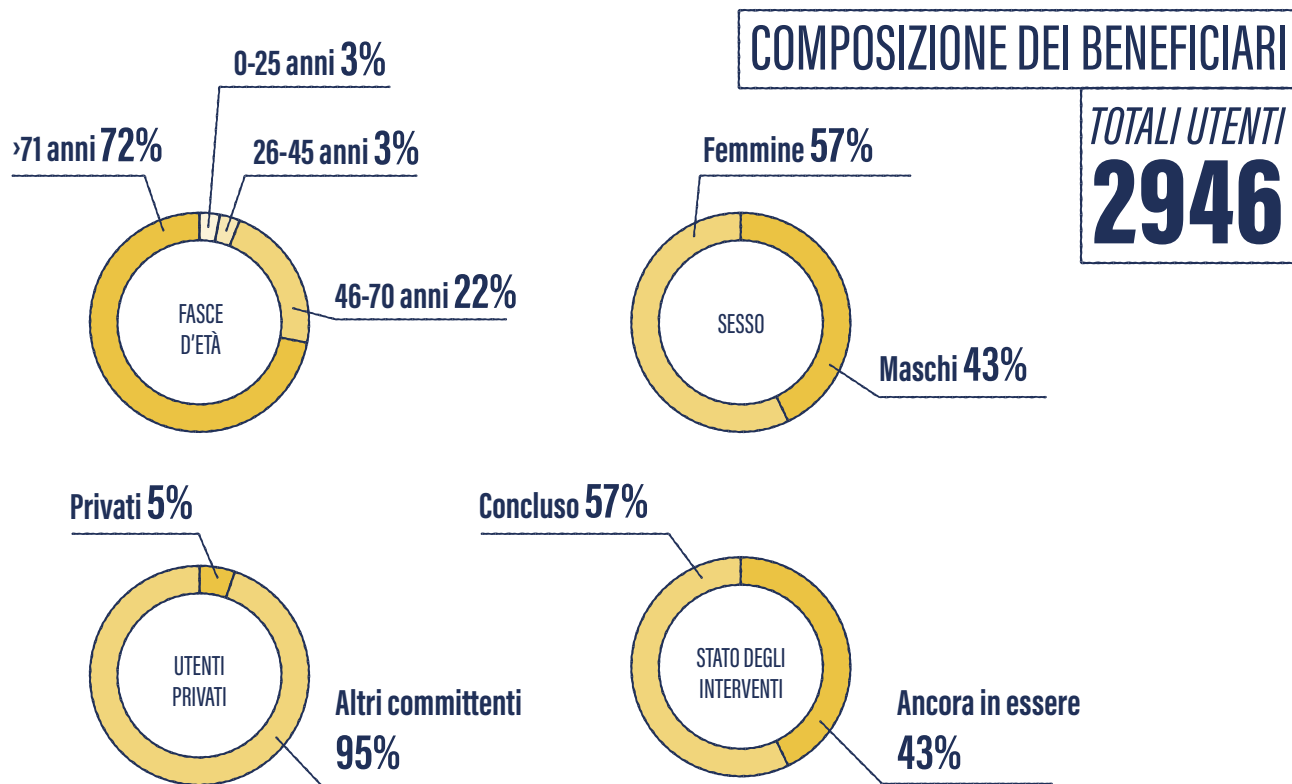
Nonostante il contesto non sia più domiciliare, *l'attenzione alla persona, la professionalità e la cura degli operatori* restano immutati.

Nel 2016 - grazie all'aggiudicazione di una gara d'appalto - si apre un nuovo servizio nel territorio dell'A.S.L. TO 3: la Fisioterapia Domiciliare. L'ambito delle cure a domicilio si espande arricchendo ulteriormente i servizi che la Cooperativa offre.

Il 15 febbraio 2020 è stata ufficialmente inaugurata **Alchemica**, la nuova R.S.A. - con capienza di 138 posti letto situata nel centro di Torino e acquistata dalla Cooperativa con un bando di concessione di 50 anni dalla Città di Torino. Nel corso del 2020, data la situazione causata dalla pandemia, Alchemica è stata convertita in "struttura Covid" su richiesta della Città di Torino, accogliendo dapprima persone senza fissa dimora e in seguito pazienti anziani positivi al Covid.

A partire da ottobre 2020, la R.S.A. ha potuto finalmente avviare la sua attività per come era stata pensata inizialmente e oggi è una struttura a pieno regime. Entrano a far parte della famiglia Frassati "Casa Nazareth" una RSA sita a Oulx con 24 posti letto e rivolta a persone parzialmente autosufficienti e due nuovi servizi di assistenza domiciliare sul territorio del CISSA di Pianezza e del CISA di Gassino.





I SERVIZI

RESIDENZIALI

Famulato Cristiano Villa Richelmy – San Mauro Torinese

Hospice Foglizzo

Istituto Figlie Della Sapienza - Castiglione Torinese

R.A. Galambra - Salbertrand

R.S.A. Foglizzo

R.S.A. Casa Nazareth – Oulx

R.S.A. Sant'Anna - Pianezza

R.S.A. Alchemica - Torino

TERRITORIALI E DOMICILIARI

Servizio di Assistenza Domiciliare - C.I.S.S. Chivasso e A.S.L. TO 4

Servizio di Assistenza Domiciliare – C.I.S.A. Gassino e A.S.L. TO 4

Servizio di Assistenza Domiciliare – Con.I.S.A. Valle di Susa e Val Sangone e A.S.L. TO 3

Servizio di Assistenza Domiciliare – Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia e A.S.L. TO 5

Servizio di Assistenza Domiciliare – Unione dei Comuni Nord Est Torino e A.S.L. TO 4

Servizio di Assistenza Domiciliare - C.I.S.S.A. Pianezza

Servizio di fisioterapia domiciliare - A.S.L. TO 3

Servizi di supporto alla persona o nuclei familiari - Consorzio del Chierese C.S.S.A.C.

Servizi infermieristici - Coop. TeamApp



AREA ADULTI IN DIFFICOLTÀ

La Cooperativa Frassati a partire dagli anni Novanta ha iniziato a occuparsi anche di **"adulti in difficoltà"**, espressione questa che racchiude diversi tipi di bisogni, talvolta tra loro connessi. In questa categoria rientrano così le **patologie psichiatriche, la mancanza di una dimora stabile, le dipendenze e la mancata integrazione sociale.**

Nel 1994 apre nel quartiere di San Salvario "Nuvola Bianca", una delle prime strutture dedicate a pazienti psichiatrici, la prima vera risposta all'applicazione della Legge 180 che aveva chiuso i manicomi, ma che non aveva pensato a strutturare dei piani di reinserimento. Alla Frassati furono affidati tutti i servizi non sanitari. Oggi Nuvola Bianca non c'è più, ma al suo posto la Cooperativa ha aperto una decina di gruppi appartamento nei quali vengono ospitate circa 53 persone.

Nel corso degli anni, un incremento di pazienti in doppia diagnosi (ovvero con problemi di dipendenza associati a gravi disturbi di tipo psichiatrico) genera la necessità di avviare una progettualità che tratti il bisogno in maniera specifica; la risposta di Frassati è l'apertura nel 2004 della Comunità "Viabiellaventi6" tutt'oggi funzionante. La peculiarità di questo servizio riguarda proprio la compresenza negli utenti con disfunzioni comportamentali di abuso/dipendenza e di aspetti psicopatologici; l'intervento (erogato insieme all'ausilio di medici dell'A.S.L.) si propone di co-progettare con l'ospite stesso percorsi terapeutici, riabilitativi e educativi con tempi e necessità individuali.

Il disagio nell'area adulti si manifesta in diversi ambiti, tra i quali anche quello economico e di marginalità sociale. È targata 2000 la prima sperimentazione di servizi a bassa soglia con l'avvio della Casa di Ospitalità Notturna in Strada delle Ghiacciaie a Torino, destinata a persone senza dimora. Il servizio semiresidenziale è finalizzato a offrire uno spazio in cui trovare accoglienza (un letto e prodotti per l'igiene personale) oltre che un supporto da parte degli operatori sempre presenti. Una risposta al bisogno estremo di soggetti in povertà assoluta.

A seguito della crisi economica iniziata nel 2008, si rafforza l'emergenza abitativa: nascono così le prime esperienze di housing sociale nel 2012 in Val di Susa e successivamente nel 2015 ad Alpignano. A Torino nel 2017 apre So.LE Co- Housing, esperienza innovativa che riunisce sotto lo stesso tetto persone desiderose di sperimentare la co-abitazione, condividendo spazi e servizi, in una struttura che ospita anche soggetti con fragilità. La commistione dell'utenza diviene così fonte di supporto e sostegno reciproci.

Nel corso del 2020 la co-progettazione con Città di Torino all'interno del piano di Inclusione Sociale, "Area 5 interventi di rete per l'inclusione sociale dei cittadini in condizioni di marginalità estrema", ha permesso la crescita del Progetto di Accoglienza Massaua e la nascita della Casa di Ospitalità Notturna di Via Lascaris. **Il Covid ha apportato profonde modifiche ai servizi per senza fissa dimora: i centri per l'accoglienza (C.P.A.) sono diventate strutture aperte h 24 in cui le persone hanno vissuto giorno e notte, talvolta anche per periodi superiori ai 12 mesi.**

Tali cambiamenti sono tutt'ora in vigore nonostante il termine del periodo emergenziale. Nel corso del 2022 si è aggiunto un nuovo C.P.A. situato in Piazza

Nel 2024 nuovi servizi dedicati agli adulti in difficoltà entrano a far parte della famiglia Frassati, si tratta di progetti dedicati a senza fissa dimora, a genitori e a prestazioni socio assistenziali a domicilio.

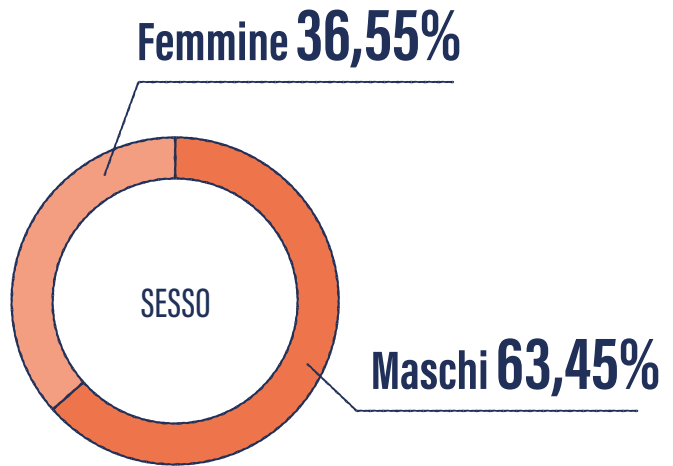
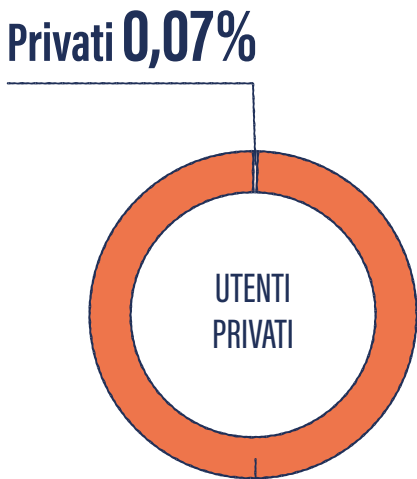
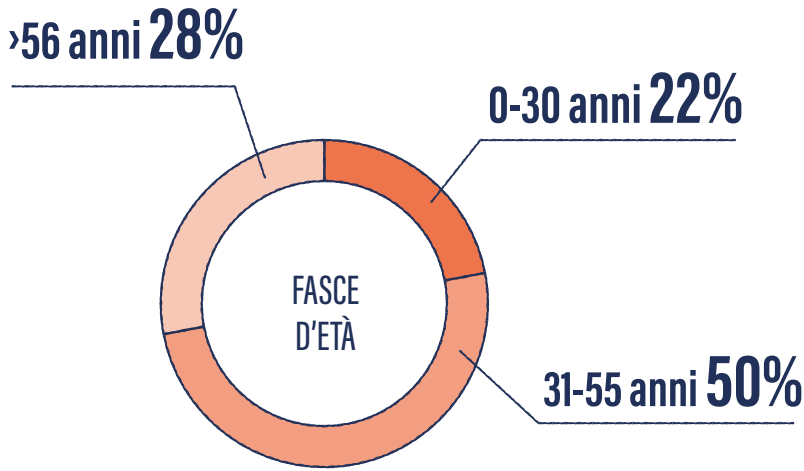
Marco Aurelio: può ospitare fino a 24 persone ed è stato intitolato al lavoratore Andrea Fallarini, prematuramente scomparso. Questi servizi sono la tangibile testimonianza di quanto l'emergenza sanitaria abbia impattato negativamente sulla vita di persone già in condizioni di fragilità economica e sociale e di quanto la Cooperativa Frassati abbia deciso di investire risorse proprie per provare a far fronte a questa nuova richiesta.

Un'altra necessità emersa in modo dirimpante negli ultimi anni riguarda la protezione delle donne – spesso con figli – che devono fuggire da situazioni di violenza. Anche in questo caso, la Cooperativa ha risposto con l'apertura di **"Casa Alice Walker"** che – a partire dall'estate 2022 – ha iniziato ad accogliere diversi nuclei familiari e oggi è una struttura di grande supporto e molto apprezzata sia da chi la abita che dai servizi inviati. Nel 2023 la Frassati ha rilevato dalla Coop. EduCare alcuni servizi dedicati a adulti migranti accogliendo una nuova sfida che – dopo un inizio difficoltoso – sta dando buoni frutti.

Nel 2024 nuovi servizi dedicati agli adulti in difficoltà entrano a far parte della famiglia Frassati, si tratta di progetti dedicati a senza fissa dimora, a genitori e a prestazioni socioassistenziali a domicilio.

COMPOSIZIONE DEI BENEFICIARI

TOTALI UTENTI
1535



Altri committenti
99,93%



I SERVIZI

RESIDENZIALI

So.L.E (Social Living Experience) Co-Housing Comunità

Comunità Terapeutica per pazienti con doppia patologia Viabiellaventi6 - Torino

Housing Sociale Casa Bussoleno

Housing Sociale Sost.A - Moncalieri

S.R.P. Casa Ferri - Torino

S.R.P. Strutture Residenziali Psichiatriche - Torino

Housing First Torino

Casa rifugio Alice Walker

Casa Samir

P.I.S. Pellerina

Accoglienza Palestrina

Appartamenti per l'autonomia - Torino

GAM - Gruppo Appartamento Misto - Ivrea

GAF - Gruppo Appartamento Flessibile - Ivrea

TERRITORIALI E DOMICILIARI

Servizio di Accompagnamento Domiciliare Ser.D. A.S.L. Città di Torino

SEMIRESIDENZIALI

Centro di Prima Accoglienza Ghiacciaie - Torino

Centro di Prima Accoglienza Massaua - Torino

Centro di Prima Accoglienza Reiss Romoli - Torino

Centro di Prima Accoglienza Chivasso

Centro di Prima Accoglienza Andrea Fallarini - Torino

ROT SUD-EST



2.3 GOVERNANCE

ASSETTO ISTITUZIONALE

La Cooperativa Frassati – a seguito dell'ultima modifica del diritto societario – aderisce al modello delle società per azioni e dispone, quindi, dei seguenti **organi sociali**:

ASSEMBLEA DEI SOCI

Ai sensi dell'art. 38 dello Statuto viene convocata almeno una volta l'anno non solo per l'approvazione del bilancio ma anche per comunicare importanti novità.

PARTECIPAZIONE

Nel corso del 2024 sono state indette 2 assemblee in presenza: una a giugno per l'approvazione del fascicolo di bilancio e una a dicembre per un aggiornamento sulle principali novità organizzative. All'assemblea di bilancio del 28 giugno, hanno partecipato 132 soci (di cui per delega 57) mentre a quella di dicembre hanno partecipato 108 soci (di cui 45 per delega).

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Nominato dall'Assemblea, il C.d.A. è l'organo di governo della Cooperativa e resta in carica per 3 esercizi. Al momento i membri del consiglio – eletti il 23 Giugno 2022 – sono 10 (di cui il 70% donne), sono rappresentativi di tutte le aree di operatività della Cooperativa e hanno scelto di rinunciare a qualsiasi forma di compenso spettante per la carica ricoperta.

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da Roberto Galassi. Vice Presidente è Claudia Ottino. Gli altri consiglieri sono Luca Bertone, Annalisa Pedol, Carmen De Stefano, Gianluca Poloniato, Elisa Carmen Masiero, Silvia Cucchiari, Donatella Tripodi e Isabella Floccari. Il Consiglio ha come invitato permanente il presidente emerito Amelia Argenta. Nell'anno 2024 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 22 volte.

COLLEGIO SINDACALE

Eletto durante l'assemblea ordinaria dei soci del 23/06/2022, resta in carica per gli esercizi 2022/2023/2024. Il numero dei membri effettivi risponde ai vincoli statutari e nessun sindaco è socio della Cooperativa. Il compenso erogato ai tre membri effettivi del Collegio Sindacale nell'anno 2024 ammonta a € 24.752,00.

ORGANISMO DI VIGILANZA

La Cooperativa ha adottato da maggio 2017 un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in attuazione dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Con questo strumento e attraverso la formazione e l'informazione interna ed esterna alla Cooperativa, si realizza l'obiettivo di **promuovere lo svolgimento delle attività nel rispetto della legalità e dei comportamenti individuali definiti nel Codice Etico**.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Organismo di Vigilanza (O.d.V.), composto da tre professionisti esterni alla Cooperativa, a cui è affidato il controllo sul rispetto del Modello. L'Organismo di Vigilanza nel corso dell'anno 2024, ha svolto le attività di verifica e controllo previste nelle procedure di area aziendale rispettando la frequenza derivante dal livello di rischio valutato per le singole attività e ha mantenuto il costante aggiornamento degli strumenti del Modello. Sono state effettuate **sette riunioni** incontrando le diverse funzioni aziendali e verificando i servizi svolti, mentre il controllo sui servizi operativi ha riguardato le attività svolte dal servizio "Casa Ferri" di via Lessona 28 in Torino.

Gli incontri con le funzioni aziendali servono a

verificare il rispetto delle procedure e la loro corrispondenza ai principi del Modello e del Codice Etico. Di ogni incontro è redatto un verbale allegando allo stesso la documentazione verificata ed acquisita per l'attività di controllo.

Nel corso dell'anno 2024 sono state introdotte diverse modifiche ai reati presupposti ai sensi delle seguenti normative: L. n. 90/2024 "Delitti informatici e trattamento illecito di dati", L. n. 112/2024 e L. n. 114/2024 "Peculato, indebita destinazione di denaro o cose mobili, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione", D. lgs. 141/2024 "Contrabbando" e L. 166/2024 "Delitti in materia di violazione diritto d'autore". Sono stati valutati i contenuti e le modifiche apportate ai reati, ma sono stati ritenuti di scarso rilievo per il modello rispetto alle attività della Cooperativa

La Cooperativa applica anche la normativa sul "whistleblowing" che definisce nuove modalità di segnalazione (D.Lgs. 24/2023) avendo attivato un apposito servizio con il Consorzio Merak. L'Organismo di Vigilanza è raggiungibile per qualsiasi comunicazione / segnalazione tramite l'indirizzo di posta elettronica odva@coopfrassati.com o presso la sede della Cooperativa.

Nelle attività svolte nell'anno 2024 non sono state rilevate situazioni in merito a presunte irregolarità nell'area dei rischi di commissione di reati previsti dal D. Lgs 231/ 2001.

Il compenso erogato ai tre membri effettivi dell'Organismo di Vigilanza nell'anno 2024 ammonta a € 7.272,00.



Consiglio di Amministrazione



TRASPARENZA DELLA GOVERNANCE

Dal 2021, la Cooperativa ha avviato un processo di riorganizzazione aziendale volto a **rafforzare la trasparenza e l'efficienza della propria governance**. Questo percorso ha portato alla definizione di un nuovo modello organizzativo, in cui le direzioni assumono un ruolo strategico come organi di raccordo, garanzia e controllo. Ogni direzione opera in sinergia con i vari settori della Cooperativa, assicurando una gestione più chiara e partecipata.

Grazie a questa innovazione, la Cooperativa ha migliorato i meccanismi di **accountability**, favorendo una maggiore condivisione delle decisioni e un controllo più strutturato delle attività operative. Il modello adottato garantisce **equità, accessibilità alle informazioni e responsabilità**, elementi essenziali per consolidare la fiducia degli stakeholder e promuovere una cultura organizzativa basata sulla **etica e sulla sostenibilità**.



Accountability significa **responsabilità e trasparenza** nella gestione di un'organizzazione o di un'attività. È il principio secondo cui chi prende decisioni deve essere in grado di **renderne conto**, dimostrare che le proprie azioni sono coerenti con gli obiettivi e rispondere delle conseguenze.

Nel contesto aziendale e sociale, l'**accountability** si traduce in una serie di pratiche, come la **pubblicazione di bilanci trasparenti**, l'adozione di **meccanismi di controllo** e la promozione di una **cultura della responsabilità**. È un concetto che va oltre il rispetto delle leggi: significa **guadagnare e mantenere la fiducia** degli stakeholder, garantendo integrità nelle decisioni e chiarezza nella comunicazione.

Nelle cooperative sociali, l'**accountability** è essenziale per mostrare **l'impatto delle attività** sulla comunità, rendere evidente l'uso delle risorse e assicurare che la governance operi con correttezza e coerenza rispetto alla missione dell'organizzazione.



RESPONSABILITÀ E COMPETENZA DELLA GOVERNANCE

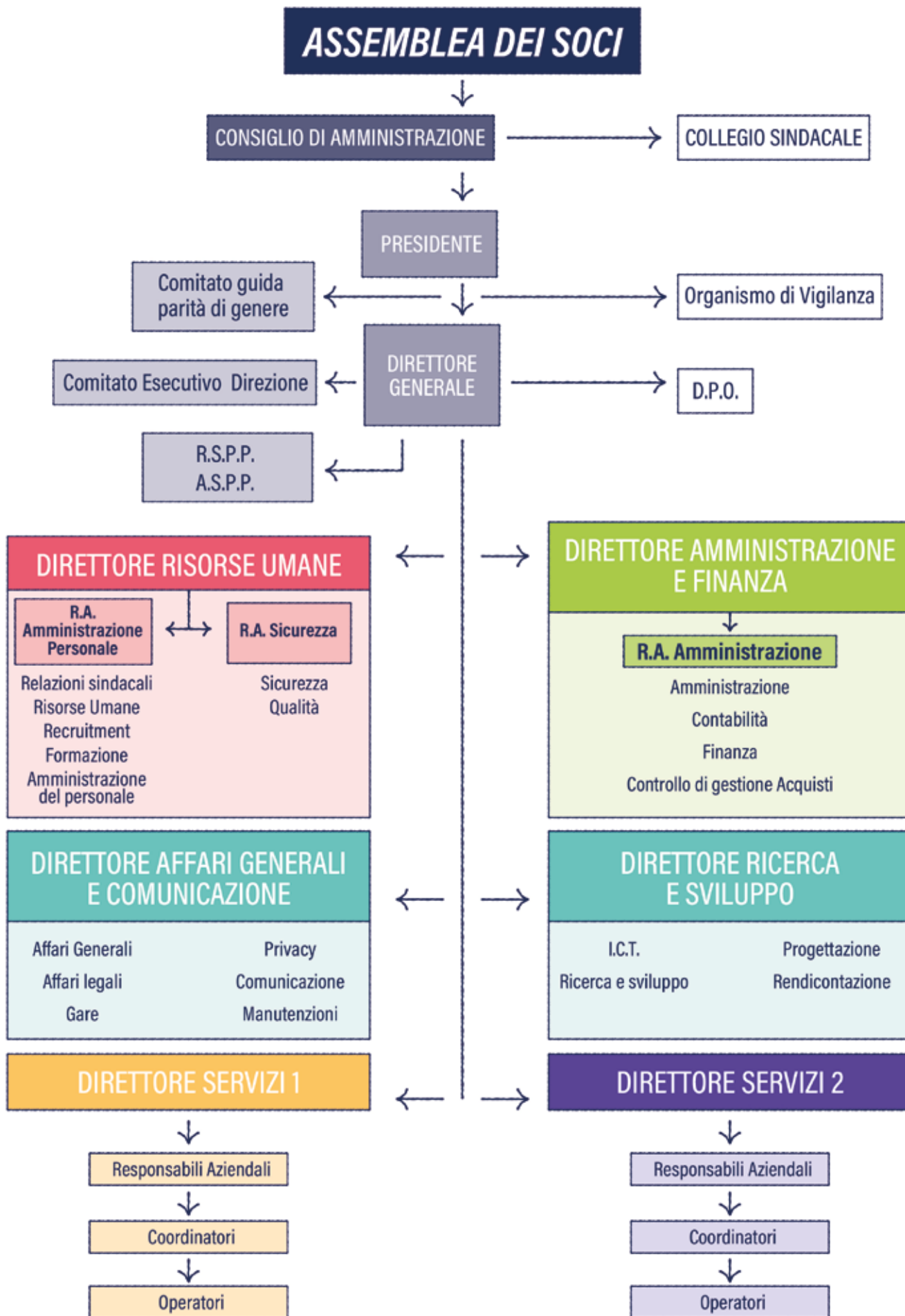
La Cooperativa Frassati adotta un modello di governance strutturato, ispirato all'organizzazione delle società per azioni (SPA), con l'obiettivo di garantire efficacia decisionale, trasparenza e controllo.

L'organigramma della Cooperativa segue un'impostazione piramidale, in cui il Consiglio di Amministrazione guida la strategia e la visione d'insieme, affiancato dal Direttore Generale, responsabile dell'attuazione operativa delle decisioni. A supporto della direzione strategica, i Direttori coordinano le attività dei vari settori, mentre i Responsabili di Area e i Coordinatori assicurano la

gestione quotidiana dei servizi e dei progetti.

A garanzia della conformità e della correttezza gestionale, la Cooperativa si avvale di un Organismo di Vigilanza, incaricato di monitorare l'applicazione delle normative e dei principi di etica aziendale. Grazie a questa impostazione, la Cooperativa Frassati dispone di una governance basata su **competenza, responsabilità e condivisione**, favorendo un **sistema amministrativo solido e sostenibile**.





DIRETTORI E RESPONSABILI AZIENDALI

A partire dal 1° ottobre 2021, è entrato in vigore un nuovo Modello Organizzativo Aziendale (M.O.A.) che prevede un'ampia delega delle responsabilità all'interno della Cooperativa, l'**introduzione di 6 nuovi Direttori di Funzione** per specifiche aree di attività e una ridefinizione del ruolo dei **Responsabili Aziendali** ai quali vengono affidate specifiche attività di

propulsione e di controllo, nonché autonomie di spesa. Le attività della Cooperativa sono state riorganizzate all'interno delle 6 Direzioni (Amministrazione, Controllo e Finanza, Risorse Umane, Qualità e Ambiente, Affari Generali e Comunicazione, Ricerca e Sviluppo, Servizi Area Territoriale 1 e Servizi Area Territoriale 2) supervisionate da un Direttore Generale attraverso la

specifiche attività di un Comitato Esecutivo di Direzione. A tre anni dall'introduzione del nuovo modello organizzativo, si possono evidenziare segnali positivi di cambiamento sia sotto il profilo dell'efficienza che sotto quello del controllo di gestione.

LA DIREZIONE	I RESPONSABILI AZIENDALI	COORDINATORI	SPECIALIST
<p>Roberto Galassi Direttore generale</p> <p>Claudia Ottino Direttore risorse umane</p> <p>Luca Bertone Direttore ufficio ricerca e sviluppo</p> <p>Silvia Cucchiarati Direttore ufficio affari generali e comunicazione</p> <p>Gianluca Poloniato Direttore servizi area territoriale 1</p> <p>Elisa Masiero Direttore servizi area territoriale 2</p>	<p>SERVIZI CENTRALI</p> <p>Claudia Tuori Responsabile ufficio del personale</p> <p>Isabella Floccari Responsabile ufficio contabilità</p> <p>SERVIZI ALLA PERSONA</p> <p>Annalisa Pedol Area minori e disabilità Valle di Susa e prima cintura di Torino</p> <p>Donatella Tripodi Area anziani Torino e Città Metropolitana zona est</p> <p>Carmen De Stefano Area assistenza domiciliare e psichiatria Città Metropolitana Zona sud-est</p> <p>Cinzia Bellini Area psichiatria e disabilità Città di Torino</p> <p>Serena Arturi Area servizi domiciliari minori disabilità Valle di Susa e prima cintura di Torino</p> <p>Stefania Vigada Adulti in difficoltà e minori Città di Torino</p>	<p>SERVIZI ALLA PERSONA</p> <p>Valentina Casella</p> <p>Daniele Bellasio</p> <p>Laura Calderoni</p> <p>Maria Grazia Caon</p> <p>Patrizia Carbone</p> <p>Pamela Cherchi</p> <p>Fabiana Cocchi</p> <p>Fabrizio Cogo</p> <p>Mirko Festini Mira</p> <p>Monica Fiore</p> <p>Cristina Gallenca</p> <p>Mirco Guglielmi</p> <p>Sandra Marangoni</p> <p>Anna Marceca</p> <p>Manuela Rasetto</p> <p>Giuseppe Solei</p> <p>Patrizia Spadaro</p> <p>Daniel Barcia</p> <p>SERVIZI CENTRALI</p> <p>Laura Troglia Ieri</p>	<p>Luca Calvetto Senior Specialist</p> <p>Enrica Chiala Senior Specialist</p> <p>Laura Gallo Senior Specialist</p> <p>Minello Gargiulo Senior Specialist</p> <p>Matteo Mignone Senior Specialist</p> <p>Ombretta Marocco Senior Specialist</p> <p>Andrea Mastroluca Senior Specialist</p> <p>Giulia Bavelloni Senior Specialist</p> <p>Lucia Maddaleno Senior Specialist</p>

2.4 MAPPA STAKEHOLDERS

La Cooperativa Frassati negli anni si è fortemente radicata con i propri servizi all'interno delle comunità in cui opera collaborando e operando per conto sia della Pubblica Amministrazione sia delle organizzazioni - anche private - che operano nei servizi alla

persona. In primo luogo, dunque, gli stakeholders sono rappresentati dalla committenza. Essi sono determinanti per il buon esito delle nostre attività, in quanto influenzano gli obiettivi e le linee strategiche adottate, in un'ottica di dialogo trasparente e di

condivisione degli impatti e dei risultati raggiunti.

I nostri progetti, a supporto dei territori e delle comunità in cui operiamo, sono sviluppati principalmente attraverso finanziamenti e collaborazioni con i nostri stakeholders.



I PRINCIPALI COMMITTENTI
A.S.L. Città di Torino
A.S.L. TO 3
A.S.L. TO 4
A.S.L. TO 5
Città di Torino
Comune di Caselle Torinese
Comune di Avigliana
Comune di La Loggia
Comune di Val della Torre
Comune di Rivoli
Famulato Cristiano Villa Richelmy
Associazione Casa Famiglia Pier Giorgio Frassati - TO
Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali C.I.S.S. Chivasso
Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio-Assistenziali C.I.S.S.A. Pianezza
Consorzio Faber S.C.S. Onlus
Consorzio Intercomunale Socio-Assistenziale Con.I.S.A. "Valle di Susa"
Consorzio Intercomunale Socio-Assistenziale C.I.S.A. Gassino Torinese
Unione dei Comuni Nord-Est Torino N.E.T.
Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia
Istituto Figlie della Sapienza
C.O.S. Collegno
C.I.S. Ciriè
Consorzio dei Servizi Socio-Assistenziali del Chierese
CIDIS Orbassano

2.5 RETI E COLLABORAZIONI

16 PACE, GIUSTIZIA
E ISTITUZIONI TO
SOLIDE



PARTECIPAZIONE AL MOVIMENTO COOPERATIVO

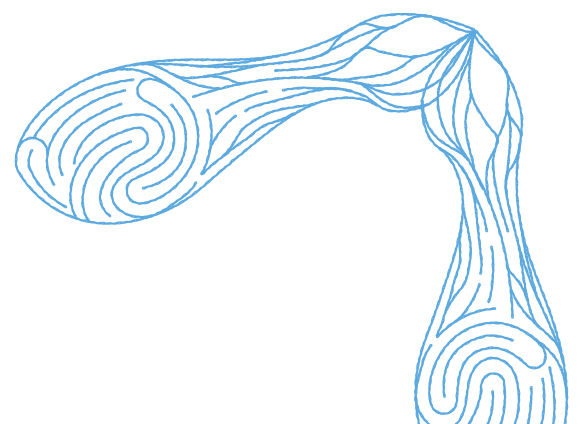
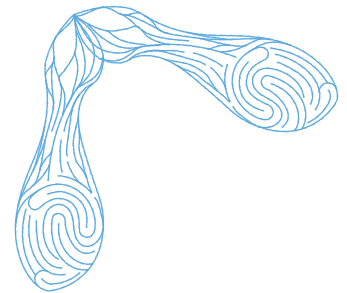
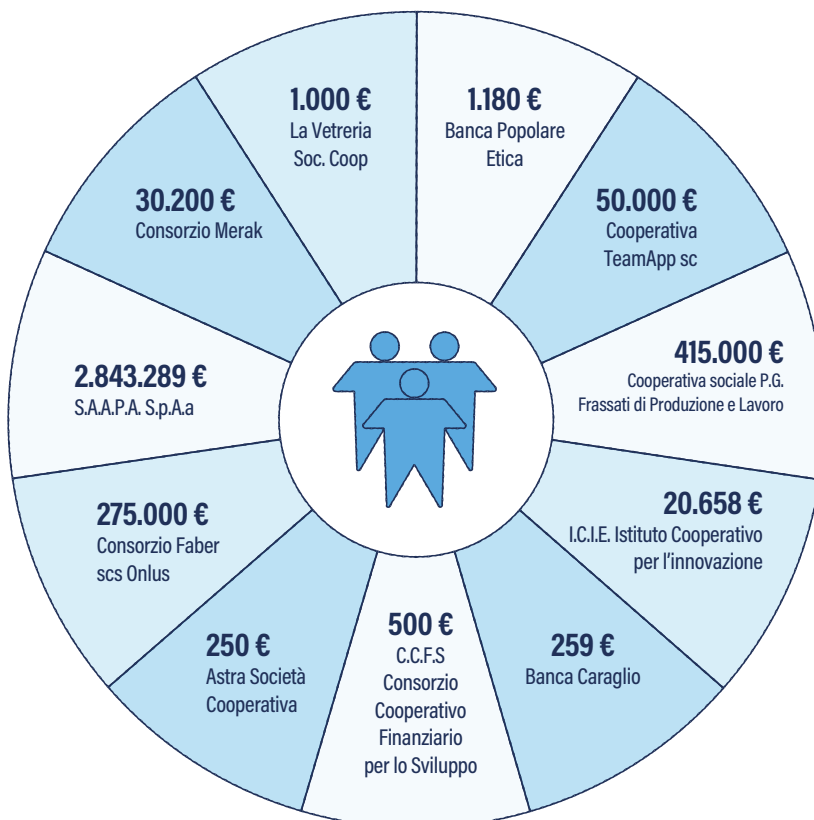
Nel 1980 la Cooperativa Frassati ha scelto di aderire al movimento di Legacoop Piemonte e nel 2005 all'Associazione Nazionale Legacoop Sociali.

Per l'adesione all'organizzazione di rappresentanza è prevista una contribuzione annuale quale apporto all'organizzazione. Nel 2024 la quota associativa versata è stata di € 34.000.



Partecipazione con capitale

La Cooperativa Frassati ha intrecciato rapporti con diversi enti e con diverse finalità diventando socia delle seguenti realtà:



I NOSTRI PARTNER NEGLI APPALTI PUBBLICI

La Cooperativa Frassati è partner dei seguenti raggruppamenti di impresa (RTI) con i quali gestisce i seguenti servizi:

SERVIZI GESTITI	IMPRESA CAPOFILE R.T.I.	ANNO DI PRIMO AFFIDAMENTO	IMPRESE MANDANTI
Comunità alloggio Ambienti Familiari Via Pio VII, 61 Torino	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2008	Coop. Paradigma
R.A.F. diurna Momenti Familiari Via Pio VII, 61 Torino	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2008	Coop. Paradigma
R.S.A. e Hospice Foglizzo	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2010	Coop. P.G. Frassati Produzione e Lavoro
C.A.G. Caselle	Cooperativa Sociale O.R.S.O.	2011	
S.A.D. e cure domiciliari Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia e A.S.L. TO 5	Cooperativa Animazione Valdocco	2012	COESA SCS Pinerolo
R.A.F. Bantaba	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2012	Getech S.p.A. (ex Gesta S.p.A.)
R.A.F. Il Geco Druento	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2013	Coop. P.G. Frassati Produzione e lavoro
Servizio di riabilitazione domiciliare A.S.L. TO 5 e Gruppo Appartamento	Cooperativa Animazione Valdocco	2014	
R.A.F. Casa Frida Kahlo	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2015	Coop. P.G. Frassati Produzione e lavoro; Getech S.p.A. (ex Gesta S.p.A.)

SERVIZI GESTITI	IMPRESA CAPOFILA R.T.I.	ANNO DI PRIMO AFFIDAMENTO	IMPRESE MANDANTI
S.A.D. e Assistenza domiciliare tutelare Unione dei comuni Nord Est Torino e A.S.L. TO 4	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2017	Coop. Solidarietà Sei
Servizio assistenza domiciliare e Telesoccorso Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2019	Alfieri s.c.s. ETS
Servizio di Segretariato Sociale Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2019	Cooperativa Educazione Progetto onlus
S.A.D. e assistenza domiciliare A.S.L. TO 4	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2019	Coop Assiste, Coop Solidarietà Sei e Telesan s.r.l
Servizio di assistenza specialistica in ambito scolastico rivolta ad alunni disabili o con esigenze educative speciali	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2021	Coop. Soc. L'Arcobaleno onlus s.c.s.; Fondazione Talita' Kum-Budrola onlus
Prestazioni psicosociali e psicopedagogiche, di accoglienza, domiciliari e di supporto alle fragilità lotto 5	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2023	Cooperativa il Margine scs onlus
Prestazioni psicosociali e psicopedagogiche, di accoglienza, domiciliari e di supporto alle fragilità lotto 1	Cooperativa Valdocco	2023	
Gestione di attività per pazienti in carico al dipartimento di salute mentale dell'A.S.L. TO 4	Cooperativa il Margine s.c.s. onlus	2023	Coop Ippogrifo
Servizi per persone adulte senza dimora in condizione di grave emarginazione; servizio di pronto intervento sociale e servizio di housing sociale dedicato all'accoglienza temporanea in emergenza e di medio periodo per persone e nuclei familiari- LOTTO 10	Cooperativa Valdocco	2023	

COLLABORAZIONI

RETI

Partner all'interno di progetti e co-progettazioni:

- Cooperativa Animazione Valdocco onlus
- Geos Cooperativa Sociale
- Cooperativa Sociale Educazione Progetto Onlus
- Associazione culturale Eufemia APS
- Un sogno per tutti s.c.s.
- Filo d'oro associazione di promozione sociale - e.t.s.
- Fondazione Bettini Giroto ONLUS
- Terra Mia onlus
- Cooperativa Sociale Alice nello specchio
- Associazione Aliseo onlus
- CNCA - Coordinamento Piemontese e Ligure Comunità di Accoglienza
- Gruppo Arco SCS
- Associazione Gruppo Abele Onlus
- Cooperativa Sociale Azimut
- Save the Children Italia ONLUS
- IRIDE società Cooperativa sociale
- Centro comunitario agape
- Cooperativa Sociale Marianella Garcia
- Macramé Consorzio Cooperative Sociali di Solidarietà S.C.S.
- CISMe Società Cooperativa
- AMIr Intercultura Reggio Calabria
- Associazione Rete Italiana di Cultura Popolare
- Cooperativa sociale Atypica a.r.l
- Cooperativa sociale "Res Omnia" Onlus
- Consorzio Idea Agenzia per il Lavoro s.c.s.
- Eracle società Cooperativa sociale
- Coesa Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale
- O.R.So. scs - Organizzazione per la ricreazione sociale società Cooperativa sociale
- Cooperativa Paradigma s.c.s.
- Società Mutua Piemonte ETS
- Cooperativa Sociale di Assistenza - C.S.D.A.s.c.
- Fondazione Time2
- Con.I.S.A. Valle di Susa e Valsangone
- L'Arcobaleno s.c.s.
- Talita' kum - budrola o.n.l.u.s.
- La Piazzetta s.c.s. Onlus
- Cooperativa Sociale AMICO
- Croce Rossa Italiana Comitato di Susa - ODV
- Croce Rossa Italiana Comitato di Moncalieri - OdV
- Istituto Change scs Onlus
- Agesci Zona Valsusa
- Asd Polisportiva Avigliana Basket,
- Polisportiva di Villar Focchiardo "Attilio Rocci"
- Anteo impresa sociale
- Cooperativa Sociale Orso Blu
- Cooperativa Stranaidea
- Istituto dei Sordi di Torino
- Carità Senza Frontiere OdV
- Associazione Teatrulla
- Associazione Tedacà
- Associazione M.I.O. Onlus
- Cooperativa La Vetreria
- CRSLaghi



La Cooperativa Frassati collabora allo sviluppo di nuovi progetti con finalità sociali insieme a:

- Mito Per la Città Settembre in Musica
- Polo di Innovazione "BioPmed - Piemonte Innovation Cluster"
- Progetto InGenio Area disabilità Città di Torino
- Associazione Agevolando
- Associazione Nessuno APS

PROTOCOLLI D'INTESA

- Associazione Area Onlus
- ENGIM Piemonte ETS
- ACPAV Associazione culturale Parco Arte Vivente
- AD Circolo Scacchistico Alfieri
- L'Associazione Culturale Controluce Teatro d'Ombre
- Fondazione della Comunità di Mirafiori Onlus
- Associazione Forme In Bilico APS
- Rive-Gauche Concerti
- Mind - Mad in Design
- ASD - Libero torneificio del borgo
- Società scacchistica torinese
- ASD Terzo Tempo Onlus
- Fondazione Torino Musei
- Museo Nazionale della Montagna CAI Torino
- Avvocato di strada ODV
- Food For Life APS
- Comunità di Sant'Egidio Piemonte ODV
- Operazione Uribe ODV
- Code in coda ODV
- Associazione "COLAZIONE INSIEME IdV"
- ISEF Torino S.S. D.R.L.
- L'isola di Arran ODV
- Obiettivo fraternità ODV
- Orcogiocondo ASD APS
- Associazione Museo del Cinema
- MAC Movimento Arte e Creatività
- Banco Alimentare del Piemonte Onlus
- Associazione "Le Oasi"
- APS PsicoRoint
- Associazione Sorridiamo
- Svolta Donna QdV

ENTI E COORDINAMENTI

- Associazione Libera
- CEAPI coordinamento Enti Ausiliari Piemonte, per le strutture per tossicodipendenti
- Coordinamento Nazionale Comunità Minori
- Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza
- Federazione Italiana Organismi per Persone Senza Fissa Dimora (FIOPSD)
- Forum del Terzo Settore
- Tavolo di coordinamento interservizi per persone con disabilità - Unione dei Comuni di Moncalieri
- Tavoli di concertazione e trattativa con il Comune di Torino Assessorato
- Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie per l'accreditamento costruzione dei parametri di qualità per la gestione dei servizi educativi per minori.
- Tavolo di coordinamento del Comune di Torino delle Agenzie che si occupano dei servizi per Adulti in difficoltà
- Tavolo di coordinamento servizi per persone con disabilità - C.I.S.S.A. Pianezza
- Torino Social Impact
- Generazioni Legacoop

3 SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ



3.1 COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

LA BASE SOCIALE È COMPOSTA DA 2 TIPOLOGIE DI SOCI:



Soci cooperatori ordinari

Persone che hanno maturato una capacità professionale nei settori in cui opera la Cooperativa e che collaborano per raggiungere i fini sociali della stessa;



Soci finanziatori

Persone giuridiche che intendono finanziare le attività e lo sviluppo della Cooperativa stessa.

Totale soci cooperatori ordinari

336 +

Totale soci finanziatori

4 =

TOTALE SOCI 340

IL VALORE DI ESSERE SOCI #DNAFRASSATI



La scelta di diventare socio significa abbracciare i principi su cui si fonda non soltanto la Cooperativa Frassati, ma tutto il movimento cooperativo in Italia e nel mondo, nonché riconoscere la straordinaria importanza di tali valori nella nostra vita lavorativa. In particolare modo, la cooperazione sociale è guidata da principi di partecipazione, collaborazione e solidarietà, principi in cui anche la Frassati si identifica. Scegliere di diventare soci, quindi, significa innanzitutto identificarsi profondamente con questi valori. Noi siamo il nostro lavoro, il nostro marchio distintivo è la passione che da sempre ci contraddistingue unita all'innovazione costantemente ricercata per contribuire a costruire benessere per tutte le persone che gravitano nel nostro sistema solare.

Chi è il socio Frassati? È una persona che mette a disposizione le proprie competenze per il bene della Cooperativa e di tutti coloro che usufruiscono dei servizi offerti. Questo impegno si traduce in un legame profondo con il nostro modello cooperativo, basato sulla fiducia reciproca e sulla collaborazione, sull'esercizio dei propri diritti (come diritto di voto, eleggibilità, partecipazione a utili e perdite ecc.), ma anche sull'ottemperanza ai propri doveri (per citarne

alcuni: partecipazione attiva, rispetto del regolamento sociale, collaborazione alla promozione della Cooperativa ecc.).

La **mutualità** (parola chiave che sta a significare lo scambio reciproco di benefici fra soci e Cooperativa) che sottende al rapporto sociale è ciò che rafforza e che rende speciale la nostra connessione, è quell'elemento in più che manca alle imprese profit e che davvero fa la differenza.

Essere socio Frassati offre anche numerosi **vantaggi tangibili**. Partecipare attivamente alla vita della Cooperativa significa avere voce in capitolo nelle elezioni degli organi amministrativi e nella votazione del bilancio, poter contribuire - tramite l'espressione del proprio voto - a scegliere una strada da percorrere, percepire una quota di ristorno, accedere a un prestito agevolato, usufruire dei benefici del welfare aziendale e avere accesso a convenzioni riservate.

3.2 SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI SOCI



CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE ECONOMICO PER LA COMPAGINE LAVORATIVA

Dal punto di vista retributivo e lavorativo, la Cooperativa non attua distinzioni tra i lavoratori e i soci lavoratori riconoscendo però a questi ultimi delle condizioni di miglior favore.

La Cooperativa Frassati riconosce il ruolo centrale dei soci lavoratori nella creazione di valore economico e sociale. In questo contesto, il **ristorno** rappresenta una forma concreta di redistribuzione della ricchezza, premiando l'impegno delle persone che contribuiscono alla crescita dell'organizzazione.

L'**Assemblea dei Soci**, in sede di approvazione del bilancio di esercizio, può deliberare l'erogazione del ristorno in due modalità: come **trattamento economico ulteriore**, a integrazione del reddito, oppure attraverso l'**emissione di azioni di capitale sociale**, aumentando gratuitamente il capitale sociale sottoscritto, in conformità al **Regolamento per l'assegnazione del ristorno**.

Da quando la Cooperativa è stata costituita, ha sempre destinato una quota del bilancio al ristorno per i soci, in linea con la situazione economica generale. Tuttavia, nel corso dell'ultimo anno, il contesto ha imposto un'attenta valutazione delle risorse disponibili. Anche di fronte a questa sfida, la Cooperativa continua a considerare il ristorno uno strumento importante di valorizzazione del lavoro dei soci, con l'obiettivo di ripristinarne l'erogazione appena possibile, mantenendo fede ai principi mutualistici che la guidano.



WELFARE E BENESSERE

La Cooperativa Frassati considera il **benessere dei soci e dei lavoratori** un valore centrale della propria missione. Per questo motivo, nel 2017 ha istituito un **fondo economico per il Welfare Aziendale**, destinato all'erogazione di beni e servizi a favore dei soci iscritti da almeno un anno, secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Legge 232/2016, art. 1).

Nel 2023, il piano di Welfare Aziendale ha previsto per i **soci lavoratori** un incremento delle **coperture sanitarie integrative**, la **sottoscrizione di una polizza vita per eventi gravi** e l'erogazione di **voucher per l'acquisto di beni**. Queste misure si inseriscono in un percorso più ampio volto a garantire maggiore tutela e supporto, rafforzando l'attenzione della Cooperativa verso la qualità della vita professionale e personale.

Pur operando in un contesto di risorse definite, l'impegno della Cooperativa rimane orientato alla progressiva espansione delle iniziative di welfare, con l'obiettivo di consolidare un ambiente lavorativo inclusivo e sostenibile.

PRESTITI OCCASIONALI E TEMPORANEI A SOCI COOPERATORI ORDINARI

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale P.G. Frassati, nella seduta del 25/02 / 2016, ha deliberato un regolamento per la gestione di un fondo annuale di € 50.000 per prestiti occasionali e temporanei a soci. Sulle somme prestate non si applicano interessi convenzionali e il socio restituisce esclusivamente il capitale prestatato. Nell'anno di esercizio 2023 risultano deliberate 2 richieste di prestito occasionale per un importo complessivo di € 4.000.

REMUNERAZIONE A FAVORE DEI SOCI FINANZIATORI

A seguito della chiusura del bilancio d'esercizio relativo al 2024, non risulta possibile distribuire dividendi ai soci finanziatori poiché la Cooperativa è obbligata ad accantonare la riserva indisponibile utili pari agli ammortamenti sospesi negli anni precedenti ai sensi del comma 7 - ter dell'Art. 60 del D.L. n. 104/2020.



COMPORAMENTI DISTINTIVI FRASSATI - #FRASSATIS



#FrassatiIs

Nel 2023 è partita la nuova campagna ideata in concerto con la Direzione Risorse Umane che è parte di un progetto più ampio che prevede l'aggiornamento di tutto il percorso di valutazione. Si è posto l'accento su quegli aspetti - già presenti nel nostro DNA - che vorremmo che caratterizzassero le lavoratrici e i lavoratori della Frassati non soltanto dal punto di vista professionale ma anche umano. Risultato, Affidabilità, Passione, Cambiamento, Relazioni, Gestione/Leadership, Collaborazione ed Esempio. Queste sono qualità che - se calate nel quotidiano - possono davvero fare la differenza nei servizi che la cooperativa offre.

I Comportamenti Distintivi, così li abbiamo chiamati, sono, quindi, quei tratti e quelle peculiarità che vorremmo fossero sempre presenti nell'operato di ciascuno di noi. Si è dato avvio a una campagna di comunicazione che diffonda il più possibile questi valori nelle équipe e negli uffici della Cooperativa, al fine di trasmettere a tutti l'importanza di aderire in prima persona e di provare a identificarsi. L'obiettivo è di condividere con tutte le lavoratrici e i lavoratori i valori Frassati per essere sempre più consapevoli dell'importanza e della differenza che passione e impegno possono fare. Verso tutti.

Nel 2024 abbiamo dato una voce e un corpo ai nostri comportamenti.

ECCO I NOSTRI TESTIMONIALI:



IL PERCORSO DI VALUTAZIONE

Non c'è sviluppo del capitale umano senza un'accurata valutazione: l'alternativa è una gestione piatta e indifferenziata delle persone.

In Frassati crediamo che le Persone siano il nostro bene più prezioso. Ecco perché nel 2018 abbiamo avviato un processo di valutazione del personale finalizzato a **sviluppare e implementare i talenti presenti in ciascun lavoratore nell'ottica di conseguire insieme la mission e la vision di Cooperativa.**

Il percorso di valutazione è d'importanza fondamentale per la gestione efficiente di una qualsiasi organizzazione e si basa su diversi temi:

- Le persone rappresentano il vero valore aggiunto di un'organizzazione, il suo fattore di eccellenza e di "vantaggio competitivo".
- Dalle persone dipendono i risultati di un'impresa e la qualità dei suoi processi interni.
- La gestione efficace delle risorse umane è strategica per un'azienda sana.

Sulla base di queste premesse, possiamo, quindi, affermare che qualunque azione di gestione delle persone parte da una valutazione più o meno formalizzata e strutturata.

Da qui, la necessità per Frassati di dotarsi di uno strumento pensato per ridurre al minimo l'influenza dei fattori soggettivi (non eliminabili del tutto) e per garantire la maggior imparzialità possibile delle valutazioni.

Il nostro sistema si basa su quattro pilastri fondamentali:

- Le **prestazioni di lavoro**, intese come performance e raggiungimento degli obiettivi assegnati.
- Le **competenze**, ovvero il patrimonio di conoscenze e capacità tecnico-professionali delle persone.
- I **comportamenti**, le "azioni" della persona, il modo in cui la persona si comporta in azienda, il "come" vengono raggiunti i risultati.
- Il **potenziale** di crescita e di sviluppo della persona rispetto al ruolo ricoperto.

Attraverso questo processo, siamo in grado di:

- **Riconoscere il contributo di ciascuno** celebrando i successi individuali e di squadra e premiando il lavoro eccellente.
- **Fornire feedback costruttivi** aiutando le persone a migliorare le prestazioni e a sviluppare le competenze.
- **Identificare aree di miglioramento** individuando le aree in cui i colleghi possono crescere e fornendo loro le risorse necessarie per farlo.
- **Promuovere una cultura della crescita** per far emergere il potenziale di ciascuno e per creare un ambiente di lavoro volto a supportare la crescita professionale.

Negli anni si è passati da uno strumento composto da schede cartacee a un sistema informatico (Zucchetti) che, semplificando le modalità compilative e di raccolta dati, ha contribuito all'estensione della platea dei valutati.

Nel 2023 è stata effettuata una revisione del modello, raccogliendo i contributi dei colleghi e confrontandolo con i modelli utilizzati in altre organizzazioni, con l'obiettivo di rendere lo strumento più versatile e ancora più efficace. Sono state effettuate alcune modifiche ed è stata introdotta in via sperimentale la **scheda di autovalutazione**.

Parallelamente è stata rivista e implementata la parte relativa alle soft skills (i comportamenti Frassati) al fine di integrarli costruttivamente con gli elementi della valutazione.

L'enorme investimento delle energie di tutti gli attori coinvolti in questo percorso è la testimonianza della convinzione di Frassati che lo sviluppo di una **cultura della valutazione** caratterizzi un'impresa moderna e sia davvero in grado di garantire meglio la valorizzazione del capitale umano.

PROGETTO C.A.R.E.: PRENDERSI CURA DEI LUOGHI, DELLE PERSONE, DEI DETTAGLI

La cura degli spazi di lavoro e l'attenzione all'estetica degli ambienti sono oggi temi centrali per le organizzazioni di ogni settore. Prendersi cura non significa più soltanto intervenire per risolvere problemi (to cure), ma assumersi la responsabilità di mantenere con costanza ambienti armoniosi, funzionali e accoglienti (to care). È proprio partendo da questa consapevolezza che la Cooperativa ha avviato un nuovo progetto dedicato al supporto e al monitoraggio dei servizi: il progetto C.A.R.E.

C.A.R.E. - acronimo di **Certificazione, Armonia, Reputazione ed Estetica** - è un gruppo di lavoro composto da cinque colleghi con competenze e sensibilità differenti, uniti dall'obiettivo di valorizzare l'impatto positivo dei servizi, sia all'interno (sul benessere di operatori e utenti), sia all'esterno, verso tutti gli stakeholder.

Se da un lato i servizi di cura devono garantire qualità, sicurezza e adesione al progetto di vita degli ospiti, dall'altro oggi si impongono nuovi valori da rispettare e promuovere: trasparenza, integrità, adeguatezza degli

ambienti e armonia relazionale. Per questo, nel piano strategico di comunicazione della Cooperativa è stato inserito un obiettivo specifico legato al miglioramento dei luoghi di lavoro.

Il lavoro del team C.A.R.E. si svilupperà in modo concreto e strutturato: ogni intervento partirà da un **sopralluogo e da un'analisi approfondita** del servizio nelle sue diverse dimensioni. Seguirà una relazione con **raccomandazioni** operative, e dopo un periodo di circa sei mesi ci sarà un momento di verifica per valutare i cambiamenti effettivamente realizzati.

Una delle sfide principali riguarda la definizione degli **indicatori di valutazione**. Al momento si sta lavorando proprio per identificare e delineare le unità di misura più idonee a quantificare e codificare i dati che verranno raccolti.

Anche l'estetica ha un ruolo centrale. Un ambiente curato e gradevole incide positivamente sulla qualità della vita lavorativa e sull'esperienza dell'utente. **Lo**

spazio "bello" genera un riverbero immediato: viene percepito da chi vi lavora ogni giorno, ma anche da visitatori, familiari e rappresentanti istituzionali, contribuendo a creare un clima di accoglienza e fiducia.

Il primo "C.A.R.E. tour" prenderà il via a maggio 2025: il gruppo visiterà cinque strutture del territorio Frassati, prevedendo una restituzione e una valutazione complessiva a fine anno.

3.3 OCCUPAZIONE: SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI LAVORATORI

TIPOLOGIE DI CONTRATTO COLLETTIVO APPLICATO

A tutti i lavoratori della Cooperativa Frassati è applicato il **CCNL delle Cooperative Sociali** siglato il 26/01/2024 dalle organizzazioni cooperative (Legacoop - Legacoopsociali Confcooperative - Federsolidarietà, AGCI- Solidarietà) e dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

PARI OPPORTUNITÀ

La Cooperativa Frassati ritiene che la parità di genere, così come le pari opportunità, siano un **punto di forza**, non un obbligo di legge cui adempiere.

Lo dimostra la base sociale costituita per la maggior parte da donne (79,18%), ma anche la compagine del Consiglio di Amministrazione e delle posizioni apicali (direttori e responsabili aziendali) ricoperte da donne per oltre il 70%. **Non vi sono differenze** fra gli stipendi di lavoratrici e lavoratori, non esistono discriminazioni, né barriere al raggiungimento di posizioni apicali per le donne e massima attenzione viene posta affinché l'ambiente lavorativo sia sempre corretto e rispettoso di tutti.

Questi principi - insieme a molti altri - sono stati codificati nel **Codice Etico**, un documento approvato nel 2017 ed emendato nel 2023 dal Consiglio di Amministrazione che si ispira ai valori cardine della cooperazione e che impegna tutti i membri della Frassati (soci, lavoratori e collaboratori) al loro rispetto e alla loro promozione.

Tale documento è pubblico e si può consultare sul sito internet della Cooperativa.



VERSO UN FUTURO
DI PARITÀ DI GENERE
#paritàNgenere



È già passato più di un anno da quando, il 30 settembre 2023, la Cooperativa ha conseguito la Certificazione secondo la UNI/PdR 125:2022 del proprio Sistema di Gestione per la Parità di Genere ed è stata già anche affrontata e superata la prima verifica di sorveglianza del Sistema di Gestione a Settembre 2024.

Abbiamo continuato il nostro impegno nella promozione di politiche e azioni a sostegno dell'**empowerment femminile** e di un ambiente sempre più attento **all'equità, al rispetto e all'inclusione**, consapevoli che la certificazione può rappresentare uno strumento per attuare una governance che prevede un continuo e costante miglioramento per la realizzazione della Parità di Genere.

La certificazione sulla base della prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, infatti, è ottenuta e mantenuta a seguito di un processo di misurazione, rendicontazione e valutazione di un insieme di indicatori qualitativi e quantitativi riferiti ad aree diverse quali cultura e strategia, governance, processi HR, opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro, in grado di guidare il cambiamento delle politiche di Sostenibilità ESG, per la parità di genere, della Cooperativa.

Nel corso dell'anno si è proseguito con la campagna di sensibilizzazione #paritàNgenere, con azioni di

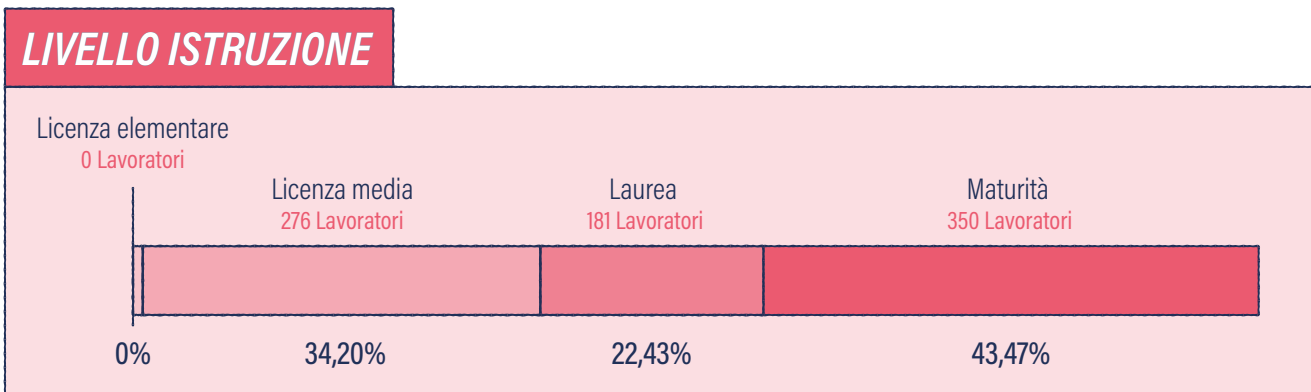
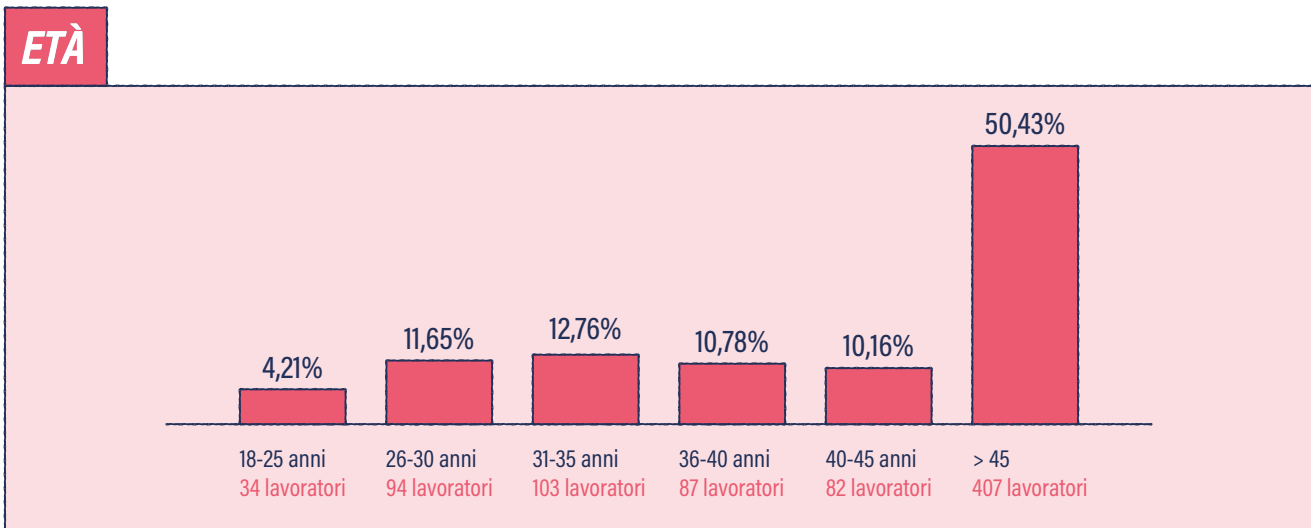
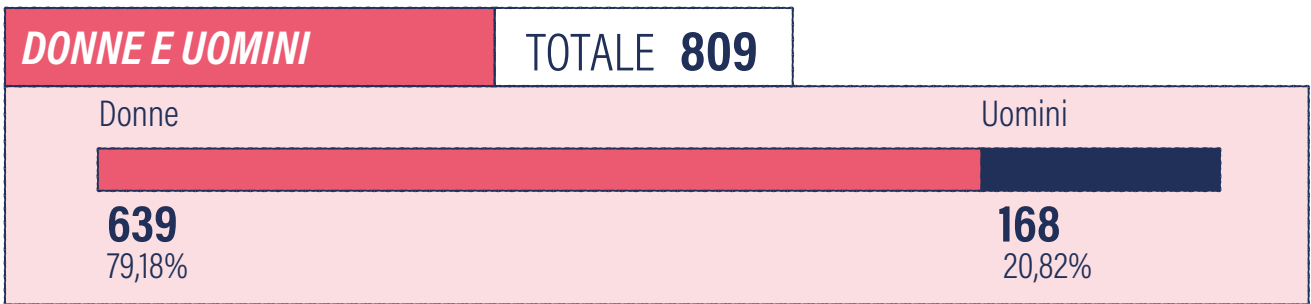
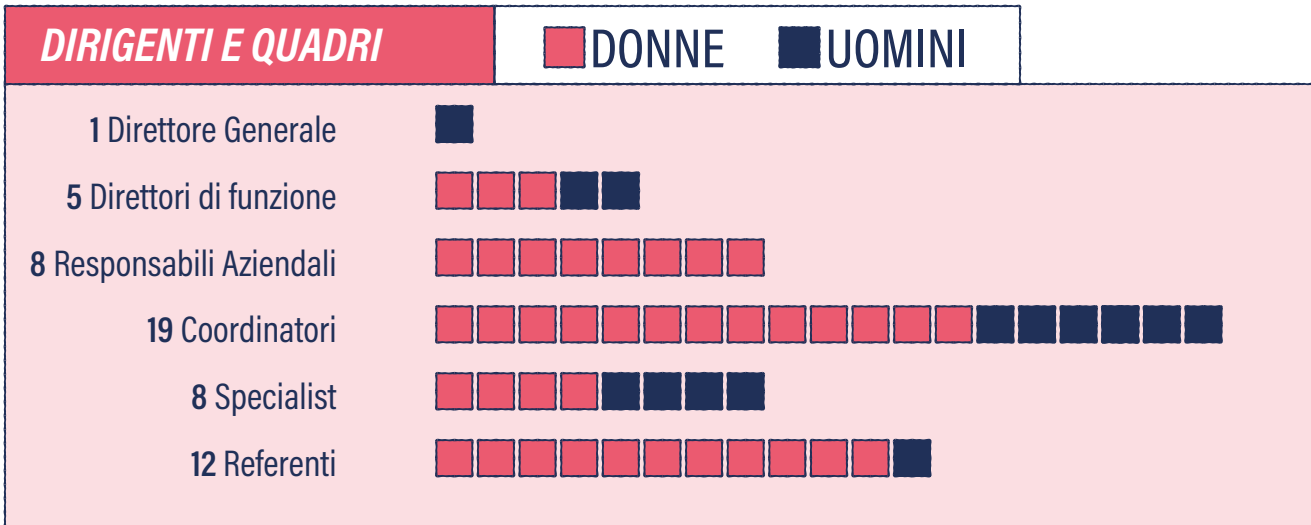
attenzione all'utilizzo di un linguaggio che offra la giusta visibilità anche al genere femminile continuando anche nel processo di revisione della documentazione aziendale e con azioni di sensibilizzazione e sostegno della paternità.

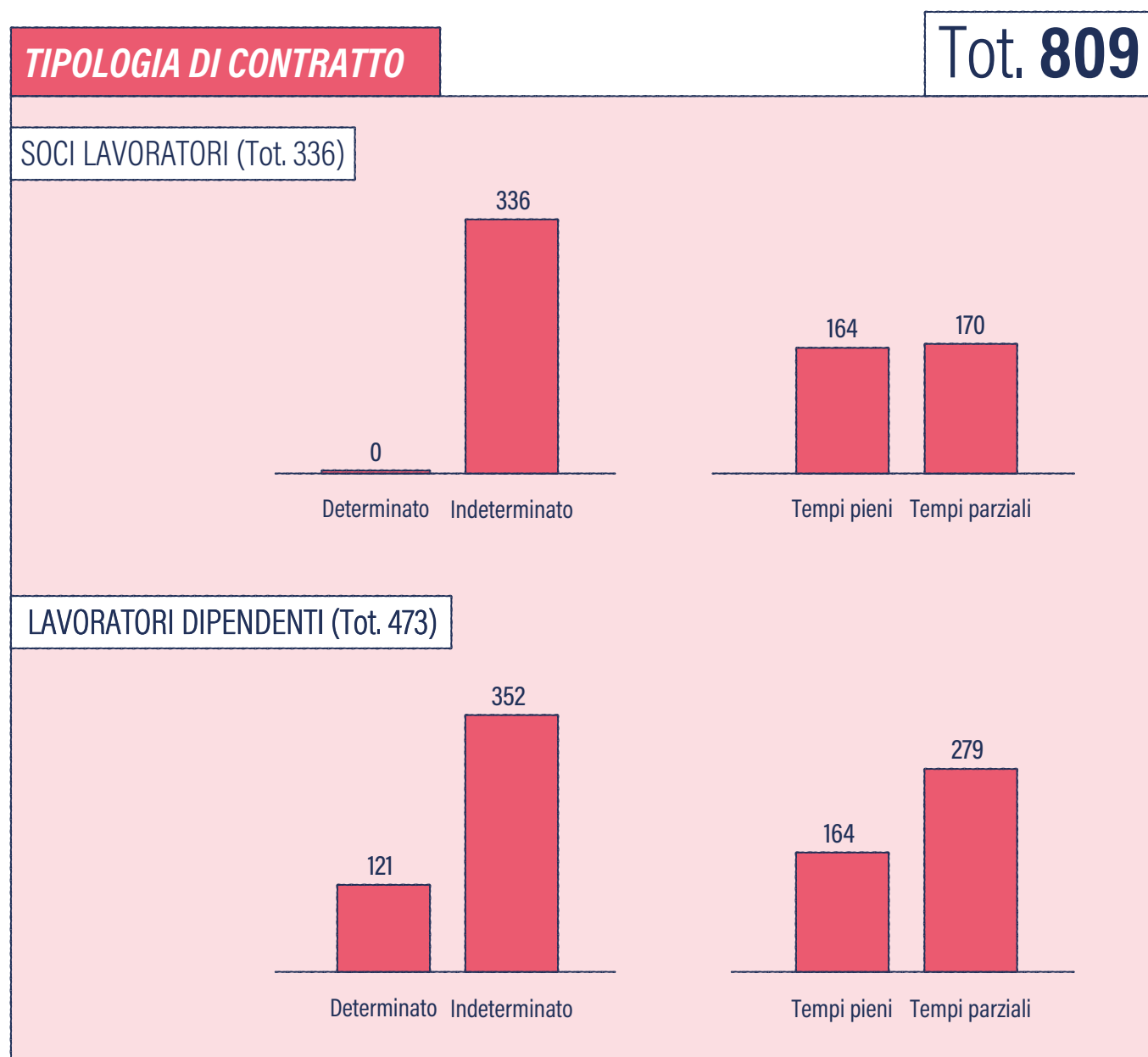
È stato allargato il numero e la rappresentatività dei e delle componenti del Comitato Guida per la Parità di Genere, organismo interno istituito dal CDA che ha il compito di promuovere e monitorare le tematiche legate alla parità di genere tra uomini e donne. Il Comitato risulta, così composto: Roberto Galassi, Claudia Ottino, Minello Gargiulo, Enrica Chiala, Fabrizio Cogo, Laura Gallo, Martina Giacometti, Roberto Atzei ed Elena Olivesio.

Rimaniamo convinti che una società veramente inclusiva sia il risultato di un impegno comune e siamo pronti a continuare a fare la nostra parte, ma abbiamo sempre bisogno del prezioso sostegno di tutte le persone che lavorano nella Frassati, che con il loro contributo, possono davvero costruire un futuro più giusto ed equo, valorizzando l'unicità di ogni individuo.



SOCI E LAVORATORI: CARATTERISTICHE





STRUTTURA DEI COMPENSI E DELLE RETRIBUZIONI

ORGANI	INDENNITÀ/RETRIBUZIONE
Consiglio di Amministrazione	Nessuna
Collegio sindacale	€ 24.752,00 annua
Organismo di Vigilanza	€ 7.272,00 annua
Dirigenza	€ 75.629,00 annua lorda

SUDDIVISIONE DEI LAVORATORI PER FUNZIONE NELL'ORGANIZZAZIONE

MANSIONE E LIVELLO INQUADRAMENTO	NUMERO LAVORATORI	MANSIONE E LIVELLO INQUADRAMENTO	NUMERO LAVORATORI
Adest - oss- addetto assistenza B1 - C1 - C2 - C3 - E1	385	Assistente sociale D2	16
Educatore D1 - D2	196	Addetti cucina A2 - B1-C1	10
Infermiere D2	10	Assistente familiare - B1	9
Impiegato amministrativo /insegnante/centralinisti C1 - D1 - D2 - D3 - E1	39	Assistenti scolastici B1	3
Operatore di comunità /operatore assistenziale B1 - C1	8	Terapista occupazionale /psicologo D2 - E2	5
Pulizie/autista /manutentore A1 - A2 - B1 - C1- C3	24	Animatore C1 - D1- D2	8
Fisioterapista D2	5	Cuoco B1 - C2	2
Coordinatore D2- E1 - E2	19	Risorse Umane E1	1
Ausiliario A1 - A2 - B1	27	Direttore F2	1
Responsabile aziendale E2	8	Direttore F1	5
Referente di servizio C1 - C2 - C3-D2 -E1	10	Sistemista D1	1

INDICE DI TURNOVER

La soddisfazione del lavoratore è per la Cooperativa uno degli obiettivi più importanti da raggiungere; il benessere di soci e lavoratori, infatti, ha una ricaduta diretta sia sul lavoro svolto che sui beneficiari dei servizi. Promozione dei corsi di

aggiornamento, strategie di contenimento del burnout e gestione anticipata di turni e ferie sono solo alcune delle azioni che la Cooperativa Frassati mette in atto per far sì che anche la sfera personale del lavoratore sia valorizzata e non penalizzata. Nel

2024 l'indice di turn over (inteso come rapporto fra gli operatori a tempo indeterminato usciti a fine 2024 e quelli presenti a inizio 2024) ha un valore pari al 15,84%.

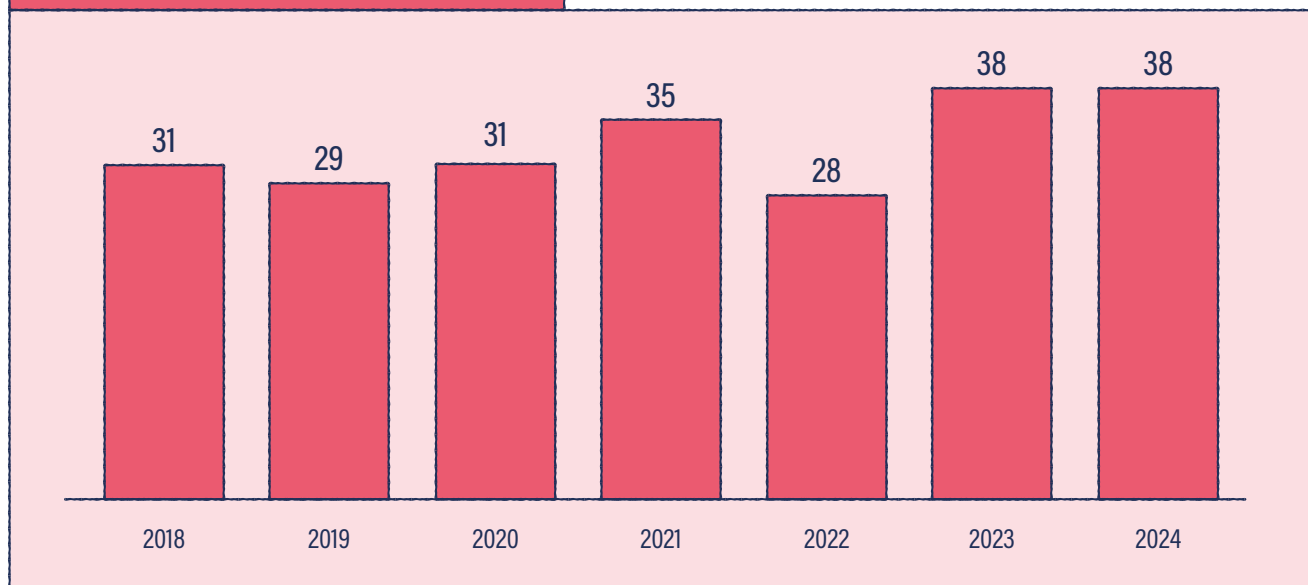
COSTO DEL LAVORO

L'incidenza del costo del lavoro sui costi della produzione è pari al 64,2%, mentre sul totale dei ricavi è pari al 61,7%.

Costo totale del lavoro	€ 21.427.428
Incidenza sul costo di produzione	64,2 %
Incidenza sul totale dei ricavi	61,7 %

SALUTE E SICUREZZA

INFORTUNI SUL LAVORO



Il tasso di infortuni rappresenta un indicatore importante della sicurezza sul lavoro e del benessere dei nostri collaboratori. In Italia, la normativa tutela in modo specifico anche gli infortuni che possono verificarsi durante il tragitto abituale tra casa e lavoro, noti come "infortuni in itinere". Grazie a questa protezione, i lavoratori sono coperti dall'INAIL anche quando si spostano per raggiungere il luogo di lavoro, assicurando così una tutela completa che va oltre

l'ambiente aziendale.

Nel 2024 si sono verificati **38 infortuni** denunciati con prognosi maggiore di 3 giorni di cui 9 della tipologia "in itinere" e 2 avvenuti con mezzi (auto) durante gli spostamenti.

La nostra Cooperativa si impegna a promuovere una cultura della sicurezza che tenga conto di tutti gli aspetti, inclusi i rischi legati agli spostamenti, al fine di garantire la salute e la serenità di chi lavora con noi.

TASSO DI ASSENTEISMO

TABELLA ORE	2024	Δ% 2023-2024
Totale ore lavoro effettuate	1.060.333	0%
Totale ore malattia	48.130	-8%
Totale ore infortunio	9.253	63%
Totale ore maternità	34.616	-6%
Totale ore aspettativa non retribuita	2.300	-142%
Totale ore non lavorate	94.249	-3%
Ore lavoro + ore non lavorate	1.124.582	-3%
Tasso di assenteismo	8,38%	0%

Si sottolinea che il tasso di assenteismo comprende convenzionalmente anche le **assenze per maternità (36.616 ore)** considerando che in molti servizi operativi della Cooperativa il Documento di Valutazione dei rischi impone l'astensione dal lavoro della donna in stato interessante nel periodo che va dalla notizia del concepimento fino al 7° mese dopo il parto.

3.4 FORMAZIONE

FORMAZIONE OBBLIGATORIA

La Cooperativa Frassati, nel rispetto della normativa vigente, promuove azioni formative volte ad adempiere alla normativa prevista dal T.U. 81 / 2008 per garantire la massima sicurezza sul luogo di lavoro.

Durante l'esercizio di bilancio 2024, i filoni formativi sono stati tre:

- Sicurezza sul lavoro
- Formazione Addetti Emergenza
- Sicurezza Informatica
- Informazione e formazione sulla Privacy



555

TOTALE OPERATORI
IMPIEGATI



4.094,5

TOTALE ORE DEI CORSI



7,37

MEDIA ORE/PARTICIPANTE

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il piano annuale per la Formazione Finanziata è stato approvato da Foncoop il 1° febbraio 2024 e si è concluso formalmente il 5 febbraio 2025. Le attività formative si sono svolte nell'arco di otto mesi, da febbraio a novembre, con una pausa nel mese di agosto.

Per l'anno 2024 è stato richiesto un finanziamento complessivo pari a **66.283 euro**.

L'offerta formativa si è ampliata rispetto all'anno precedente: sono stati attivati **30 corsi a catalogo**, contro i 20 del 2023. Di questi, **15 corsi** sono stati rivolti a tutti gli operatori e le operatrici; **4** specificamente dedicati a Coordinatori e Referenti; **1** esclusivamente per i Coordinatori; **1** riservato ai Direttori; **1** indirizzato al Gruppo Contabilità; infine, **1 percorso** ha coinvolto le équipes dei servizi Palestrina e Pellerina.

Come già avvenuto nel 2023, anche nel 2024 sono stati finanziati i corsi di aggiornamento e approfondimento in collaborazione con **HRZ-Zucchetti**.

Complessivamente, sono state erogate **332 ore di formazione**, registrando un importante incremento rispetto alle **143 ore del 2023**.

Per quanto riguarda il monitoraggio della qualità percepita, sono stati distribuiti **345 questionari di gradimento**, contro i 143 raccolti su 13 corsi nell'anno precedente. La valutazione media è risultata pari a **4,6 su 5**, a conferma dell'apprezzamento per i contenuti e la qualità della proposta formativa.

Tra le **novità del 2024**, segnaliamo due iniziative significative:

1. **Introduzione del follow up** a 3 e 6 mesi per i corsi abbinati "Come organizzare i turni di lavoro" e "I sistemi informatici per la gestione dei servizi". L'obiettivo è monitorare gli effetti della formazione a breve e medio termine, con un approccio più attento all'impatto reale sui contesti organizzativi.
2. **Sperimentazione di nuovi canali** comunicativi: gli ultimi due corsi sono stati promossi non solo tramite la consueta email ai Responsabili con invito alla diffusione, ma anche attraverso la piattaforma **Zucchetti**. Questo doppio canale ha portato a un aumento significativo delle adesioni.

Durante l'anno di esercizio 2024, questi sono i corsi attivati:

- Aggiornamento sull'utilizzo del programma DOC Finance.
- Supervisione casi di Autismo.
- Tecniche di prevenzione rischio aggressione.
- I disturbi dello spettro autistico, nuovi approcci.
- La gestione dello stress nelle professioni di cura.
- Excel: corso tecnico pratico.
- Gestione dei farmaci / Farmacologia.
- Genere fluido. LGBTQ+ Diversità, equità, inclusione.
- Affettività e sessualità con persone disabili e psichiatriche.
- Nozioni di legislazione sui minori e stranieri.
- Costruzione dei turni di lavoro.
- Tecniche di gestione vittime di abusi.
- Influenza sui minori di film... giovani social games e dipendenza da internet.
- La conduzione dei gruppi per minori sul tema gestione delle emozioni e sessualità.
- Esordi psicopatologici precoci e abuso di sostanze.



456

TOTALE OPERATORI
IMPIEGATI



348

TOTALE ORE DEI CORSI



1,31

MEDIA ORE/PARTICIPANTE

Inoltre, tutti i servizi della Cooperativa hanno autonomia e capacità di spesa per poter iscriverne i propri addetti a ulteriori corsi e seminari non organizzati direttamente dalla Frassati.



163

TOTALE OPERATORI
IMPIEGATI



6.202

TOTALE ORE DI FORMAZIONE
EROGATE



0,03%

PERCENTUALE DEL
PERSONALE IMPEGNATO
IN ATTIVITÀ FORMATIVA
IN RAPPORTO AL TOTALE
DEGLI ADDETTI (807)



4,95

MEDIA
ORE/PARTICIPANTE

3.5

QUALITÀ DEI SERVIZI

La Cooperativa opera dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001 con un sistema di Gestione Qualità certificato EN ISO 9001:2015 per il campo applicativo "progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri".

La qualità del servizio ha a che vedere con la sua capacità di prendersi cura delle persone che accoglie. Nello specifico, vengono valutate le risposte ai bisogni dell'utenza che gli operatori della Cooperativa forniscono sulla base delle loro mansioni.

Distinguere **necessità differenti** per ogni servizio e per ogni contesto permette a noi di controllare ciò che facciamo e ai nostri stakeholders di valutare l'efficacia del nostro lavoro.

La qualità all'interno dei servizi è monitorata a diversi livelli e con strumenti differenti. Il **Coordinatore**, in qualità di responsabile dei processi pianificati del singolo servizio, assume un ruolo centrale nell'attività di monitoraggio, controllo e verifica:

- coinvolge gli operatori nell'attività di controllo e verifica dei progetti individuali e del servizio; monitora il rispetto delle procedure, dei tempi e delle

modalità di esecuzione e registrazione delle attività svolte;

- verifica la coerenza tra attività svolte, progetto del servizio, capitolato e normativa;
- raccoglie gli elementi per una verifica del raggiungimento degli obiettivi del servizio;
- raccoglie gli elementi in ingresso (osservazioni, verbali) degli altri soggetti che svolgono funzioni di controllo (servizi sociali e sanitari, destinatari, familiari ecc.).

Il Sistema Qualità della Cooperativa, inoltre, prevede la realizzazione periodica di audit interni.

Gli audit operano un controllo sia a livello di processo sia a livello di sistema e verificano:

- il rispetto della normativa vigente e la coerenza dei processi attivati nei singoli servizi;
- il corretto utilizzo (tempi e contenuti) degli strumenti di pianificazione, registrazione e di rendicontazione previsti dal sistema e dal progetto di servizio;
- la gestione di eventuali rilievi/reclami apportati da terzi (utenti, committenti, stakeholders ecc.);
- l'efficacia delle attività realizzate e la coerenza del processo di verifica;
- la gestione di eventuali non conformità e/o azioni correttive.

Gli **operatori** attraverso il lavoro quotidiano e gli strumenti informativi del servizio, svolgono un

fondamentale autocontrollo del proprio operato e di quello dei colleghi. I committenti esercitano, nelle forme che ritengono appropriate, una costante attività di controllo dei servizi sia attraverso un monitoraggio diretto, sia attraverso l'analisi della documentazione prodotta dalla Cooperativa.

I destinatari degli interventi svolgono un quotidiano controllo del servizio prestato. Quando possibile, gli stessi partecipano alla co-costruzione dei progetti individuali e del servizio e sono coinvolti nella verifica dello stesso. I **familiari**, ove presenti, prendono parte alla progettazione e alla verifica dei percorsi individuali. I servizi, infine, ricercano frequenti scambi con la comunità locale aprendosi al territorio e gli utenti si relazionano - anche in modo informale - con altri cittadini e organizzazioni, offrendo alla comunità la possibilità di percepire e monitorare la qualità della vita degli ospiti e dei servizi prestati.



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DIRETTI E DEGLI STAKEHOLDERS




Come prescritto nel Manuale Qualità, la Cooperativa pianifica e realizza ogni anno un'indagine sulla soddisfazione percepita da parte di un campione di utenti dei servizi. Gli obiettivi dell'indagine sono due:

- **Raccogliere** una valutazione diretta dell'operato da parte degli utenti dei servizi;
- **Evidenziare** aspetti suscettibili di miglioramento per adeguare il più possibile l'offerta alle esigenze dei fruitori diretti dei servizi.

Nel 2024 il questionario è stato somministrato all'interno di 10 servizi a tutti gli utenti presenti.

I questionari sono stati compilati in forma anonima e i dati raccolti sono stati trattati in modo aggregato, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. **Anche per il 2024** l'indagine evidenzia un elevato e diffuso livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dalla nostra Cooperativa.

Dalla tabella riportata sotto emerge che le **valutazioni positive** oscillano fra il 100,0 % e il 73,1%, quelle intermedie (né positive né negative) fra lo 0,0% e il 23,1%, mentre quelle negative fra lo 0,0% e il 17,2%.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI	QUESITO			
Tutti i servizi	Gli operatori sono preparati e responsabili	93,5%	5,6%	0,9%
Tutti i servizi	Gli operatori sono cortesi e disponibili	92,7%	1,4 %	1,4%
Tutti i servizi	Quando ho voglia di parlare l'operatore è disponibile ad ascoltarmi	92,8%	4,8%	2,4%
Tutti i servizi	Sono complessivamente soddisfatto del servizio	91,5%	6,6%	1,9%
Servizi residenziali	I locali in cui abito (della struttura) sono accoglienti	65,5%	17,2%	17,2%
Servizi residenziali	Il Servizio cerca di rispondere alle mie esigenze quotidiane (alle esigenze quotidiane degli ospiti)	73,1%	23,1%	3,8%
Servizi domiciliari	Gli operatori della Cooperativa danno comunicazioni chiare e comprensibili	100,0%	0,0%	0,0%
Servizi domiciliari, semiresidenziali e territoriali	Il Servizio è erogato con puntualità e gli operatori sono puntuali	93,5%	5,9%	0,5%
Servizi domiciliari, semiresidenziali e territoriali	In caso di bisogno riesco a contattare il personale della Cooperativa	91,4%	7,0%	1,6%

UTENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO			
TIPOLOGIA DI SERVIZI	N° UTENTI DIRETTI	TIPOLOGIA DI UTENTI	GENERE
1 Asili e servizi per l'infanzia (0-6 anni)	/	/	♂ ♀
2 Interventi e servizi educativo assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	1012	Minori → 549 Adulti → 463	♂ 491 ♀ 521
3 Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	2182	Assistenza → 2182 Adulti → 432	♂ 1335 ♀ 1279
4 Servizi residenziali	2063	Minori → 167 Assistenza → 1032 Adulti → 795 Disabili → 69	♂ 1025 ♀ 1038
5 Servizi semiresidenziali	355	Minori → 287 Adulti → 20 Disabili → 48	♂ 220 ♀ 135
6 Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	/	/	♂ ♀
7 Servizi sanitari (ospedale)	/	/	♂ ♀
8 Istruzione e servizi scolastici	558	Minori → 558	♂ 324 ♀ 234
9 Altri servizi	/	/	♂ ♀

UNITÀ OPERATIVE

TIPOLOGIA DI SERVIZI	N° DI UNITÀ OPERATIVE	PROVINCE IN CUI SI OPERA
Asili e servizi per l'infanzia (0-6 anni):		
• Asili Nido	1	Torino
• Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia	0	Torino
• Servizi educativi pre-post scolastici	0	Torino
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali per l'inserimento lavorativo:		
• Interventi socio educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri/soggiorni, estivi, ecc.)	0	Torino
• Interventi socio educativi domiciliari	15	Torino
• Inserimento lavorativo	0	Torino
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio:		
• Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e socio-educativa)	9	Torino
Servizi residenziali:		
• Disabili – centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	9	Torino
• Anziani – strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	7	Torino
• Minori – comunità e strutture per minori e per gestanti e madri con bambini (include anche le case famiglia)	9	Torino
• Salute mentale – strutture socio-sanitarie, e centri di riabilitazione e cura	0	Torino
• Dipendenze patologiche – strutture socio-sanitarie, centri di riabilitazione e cura	2	Torino
• Adulti in difficoltà – strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	12	Torino
• Adulti in difficoltà – strutture di accoglienza per vittime di violenza	1	Torino
Servizi residenziali:		
• Disabili – centri diurni socio-riabilitativi e socio-sanitari	2	Torino
• Disabili – centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali	1	Torino
• Anziani – centri diurni socio-sanitari	0	Torino
• Minori – comunità educative semiresidenziali	0	Torino
• Minori – centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, ecc.	1	Torino1
• Salute mentale – centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	11	Torino
• Dipendenze patologiche – strutture socio-sanitarie e centri riabilitativi e cura	0	Torino
• Adulti in difficoltà – centro semiresidenziale	6	Torino

TIPOLOGIA DI SERVIZI	N° UNITÀ OPERATIVE	PROVINCE IN CUI SI OPERA
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alle reti dei servizi: Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alle reti dei servizi:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segretariato sociale e servizi di prossimità 	1	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Immigrati – centro servizi stranieri 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sportelli tematici specifici (informa giovani, informa handicap, informa famiglia, centro donna, percorso nascita, ecc.) 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc.) 	4	Torino
Servizi sanitari:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi sanitari a domicilio 	8	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soccorso e trasporto sanitario 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi ambulatoriali 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi ospedalieri 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medicina del lavoro 	0	Torino
Istruzione e servizi scolastici:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Istruzione per gli adulti 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sostegno e/o recupero scolastico 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Refezione scolastica 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasporto scolastico 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio pre-post scuola 	1	Torino
Altri servizi:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione spazi pubblici, privati o aree verdi per finalità sociali, culturali, ecc. 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mensa sociale 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasporto sociale 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pronto intervento sociale 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telesoccorso 	1	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventi/servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc.) 	7	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale 	3	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ricerca e formazione 	0	Torino
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Altro 	0	Torino

3.6

IMPATTI DELLE ATTIVITÀ

RICADUTE SULL'OCCUPAZIONE TERRITORIALE, RAPPORTO CON LA COLLETTIVITÀ E CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Cooperativa, con i suoi **93 servizi** e progetti attivi, produce un forte **impatto** su diversi territori della Città Metropolitana di Torino. Il lavoro sociale che viene messo in atto nei contesti territoriali è sempre ispirato alla promozione dello sviluppo di un più generale concetto di comunità territoriale. Promuovere lo sviluppo di comunità esprime un progetto organico di politica sociale, in grado di consolidare la salvaguardia degli interessi comuni pur mantenendo un focus specifico sui bisogni dei singoli. Il modello su cui sono strutturati i servizi Frassati mira all'elaborazione e all'attuazione di strategie articolate: è una prospettiva che si rivolge alla promozione, enfatizza il rafforzamento delle competenze degli attori sociali e focalizza l'attenzione sull'interazione tra persone e ambienti. Nascono così processi di empowerment comunitari e individuali.

Se da una parte, infatti, la promozione dello **sviluppo delle comunità** prende il via dalla conoscenza dell'organizzazione politico-economica, dei valori presenti, dei problemi emergenti e dall'individuazione dei bisogni espressi dai diversi stakeholders, dall'altra il lavoro sociale richiede un continuo flusso di sguardi dal generale allo specifico: dalle necessità della comunità, alle esigenze della singola persona. Su questi fattori la Cooperativa costruisce e sviluppa i propri servizi, i quali sono profondamente differenti gli uni dagli altri poiché progettati su misura per ogni contesto locale e per ogni destinatario.

Nel complesso si tratta di attivare una rete di reciproca fiducia, comunicazione e comportamenti che:

- promuova le potenzialità dei cittadini nei processi educativi e nelle reti informali;
- sostenga l'impegno dell'area associativa nei processi di promozione e prevenzione;
- attivi e metta in circolo nuove risorse e nuove competenze;
- favorisca la crescita delle peculiarità di ogni singolo individuo.

Proprio nell'ottica della valorizzazione delle risorse e delle competenze locali, la Cooperativa predilige l'assunzione di lavoratori residenti nelle aree limitrofe al servizio. Questa attenzione permette

non solo di migliorare la qualità della conciliazione vita-lavoro, ma anche di attivare un circolo virtuoso di scambio e di interazione tra la Cooperativa e il contesto all'interno del quale opera.

Infine, la Cooperativa svolge la propria attività in stretta collaborazione con altri attori del territorio e con la pubblica amministrazione. La co-progettazione di iniziative condivise e la partecipazione a tavoli di confronto locali permette una strutturazione di azioni innovative e coordinate all'interno dell'offerta territoriale.

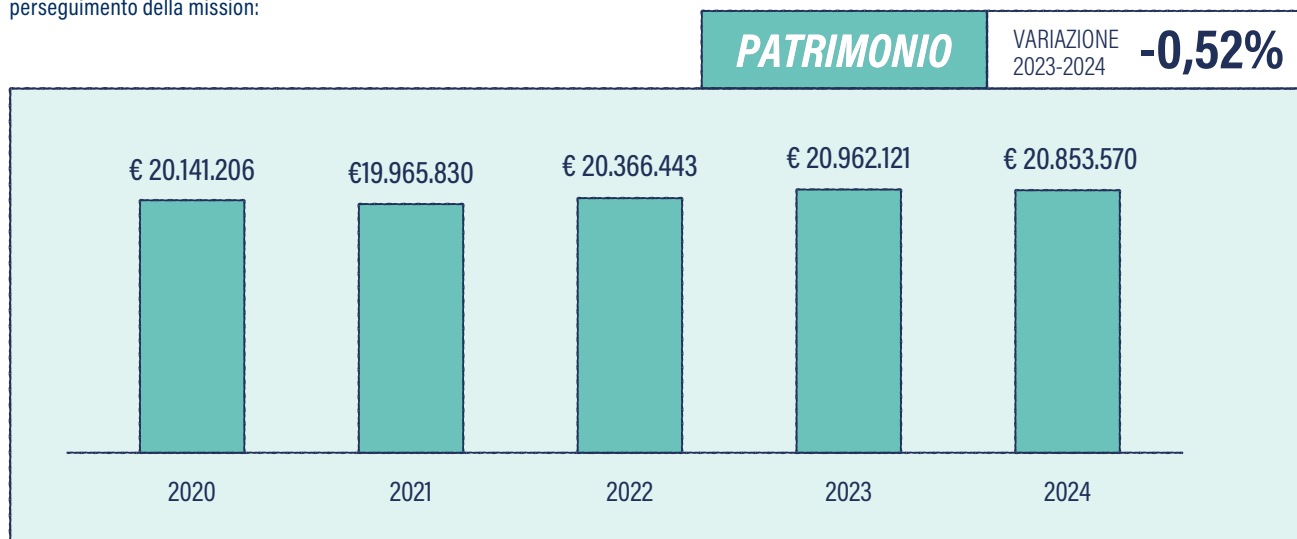


4 SITUAZIONE ECONOMICA FINANZIARIA

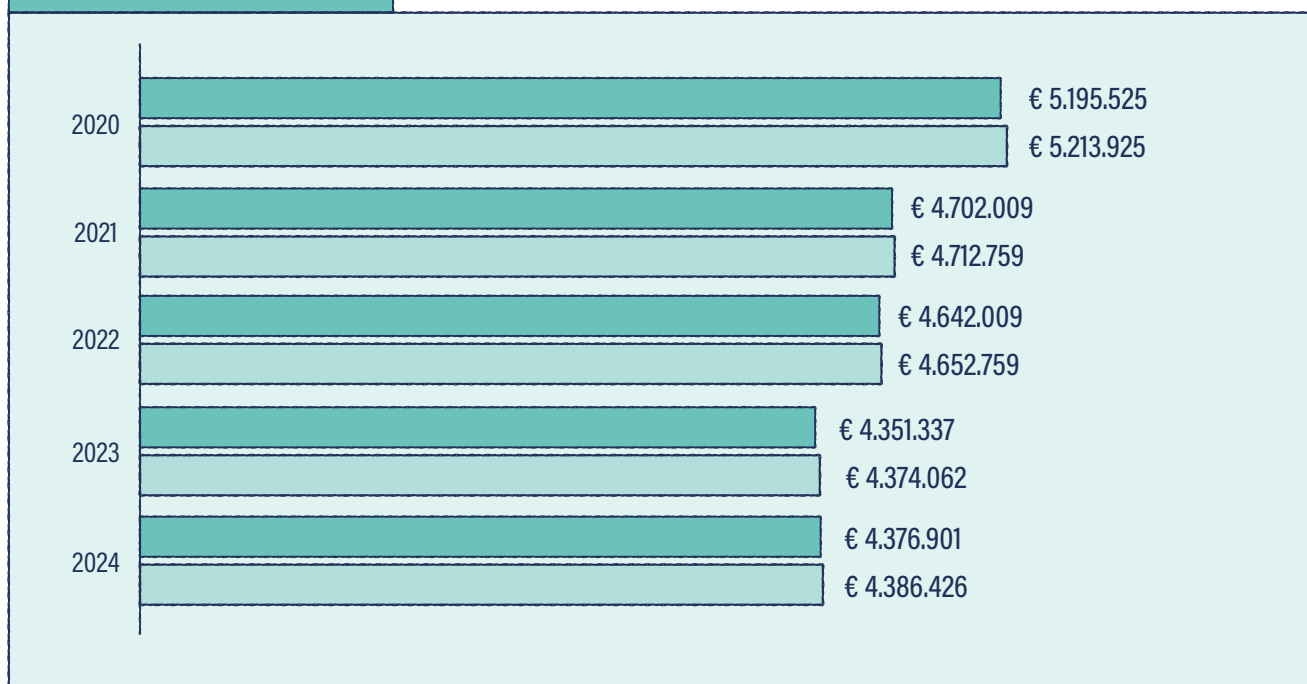
4.1 ATTIVITÀ E OBIETTIVI ECONOMICO-FINANZIARI

GESTIONE PATRIMONIALE

Quota di patrimonio netto destinata al perseguimento della mission:



CAPITALE SOCIALE



INDICAZIONE DEL CRITERIO DI VERIFICA DI COERENZA DEGLI INVESTIMENTI IN IMMOBILI E TITOLI CON LA MISSION

In coerenza con la scelta di perseguire strategie di sviluppo il più possibile indipendenti dal mercato degli appalti pubblici, la Cooperativa Frassati ha da qualche anno potenziato notevolmente la strada degli investimenti immobiliari sia con l'acquisto di sedi operative (Casa Ferri, Strada Mongreno 343) sia mediante concessioni a lungo termine (R.S.A. Alchemica). Nel 2023 ha risposto al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ricevendo tra

gli altri l'assegnazione per 20 anni di una vasta struttura comunale sita a Torino in Piazza Massaua da ristrutturare e adibire a progetti sociali. Nel corso dell'anno la Cooperativa è risultata assegnataria di un ulteriore bene confiscato alle mafie. In questo modo sono quindi tre le strutture affidate che sono state interamente recuperate e attivamente destinate a finalità sociali gestite dalla Cooperativa. La Cooperativa ha infine ristrutturato

ed efficientato un immobile di proprietà, sede di un servizio residenziale per pazienti con dipendenze patologiche, aumentandone quindi il valore patrimoniale. In questo modo, l'assetto del patrimonio immobiliare della Cooperativa per lo svolgimento dei propri servizi, unito alle situazioni di concessioni a lungo e lunghissimo termine già in essere, rinforzano la possibilità di una **maggiore stabilità e programmazione delle attività**.

INDICAZIONE DELLA POLITICA DIRETTA A GESTIRE POTENZIALI CONFLITTI D'INTERESSE RELATIVI ALLA GESTIONE FINANZIARIA E PATRIMONIALE

Premettendo che la Cooperativa non opera in modo significativo gestioni finanziarie o patrimoniali, tutte le operazioni svolte vengono comunicate al Consiglio di Amministrazione, come previsto dalla delibera di attribuzione dei poteri al Presidente. Il Consiglio di Amministrazione riceve uno specifico report trimestrale sullo stato economico e finanziario della Cooperativa e ha facoltà di intervenire su tutte le operazioni.

OBIETTIVO DI LUNGO PERIODO DEGLI INVESTIMENTI

L'obiettivo di lungo periodo degli investimenti effettuati e pianificati risponde unicamente ai requisiti statuari di consolidamento patrimoniale della Cooperativa, sviluppo del lavoro e dell'occupazione dei soci e di soddisfacimento di bisogni sociali.

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DI INVESTIMENTO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA GESTIONE DEL RISCHIO

La Cooperativa effettua investimenti fruttiferi del proprio patrimonio solo con rischio zero o molto basso (rendimento da conti deposito o assicurativi con rendimento fisso).

PATRIMONIO DA REDDITO IMMOBILIARE

Indicazione del valore di mercato del patrimonio immobiliare messo a reddito al 31/12 e al 31/12 /n-1. L'entità del patrimonio immobiliare della Cooperativa, comprensivo dei cespiti in ristrutturazione, è espressa nella seguente tabella:

2020	2021	2022	2023	2024	Δ% 2023-2024
€ 23.753.119	€ 24.676.208	€ 24.598.852	€ 24.627.546	€ 24.145.469	-2 %

PATRIMONIO DA REDDITO MOBILIARE

La Cooperativa non opera sul mercato finanziario con finalità speculative, impiega le disponibilità di liquidità non immediatamente necessarie con criteri di prudenza e trasparenza, immobilizzando il patrimonio prevalentemente senza alcun vincolo temporale

e su prodotti certificati a basso rischio, ponendo comunque attenzione etica alla filiera di impiego da parte di terzi delle proprie immobilizzazioni.

INVESTIMENTI FINANZIARI ATTIVI

€ 200.000,00	UNICREDIT portafoglio titoli
€ 2.819.306,66	FIDEURAM quote di fondi comuni di investimento
€ 700.000,00	FIDEURAM obbligazioni
€ 335.679,22	Banca Caraglio Fondo Investimenti
€ 1.145.000,00	Banca Caraglio portafoglio titoli

4.2 LIBERALITÀ

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, nella seduta del 14.01.2016, ha deliberato una specifica policy per la gestione del fondo annuale per le donazioni e per le liberalità. Possono presentare richiesta di contributo tutte le organizzazioni riconosciute e non riconosciute che operano nei seguenti settori: educativo, sociale, di solidarietà, sanitario, culturale, ambientale, politico.

Le Fondazioni e le Associazioni oggetto di liberalità operano per la promozione del valore sociale, per l'assistenza a persone, comunità e popolazioni in difficoltà nonché per il raggiungimento dell'autonomia di persone diversamente abili; tutte finalità vicine alla mission della nostra Cooperativa.

LIBERALITÀ EROGATE NELL'ANNO 2024

TOTALE **€ 11.950**

DESTINATARIO	CAUSALE	IMPORTO
Parrocchia S. Pietro e Paolo di Pianezza	Progetto assistenza spirituale ospiti R.S.A. S. Anna	€ 3.000
Mediterranea Saving Humans APS	Liberalità	€ 5.000
Associazione Raggio di Sole di Nichelino	Donazione della Coop. tramite acquisto dei biglietti della lotteria	€ 450
L'Isola di Arran ODV	Donazione per premio Fallarini	€ 500
Food For Life APS	Liberalità	€ 1.500
Comunità di Sant'Egidio Torino e Hare Krishna - Food For Life	Liberalità	€ 1.500

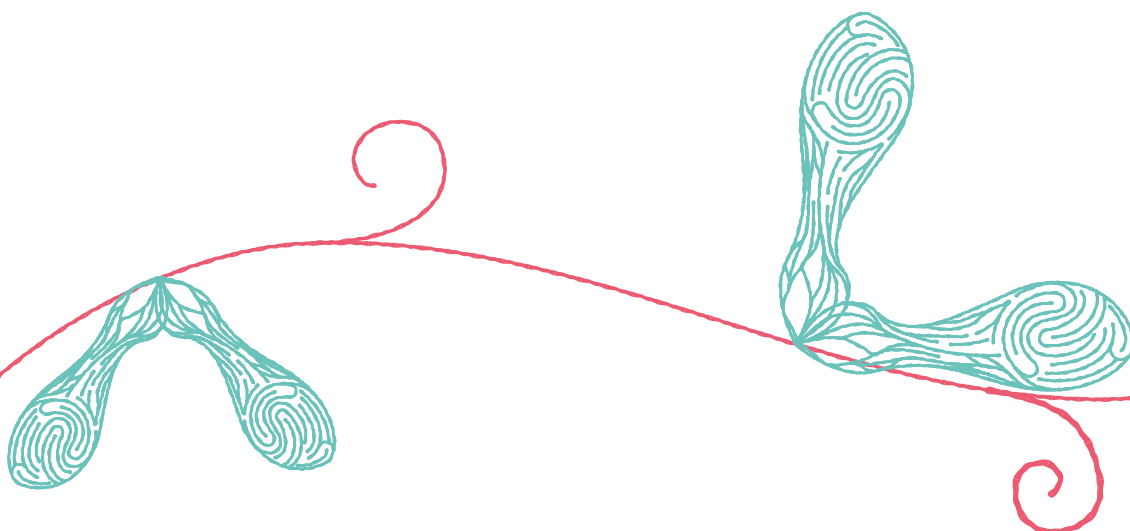
5 PER MILLE

Il 5 per 1000 rappresenta ormai da tempo un aiuto concreto da dedicare ogni anno a nuovi progetti che coinvolgono diverse aree d'intervento della nostra Cooperativa.

Questo importante contributo negli anni ha sostenuto i percorsi di vita di molte persone, implementando i servizi da offrire sia direttamente ai nostri utenti che al territorio circostante.

La campagna del 2024 è stata pensata per supportare i progetti dedicati a due aree in cui la Cooperativa da anni è molto attiva: la prima è quella relativa ai minori e vede come obiettivo principale il sostegno a nuclei familiari che vivono in condizioni di disagio, garantendo un adeguato accompagnamento educativo e favorendo la costruzione di risposte adeguate alle loro necessità. La seconda vede come destinatari le persone

con disabilità ospiti dei nostri servizi diurni e residenziali e si pone l'obiettivo di sviluppare nuove azioni volte alla promozione del loro benessere e delle loro autonomie.



5 RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

5.1 BUONE PRATICHE

“Lo sviluppo sostenibile è quello sviluppo che consente alla generazione presente di soddisfare i propri bisogni senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri” - cit. dal rapporto “Our Common Future” della Commissione mondiale sull’ambiente e lo sviluppo, 1987. La Cooperativa, nel 2024, ha avviato nuove iniziative e buone pratiche volte a promuovere il benessere delle persone e della comunità nei territori in cui opera,

perseguendo quei valori sociali, etici e ambientali che periodicamente scaturiscono dalle nuove istanze e da sfide globali. Ciò è stato possibile sia attraverso l’utilizzo di risorse proprie, sia partecipando a bandi e avvisi di co-progettazione, presentando progetti che hanno contribuito al perseguimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



RESPONSABILITÀ SOCIALE

Comprendere, farsi carico e gestire in modo efficace le problematiche d'impatto sociale ed etico, sono sempre stati aspetti fondamentali dell'azione della Frassati, sia nelle aree di attività dei propri progetti, sia nella sua organizzazione interna. Infatti, anche nel **2023**, come avvenuto negli ultimi anni, la Cooperativa ha proseguito la sua azione di cura e inclusione, perseguendo gli obiettivi di contrasto alla povertà e alla fame, di miglioramento della salute e del benessere e di riduzione delle disuguaglianze, dando continuità a servizi e progetti, in particolare nelle R.S.A., nei Centri di Prima Accoglienza e in tutte le strutture dedicate alle persone appartenenti alle fasce più deboli e svantaggiate della comunità. A titolo esemplificativo, di seguito si riportano i dati relativi all'impronta positiva che la Cooperativa ha conseguito, in stretto raccordo con i partner territoriali rispetto a due progettualità:

- **Il progetto "Va.L.E.Ria - Valli, Lavoro, Educazione e Reti territoriali"**, da Gennaio 2024, ha supportato lo sviluppo professionale e personale di **166 madri** con ISEE inferiore ai 30.000€. Grazie ai 524 incontri individuali con Educatori di Polo e Case Manager, ogni donna ha avuto la possibilità di costruire opportunità per il proprio futuro e per quello dei propri figli. Nel corso del primo anno, il progetto ha supportato (oltre alle madri) **288 bambini e adolescenti**, ha contattato

e portato avanti iniziative di sensibilizzazione per oltre 131 imprese del territorio e ha coinvolto 112 tra enti e associazioni nella cura dei minori. Tra i primi risultati, si possono contare oltre 265 opportunità attivate negli ambiti di supporto al lavoro, formazione, conciliazione lavoro-famiglia e attività educative di qualità. Il progetto continuerà fino a dicembre 2025 grazie al sostegno della Fondazione Compagnia di San Paolo all'interno della Call to Action Equilibri.

- **Welfare Frassati:** Il 2024 ha segnato un anno di consolidamento e ampliamento per il progetto "Welfare Frassati", avviato nel 2022 grazie al finanziamento del Dipartimento per le Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nell'ambito del Bando "#Conciliamo". **Questo progetto si è posto l'obiettivo di garantire una migliore conciliazione fra l'attività lavorativa e quella di caregiver** all'interno del proprio nucleo familiare. Nel 2024, i gruppi di lavoro responsabili del coordinamento e della gestione operativa del progetto hanno continuato a svolgere le loro mansioni, garantendo la corretta esecuzione di tutte le iniziative previste. Queste azioni hanno incluso:
 - la distribuzione di voucher per un valore pari a 250 € per ogni socio;
 - l'estensione delle prestazioni **della previdenza integrativa** per i soci e le socie lavoratrici fino alla fine del progetto;

- la messa a disposizione della formazione a distanza post maternità;
 - la messa a disposizione di pacchetti da 20 ore di **Servizio Babysitter** come ulteriore misura di supporto alle famiglie;
 - il servizio gratuito di **"sportello sociale"**, dedicato ad attività di informazione e supporto, rivolto a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori della Cooperativa;
 - servizio gratuito di piccole manutenzioni a domicilio;
 - erogazione nel 2024 di 17 bonus bebè ad altrettanti lavoratori e lavoratrici che ne hanno fatto richiesta per un totale di 22.355 €;
 - assegnazione nel 2024 di **12 borse di studio** ai figli dei soci lavoratori che ne hanno fatto richiesta e che rispondevano ai requisiti previsti dal regolamento istituito, per un totale di 10.950€.
- Il progetto "Welfare Frassati" ha dimostrato, ancora una volta, l'impegno della Cooperativa nel promuovere il benessere dei propri dipendenti, attraverso misure concrete e mirate.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Nel 2024, la Cooperativa Frassati ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno nella tutela dell'ambiente e nella promozione di pratiche sostenibili. A partire dai risultati raggiunti negli anni precedenti, abbiamo proseguito con determinazione il nostro percorso di riduzione dell'impatto ambientale, integrando nuove strategie e consolidando quelle già in atto. Ogni azione, dalle scelte operative quotidiane ai progetti di ampio respiro, è stata caratterizzata da un approccio responsabile e orientato al futuro. La sostenibilità, oggi, è parte integrante della nostra cultura organizzativa e ispira il nostro modo di operare nel territorio, in collaborazione con istituzioni, enti, imprese e cittadini. Siamo convinti che soltanto attraverso una visione condivisa e azioni concrete sia possibile favorire un cambiamento duraturo e generare un impatto positivo per la comunità. Per questo, la Cooperativa continua a investire in formazione, innovazione e ricerca di soluzioni che possano rispondere alle sfide ambientali attuali, con l'obiettivo di costruire un futuro in cui la responsabilità ambientale diventi un valore sempre più diffuso e condiviso.

In linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite, la Cooperativa Frassati si impegna



in modo particolare su alcuni obiettivi chiave:

- SDG 7: Energia pulita e accessibile
- SDG 12: Consumo e produzione responsabili
- SDG 13: Lotta contro il cambiamento climatico
- **FoodPrint II:** Il progetto "Frassati FoodPrint II", è stato selezionato dalla Compagnia di San Paolo su 20 progetti finanziati dal bando Wonder per far parte di un secondo percorso di sviluppo grazie a un ulteriore contributo per l'implementazione, la diffusione e la sostenibilità futura del progetto. Il progetto lavora sulla gestione della filiera del cibo che acquistiamo e che recuperiamo attraverso donazioni per la preparazione dei pasti delle nostre CPA. L'intento è migliorare la qualità dei pasti e del servizio, della salute delle persone, investendo in formazione del personale.
- Il progetto è partito nel 2024 e proseguirà per tutto il 2025 con due percorsi formativi su nutrizione e alimentazione salutare e orientamento lavorativo, con l'acquisto di un nuovo forno e di contenitori

coibentati per il trasporto pasti, con iniziative di fundraising per sensibilizzare aziende della Grande Distribuzione Organizzata al tema della riduzione degli sprechi alimentari e dell'economia circolare.

- **Comunità Energetiche Rinnovabili:** Nel corso del 2024, l'impegno della Cooperativa nell'ambito delle Comunità Energetiche Rinnovabili ha raggiunto un traguardo particolarmente significativo: il 23 ottobre 2024 è stata costituita la CER Merak Società Cooperativa Impresa Sociale ETS, di cui la Cooperativa Frassati è stata tra le promotrici e fondatrici. Questa nuova realtà coinvolgerà cittadini, imprese e istituzioni locali, uniti dall'obiettivo comune di produrre, consumare e condividere energia da fonti rinnovabili, in un'ottica di riduzione della dipendenza dai combustibili fossili, contrasto alla povertà energetica, valorizzazione del territorio e promozione di un'economia circolare. La decisione di creare e sviluppare la Comunità Energetica Merak risponde alla necessità di favorire una transizione ecologica equa, ridurre i

costi dell'energia e generare benefici tangibili per la collettività. La forma Cooperativa assicura un modello inclusivo, partecipato e trasparente, in cui ogni socio contribuisce attivamente alla gestione e alla crescita della CER. Inoltre, la presenza delle Cooperative Sociali tra i soci fondatori garantisce un approccio capace di integrare transizione ecologica e solidarietà, offrendo un sostegno concreto alle fasce più fragili e investendo i benefici economici in attività a forte impatto sociale. Nel 2024, la Cooperativa Frassati ha proseguito la formazione del proprio personale sul tema delle Comunità Energetiche Rinnovabili, ampliando le competenze e consolidando la capacità di fornire supporto tecnico e organizzativo alla CER. Grazie alla consulenza di esperti del settore, abbiamo effettuato studi di fattibilità più approfonditi, stimando la possibilità di installare impianti fotovoltaici in almeno otto

strutture di nostra proprietà o in concessione di lunga durata. Da una valutazione preliminare, si ipotizza l'installazione di circa 1.378 pannelli fotovoltaici, per una potenza complessiva pari a 613 kW, con una produzione stimata di circa 743.000 kWh annui. Per calcolare il risparmio di CO₂ generato da questa produzione, ci siamo basati sui parametri medi forniti dall'International Energy Agency (IEA), secondo cui la produzione di 1 kWh da fonti fossili comporta in media l'emissione di 0,5 kg di CO₂. Di conseguenza, 735.000 kWh da fonti rinnovabili consentirebbero di evitare l'emissione di circa 367.500 kg di CO₂ all'anno, contribuendo in modo significativo agli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale. Oltre agli investimenti in infrastrutture, la Cooperativa Frassati fornisce un sostegno fondamentale alla CER anche dal punto di vista gestionale e formativo, grazie alle competenze acquisite dal proprio

personale in questi anni di preparazione. Nel corso del 2024, infatti, abbiamo predisposto i progetti tecnici e tutta la documentazione necessaria per partecipare a diversi bandi a valere su fondi europei e di Enti Pubblici e Privati del territorio, con l'obiettivo di sostenere le spese di avvio, l'installazione degli impianti fotovoltaici e le altre attività connesse al decollo della Comunità Energetica Merak. Crediamo fermamente che questa iniziativa, in sinergia con la sensibilità e l'impegno dei territori in cui operiamo, possa rappresentare un passo importante verso un modello di sviluppo sostenibile, inclusivo e generatore di valore condiviso, in linea con la missione della Cooperativa Frassati di promuovere il bene comune e la responsabilità sociale.

Nei prossimi paragrafi trovate l'approccio della Cooperativa Frassati alla sostenibilità ambientale.



E1 - GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (Riferimento ESRS E1 - Cambiamenti climatici)

PREMESSA E OBIETTIVI

La Cooperativa riconosce l'importanza della gestione efficiente dei consumi energetici, in linea con i Criteri ESRS E1 dedicati ai cambiamenti climatici e con le indicazioni EFRAG. Ridurre l'impatto delle proprie attività sul clima rappresenta un obiettivo strategico, che si realizza attraverso azioni di monitoraggio, contenimento degli sprechi e progressiva transizione verso fonti energetiche più sostenibili.

CONSUMI ENERGETICI DIRETTI (COMBUSTIBILI PER VEICOLI AZIENDALI)

Nel 2024, i consumi di combustibili fossili per la flotta aziendale della Cooperativa sono stati i seguenti:

- Diesel: 26.442,97 litri
- Benzina: 5.131,65 litri
- GPL: 520,26 litri
- Metano (GNC): 91,42 litri

Tali volumi sono stati rilevati attraverso un sistema di monitoraggio centralizzato, in collaborazione con i fornitori di carburante. Il principale obiettivo, in coerenza con l'impegno sui temi ambientali, è diminuire il consumo annuo di combustibili di origine fossile, promuovendo al contempo la graduale sostituzione dei veicoli più datati con mezzi a basso impatto (ibridi o elettrici).

CONSUMI ENERGETICI INDIRETTI (LUOGHI DI LAVORO E STRUTTURE GESTITE)

Per quanto riguarda l'energia elettrica e il gas naturale utilizzati nelle strutture della Cooperativa (uffici e sedi operative), i dati rilevati per l'esercizio 2024 sono i seguenti:

- Energia elettrica: 991.851 kWh (kilowattora)

- Gas naturale per riscaldamento/uso termico: 292.139 smc (standard metri cubi)

La Cooperativa monitora costantemente tali consumi, implementando piani di miglioramento orientati a:

1. Introduzione di sistemi di illuminazione ad alta efficienza (LED).
2. Ottimizzazione degli orari di funzionamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento.
3. Adozione di contratti di fornitura elettrica da fonti rinnovabili (o a impatto ambientale ridotto) laddove possibile.

Il controllo e l'analisi delle performance energetiche sono affidati a un gruppo di lavoro interno, in collaborazione con partner tecnici specializzati. Tali informazioni confluiscono nelle valutazioni di investimento in interventi di riqualificazione energetica degli stabili più energivori. Durante l'esercizio 2024 sono stati completati o continuati i seguenti interventi:

- un intervento di **relamping LED** nella sede centrale, con una riduzione stimata del 61,2% sul consumo elettrico destinato all'illuminazione;
- l'installazione di una wallbox da 22 kW presso la sede centrale, prima tappa del piano mobilità elettrica che prevede l'acquisto di almeno un veicolo EV entro il 2025;
- In continuità con gli esercizi precedenti, in tre strutture gestite dalla Cooperativa (RSA S. Anna, RSA Foglizzo, Galambra) è proseguito l'utilizzo del sistema BRAIN di Tree Solutions. Si tratta di una piattaforma intelligente che apprende il funzionamento specifico degli impianti e la dispersione termica degli edifici. Attraverso algoritmi di machine learning, il sistema elabora una



logica di gestione ottimizzata, inviando comandi al sistema di riscaldamento o raffrescamento per ridurre la produzione di energia quando non strettamente necessaria. Grazie all'impiego del sistema BRAIN, nel 2024 la Cooperativa ha stimato un risparmio di consumo pari a 53.876 Smc di gas rispetto a una previsione di 216.304 Smc, ottenendo così un risparmio energetico pari a circa il 24,9%.





E2 – MONITORAGGIO DEI PARAMETRI AMBIENTALI DELLE STRUTTURE (Riferimento ESRS E1 – Cambiamenti climatici)

POLITICHE E METODOLOGIE DI MONITORAGGIO

La Cooperativa ha definito una procedura interna di rilevazione e controllo dei principali parametri ambientali (energia, acqua, qualità dell'aria interna, temperatura e umidità, ecc.) nell'ambito delle diverse strutture, in aderenza alle linee guida ESRS E1. Tale procedura ha l'obiettivo di individuare aree di inefficienza, prevenire rischi e pianificare interventi correttivi o migliorativi.

Indicatori rilevati

- **Energia:** come riportato nel capitolo E1, si raccolgono i dati relativi ai consumi di elettricità e gas per ogni struttura, valutando gli scostamenti rispetto ai parametri target.

- **Comfort termo-igrometrico:** un campione di strutture (residenziali e semiresidenziali) è monitorato su base stagionale per temperatura interna, tassi di umidità e qualità dell'aria.

- **Controllo manutentivo:** viene verificato periodicamente lo stato degli impianti termici ed elettrici per minimizzare le dispersioni di energia e gli eventuali rilasci in ambiente di sostanze nocive.

Azioni e risultati

- Interventi di efficientamento: in alcune sedi la Cooperativa ha installato sensori e impianti di monitoraggio ed efficientamento della temperatura e quindi dell'utilizzo del riscaldamento e ha coibentato i serramenti più datati.

- Reporting interno: un report con i principali parametri ambientali monitorati viene periodicamente condiviso con la Direzione Generale, evidenziando eventuali anomalie o interventi urgenti da programmare.

- Questo approccio strutturato permette alla Cooperativa di individuare strategie di lungo periodo per ridurre consumi e impatti, incrementando allo stesso tempo il benessere degli operatori e degli utenti dei servizi.



E3 – CONTROLLO E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI GHG (Riferimenti ESRS E1 – Cambiamenti climatici ed ESRS E2 – Inquinamento)

1. METODOLOGIA GENERALE E FONTI DEI FATTORI DI EMISSIONE

1. Metodologia

- Le emissioni sono calcolate seguendo la logica del GHG Protocol (con suddivisione in Scope 1, Scope 2 location-based e market-based e Scope 3) e i criteri ESRS E1 (cambiamenti climatici).
- Tutti i risultati sono espressi in tonnellate di CO₂ equivalente (tCO₂e), arrotondati al secondo decimale.

2. Fonti dei fattori di emissione

- **Carburanti (Diesel, Benzina, GPL):** valori di riferimento:
 1. 2,68 kg CO₂/L per il Diesel
 2. 2,31 kg CO₂/L per la Benzina
 3. 1,53 kg CO₂/L per il GPL
 4. 2,01 kg CO₂/L per il Metano (GNC)
 fattori di emissione stimati da ISPRA (rif. "Fattori di emissione atmosferica di CO₂ e altri gas a effetto serra nel settore dell'energia", ultima edizione disponibile) e in linea con la media delle principali banche dati europee
- **Gas naturale (riscaldamento):** valore di riferimento ~ 1,94÷2,00 kg CO₂/smc, fonte ISPRA e Regione Piemonte "dati ufficiali e report sulle emissioni di CO₂ per la produzione elettrica (2023-2024)". In questa simulazione si assume 2,00 kg CO₂/smc per semplicità.
- **Energia elettrica - location-based (Provincia di Torino):** 0,265 kg CO₂/kWh (fonte stimata da dati Regione Piemonte 2023-2024).
- **Energia elettrica - market-based:** 0,507 kg CO₂/kWh (fattore di emissione ricavato dagli ultimi documenti del fornitore energetico).

2. SCOPE 1 - CONSUMI DI COMBUSTIBILI PER TRASPORTO (VEICOLI AZIENDALI) E DI GAS NATURALE PER RISCALDAMENTO

Le emissioni dirette della Cooperativa - **667,98 t CO₂e** nel 2024 - derivano quasi interamente dal riscaldamento a gas naturale delle strutture residenziali (RSA, comunità alloggio, case di prima accoglienza), pari a 292.139 smc che comportano emissioni pari a **584,28 t CO₂e**. In inverno gli ambienti destinati ad anziani o a persone con fragilità devono garantire temperature comprese fra **20 °C e 24 °C** (linee guida igienico-sanitarie per le RSA), mentre la normativa nazionale fissa a **20 °C ± 2 °C** i limiti per gli altri edifici collettivi: requisiti che, pur necessari al benessere degli ospiti, impattano sui consumi di metano.

A ciò si sommano **83,70 t CO₂e**, derivanti dai consumi indicati nel capitolo "E1 - Gestione dei consumi energetici", moltiplicati per i valori di riferimento sopra indicati e generati da 32 veicoli diesel/benzina che percorrono quotidianamente il territorio torinese per servizi di **assistenza domiciliare, trasporto terapeutico e accompagnamento**.

Azioni di mitigazione. Nel 2025 inizierà la **sostituzione progressiva** dei veicoli con mezzi ibridi o elettrici, alimentati dalla wall-box da 22 kW installata a fine 2024; sul fronte termico si prevedono efficientamenti energetici delle strutture e una sempre maggiore attenzione alle temperature interne, con un taglio stimato del 6 % delle emissioni Scope 1.

3. SCOPE 2 - CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

La domanda elettrica delle 46 sedi operative è stata complessivamente di 991.851 kWh. Calcolata con il fattore medio della rete piemontese (0,265 kg CO₂/kWh), l'impronta location-based è pari a 262,84 t CO₂e. In chiave market-based, il mix del nostro fornitore - dipendente per oltre il 60 % da gas - porta l'intensità a 0,507 kg CO₂/kWh e l'impronta a 502,87 t CO₂e; per coerenza con l'approccio ESRS E1 riportiamo entrambi i valori.

Si tenga conto che, all'interno delle nostre strutture, l'illuminazione di corridoi, refettori e spazi comuni segue le indicazioni del D.M. Sanità 5/7/1975 (fattore di luce diurna Fd ≥ 2 %), mentre nelle camere da letto delle RSA si mantengono livelli di almeno 150 lux, requisiti che spiegano l'inevitabile carico serale.

Azioni di mitigazione. Oltre al relamping già concluso nella Sede centrale della Cooperativa, nel 2025 potranno essere promossi altri relamping in altre sedi. Inoltre, sempre nel 2025 e poi nel 2026 saranno installati impianti fotovoltaici presso alcune sedi della Cooperativa che, a partire dal 2024, è socia fondatrice della Comunità Energetica Rinnovabile Merak. Contestualmente, la Cooperativa sta negoziando un nuovo contratto di utenza luce, cercando fornitori che garantiscano una quota maggiore di energia rinnovabile.



4. SCOPE 4 - BUSINESS TRAVEL E FILIERA ALIMENTARE

Lo Scope 3 include 151 t CO₂e provenienti dagli 862.858 km percorsi e rimborsati agli operatori che utilizzano l'auto propria per raggiungere soprattutto beneficiari in zone montane o extraurbane, dove il trasporto pubblico è ridotto o assente. È una voce "difficile" da comprimere senza compromettere la continuità di servizi.

A completare il quadro, FoodPrint, un progetto di eco-innovazione sociale, nato con il sostegno di Fondazione Compagnia di

San Paolo, che combina la lotta allo spreco alimentare con il monitoraggio digitale della filiera. La piattaforma, sviluppata nel 2022, traccia in tempo reale l'origine delle derrate, calcola l'impronta CO₂ / H₂O di ogni pasto secondo la "piramide capovolta" del cibo sostenibile e restituisce dashboard pubbliche per la sensibilizzazione di utenti e donatori. Nel 2024 la Cooperativa ha proseguito la fornitura di pasti caldi serali alle Case di Prima Accoglienza che gestisce, garantendo pasti equilibrati, minore impatto ambientale e dati certificati di saving ambientale. La

piattaforma stima 10,2 t CO₂e di impatto netto per i 11.403 pasti cucinati, con il 33 % di cibo recuperato, evitando 3,9 t CO₂e rispetto allo scenario di approvvigionamento interamente commerciale.

Azioni di mitigazione. Mentre per i rimborsi chilometrici le azioni di mitigazione sono più ridotte, per la filiera alimentare l'obiettivo 2025 è di aumentare la quota di derrate donate grazie a nuovi accordi con supermercati e enti del terzo settore.



E4 - USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE IDRICHE (Riferimento ESRS E3 - Acque e risorse marine)

CONSUMI IDRICI E POLITICHE DI GESTIONE

La salvaguardia delle risorse idriche è un obiettivo prioritario della Cooperativa, in coerenza con ESRS E3, che valorizza l'uso responsabile dell'acqua e la tutela degli ecosistemi. Nel 2024 il consumo idrico complessivo nelle varie strutture è stato di 37.114 m³.

La Cooperativa promuove un approccio basato su:

1. **Monitoraggio:** rilevazione costante dei consumi tramite contatori dedicati e analisi periodica degli andamenti, con segnalazione delle eventuali anomalie.
2. **Riduzione dei consumi:** installazione di riduttori di flusso e rubinetti temporizzati, accorgimenti

nella gestione dell'irrigazione di aree verdi, sensibilizzazione degli operatori su un uso razionale dell'acqua.

3. **Qualità dell'acqua:** dove possibile, si favorisce l'uso dell'acqua di rete trattata (ad es. fontanelle interne con filtri) anziché di bottiglie di plastica monouso, contribuendo a diminuire i rifiuti e il consumo di risorse.

RISULTATI E PROSPETTIVE

- Grazie al progetto Foodprint (cfr. Scope 3), nel 2024 il consumo idrico ipotetico per la filiera dei pasti destinati agli ospiti senza fissa dimora delle nostre strutture doveva essere pari a 7.167,29 m³ d'acqua

consumata (0,629 m³/pasto), ma grazie al cibo donato abbiamo potuto risparmiare 1.973,42 m³ d'acqua.

- Nel corso dell'ultimo anno, non si sono registrate dispersioni idriche rilevanti o anomalie prolungate.
- A medio termine, la Cooperativa mira a implementare sistemi di raccolta di acque meteoriche per scopi non potabili in alcuni stabili dotati di adeguate infrastrutture (ad es. cisterne per irrigazione).



E5 - GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI (Riferimento ESRS E5 - Uso delle risorse ed economia circolare)

PRINCIPI GUIDA

Nell'ambito del ciclo integrato dei rifiuti, la Cooperativa adotta i principi di prevenzione, riduzione, recupero e riciclo, secondo una gerarchia improntata all'economia circolare. Pur non disponendo di dati quantitativi completi su tutti i flussi di rifiuto, l'organizzazione si impegna nel tracciamento dei principali flussi prodotti: rifiuti solidi urbani, rifiuti speciali (se presenti in determinati servizi) e frazioni differenziate (carta, plastica, vetro, organico, pile).

AZIONI RILEVANTI

- **Differenziazione interna:** estensione delle isole ecologiche a tutte le sedi, con contenitori specifici per carta, plastica e organico.
- **Riduzione dell'usa-e-getta:** graduale eliminazione di stoviglie monouso nei servizi di ristorazione interna o nei momenti di catering aziendale, sostituite con alternative riutilizzabili.
- **Adesione al progetto "Re Cig - Spegni Sostenibile":** nel 2024 abbiamo installato nella sede centrale gli Smoking Point Re Cig, appositi raccoglitori per i mozziconi di sigaretta. Il materiale raccolto viene inviato all'impianto Re Cig, dove un processo

brevettato di purificazione trasforma l'acetato di cellulosa dei filtri in un polimero plastico riutilizzabile, chiudendo il ciclo in ottica di economia circolare.

- Nella sede centrale è stato introdotto un contenitore dedicato alla **raccolta differenziata delle pile esauste, ampliando** così le frazioni avviate a recupero specialistico.

COLLABORAZIONI E PROSPETTIVE

La Cooperativa valuta di stringere accordi con consorzi e operatori specializzati nella valorizzazione dei rifiuti, così da ottimizzare l'ultima fase del ciclo e incrementare la percentuale di materiale avviato a recupero/riciclo. Obiettivo finale è superare l'80% di rifiuti differenziati entro i prossimi due anni, laddove le infrastrutture territoriali lo consentano.

All'interno dei 42 servizi che hanno risposto ai questionari, il 98 % dei servizi - vale a dire tutti quelli dotati di sede fisica - dispongono di cestini per la raccolta differenziata.

Le frazioni più gestite sono carta, plastica e vetro (100 % dei servizi con sede), seguite da organico (83 %), rifiuti speciali sanitari (33 %), farmaci e pile (24 %) e olio esausto da cucina (21 %).

Il coinvolgimento dei beneficiari è giudicato complessivamente positivo: il 100 % dei servizi li coinvolge o tenta di farlo, considerandola un'opportunità di educazione ambientale e responsabilizzazione, pur segnalando maggiori difficoltà laddove presenti beneficiari meno autonomi.

Fra le proposte di miglioramento spiccano cartellonistica e bidoni dedicati, eventi di sensibilizzazione con laboratori pratici, contenitori specifici per chi non ne è fornito (pile e olio), oltre a interventi puntuali legati alle diverse tipologie di sede come l'introduzione di compostiere e il riuso dell'acqua piovana.

Questi spunti alimenteranno il piano d'azione del 2025, verso una gestione dei rifiuti sempre più sostenibile.





E6 – FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE DEGLI OPERATORI (Riferimento ESRS E5 – Uso delle risorse ed economia circolare)

PIANO FORMATIVO

La Cooperativa ritiene fondamentale investire sulle competenze e sulla sensibilità del proprio personale in materia di sostenibilità. Per questo, ogni anno viene elaborato un piano formativo con sessioni dedicate ai temi ambientali (corretto utilizzo delle risorse, buone pratiche di riciclo, riduzione dei consumi e delle emissioni, ecc.).

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2024

- **Workshop e seminari interni:** realizzati 2 incontri informativi rivolti a Direttori e Coordinatori di servizio, con un totale di oltre 40 partecipanti. I temi

approfonditi hanno incluso: il miglioramento della raccolta differenziata, l'uso razionale dell'acqua e l'efficientamento dei consumi energetici.

- **Kit informativi:** predisposta una serie di materiali divulgativi (guide sintetiche, infografiche, poster) da affiggere nelle bacheche di ogni sede operativa, con consigli pratici su come ridurre gli sprechi nel quotidiano.

VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI E PROSSIMI PASSI

La Cooperativa ha rilevato un miglioramento nella corretta separazione dei rifiuti e una diminuzione



degli sprechi nei centri in cui i lavoratori partecipano regolarmente alla formazione. L'obiettivo per il 2025 è ampliare ulteriormente il coinvolgimento, includendo sessioni specifiche per i neoassunti e momenti di confronto con i beneficiari dei servizi.



E7 – CULTURA DEL RIUTILIZZO (Riferimento ESRS E5 – Uso delle risorse ed economia circolare)

VISIONE E FINALITÀ

Favorire la cultura del riuso e del recupero è parte integrante delle politiche di sostenibilità della Cooperativa, che mira a estendere il ciclo di vita degli oggetti e a diminuire la mole di rifiuti prodotti. Ciò risponde ai principi dell'economia circolare e, in particolare, al criterio ESRS E5 sul corretto utilizzo delle risorse.

PRINCIPALI INIZIATIVE PRESENTI E FUTURE

1. **Laboratori di riuso creativo:** in alcuni servizi socio-educativi o centri diurni è stata introdotta la pratica dei "laboratori del riuso", in cui gli utenti, affiancati dagli operatori, si dedicano alla

creazione di oggetti o materiali didattici a partire da scarti e materiali riciclati (legno, cartone, tessuti).

2. **Scambio di beni e attrezzature:** la Cooperativa ha avviato una piattaforma interna che permette il riutilizzo di PC, smartphones o materiale d'ufficio non più utilizzato in una sede, ma ancora in buone condizioni per altre destinazioni.

BENEFICI SOCIALI E AMBIENTALI

- Riduzione dei costi di smaltimento rifiuti.
- Generazione di valore sociale, specialmente coinvolgendo utenti con fragilità (persone con disabilità, persone in reinserimento lavorativo, ecc.).



- Sviluppo di nuove competenze manuali e creative, che alimentano il senso di appartenenza alla comunità e la consapevolezza ambientale.



LA DOPPIA MATERIALITÀ: IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Per identificare i temi realmente “materiali” per la Cooperativa Frassati abbiamo applicato il **principio della doppia materialità**, raccomandato dagli ESRS: da un lato abbiamo indagato l'**impatto inside-out** che le nostre attività esercitano su persone, ambiente e società, dall'altro abbiamo valutato come tali temi possano tradursi in **rischi o opportunità outside-in** per la stessa Cooperativa. La valutazione, costruita attraverso workshop interni e poi validata con interviste a stakeholders esterni, ha visto la possibilità di assegnare a ciascun tema un valore di importanza a scelta tra 5 disponibili, in una scala da “pochissimo rilevante” a “moltissimo rilevante” o con un punteggio da 1 a 5.

1. LE PRIORITÀ AMBIENTALI VISTE DA DENTRO E DA FUORI

Tre temi ambientali emergono come “molto rilevanti” (tutti ≥ 4): gestione dei consumi energetici, riduzione delle emissioni GHG e gestione responsabile dei rifiuti. Sul fronte impatto, l'elevato consumo di gas nelle strutture residenziali viene percepito internamente come la principale fonte di CO₂; verso l'esterno, il rischio di costi energetici crescenti è stato citato sia dal presidente di Legacoop Piemonte, che intravede nelle Comunità Energetiche Rinnovabili «un antidoto cooperativo alla volatilità dei prezzi», sia dai referenti DAC e Chemitec, che raccomandano l'estensione di contratti a fonte rinnovabile. Sul versante rifiuti, i partner territoriali apprezzano l'adesione a una CER e ai progetti Foodprint e Re-Cig, chiedendo di “spingere” sulle filiere di up-cycling (riutilizzo creativo).

2. LA DIMENSIONE SOCIALE, VERO CUORE DELLA COOPERATIVA

Nei punteggi di materialità spiccano welfare interno, salute-sicurezza, parità di genere e reti di prossimità (tutti ≥ 4). Tale centralità è confermata dalle interviste: la community Frassati sottolinea l'importanza di percorsi di coprogettazione territoriale e di una governance intergenerazionale

che coinvolga i giovani operatori. Dal punto di vista dei rischi/opportunità, una forza lavoro motivata e in buona salute viene considerata indispensabile per reggere la crescente domanda di servizi alla persona; il permanere di gap retributivi o di formazione, invece, rappresenterebbe un rischio di perdita di talenti e know-how specialistico.

3. GOVERNANCE: TRASPARENZA E COMPETENZE COME LEVA COMPETITIVA

I temi di governance – trasparenza, responsabilità degli organi, reti formali e informali – ottengono punteggi medi pari o superiori a 4. Gli stakeholder intervistati sostengono che «la transizione ambientale necessita un impianto sociale e di governance solido» (Legacoop) e che il modello cooperativo, con una testa un voto, costituisce un vantaggio competitivo nell'attrarre partner e investitori pazienti. Dal lato outside-in il principale rischio risiede nella complessità normativa (231, GDPR, nuova CSRD); al contempo la capacità di anticipare la normativa potrà consolidare la reputazione di Frassati come capofila di iniziative inter-cooperative (es. CER Merak).





4. SINTESI E PROSSIMI PASSI

La lettura incrociata inside-out / outside-in ci restituisce una mappa di temi prioritari analizzati nel nostro Bilancio Sociale e segnalati come afferenti ai temi della sostenibilità, tutti sopra il valore-soglia di 4: un risultato che conferma la coerenza tra la visione interna e le aspettative di partner, clienti, istituzioni e reti associative. Nel 2025 tali evidenze guideranno:

- la scelta degli indicatori ESRS da monitorare nel primo Bilancio di Sostenibilità completo;
- l'aggiornamento del piano strategico con azioni mirate (fotovoltaico e mobilità elettrica per la "E",

percorsi di formazione e benessere organizzativo per la "S", rafforzamento dei presidi di controllo per la "G");

- l'ulteriore coinvolgimento degli stakeholders attraverso focus group tematici, così da validare annualmente la matrice e individuare prontamente nuovi rischi o opportunità.
- In questo modo la doppia materialità diventa strumento vivo di governo, capace di trasformare le istanze sociali e ambientali in vantaggi competitivi e, al contempo, di prefigurare i possibili impatti finanziari e reputazionali per la Cooperativa.

5.2

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

Nel 2024 la Cooperativa ha incrementato il coinvolgimento degli stakeholders partecipando attivamente alla sperimentazione di nuove modalità di collaborazione. Per quanto riguarda gli stakeholders pubblici, sono incrementate le attività in co-progettazione, sia in risposta ad avvisi pubblici, sia su iniziativa della Cooperativa che ha richiesto e attivato nuove partnership con gli Enti Locali promuovendo, presentando e avviando progetti innovativi in risposta alle necessità dei territori.

Per quanto riguarda le reti del Terzo Settore e delle comunità locali, la Cooperativa ha consolidato e incrementato le collaborazioni non solo con Associazioni e Cooperative del territorio, ma anche con imprese e cittadini, che sono stati coinvolti nella lettura dei bisogni e nella co-progettazione di nuove risposte.

A testimonianza di ciò, nel 2024 oltre 100 soggetti diversi (Enti Pubblici, organizzazioni del Terzo Settore, Imprese private) hanno sottoscritto protocolli di intesa o impegni di partnership per la realizzazione di progetti condivisi.

PROGETTI ATTIVI NEL 2024

• MINORI E FAMIGLIE

Nel 2024 la Cooperativa ha avviato e portato avanti 11 progetti dedicati a minori, giovani e famiglie sui territori di: Torino, Valle di Susa, Val Sangone, Moncalieri, Trofarello e La Loggia.

I progetti, a vario titolo, hanno attivato processi

di empowerment volti alla costruzione di reti di sostegno, capacitazione e confronto per genitori, bambini e adolescenti.

La Cooperativa ha mantenuto il suo impegno nel sostenere principalmente quattro filoni di attività:

- il primo legato al rafforzamento delle competenze genitoriali e delle opportunità aggregative, ludiche e di sostegno scolastico per bambini e adolescenti in condizione di fragilità o a rischio di povertà educativa;
- il secondo focalizzato sull'accompagnamento verso la vita adulta e autonoma di giovani con background migratori o di allontanamento dal contesto familiare;
- il terzo legato al miglioramento della qualità della vita di bambini e adolescenti con problematiche di natura psichiatrica in condizione di vulnerabilità o con problematiche di abuso o dipendenza da sostanze;
- il quarto centrato sulla sperimentazione di azioni integrate per promuovere l'occupazione femminile, ripensare i servizi di conciliazione a favore delle donne e aumentare le offerte educative territoriali per bambini e adolescenti

• I PRINCIPALI PROGETTI SONO:

- **Va.L.E.Ria**, avviato nel gennaio 2024 con il contributo di Fondazione Compagnia di San Paolo nell'ambito del programma Equilibri;
- **S.Nodi**, realizzato con il contributo di Impresa Sociale con I Bambini (capofila Cooperativa Pradigma);
- **P.I.P.P.I. Con.I.S.A.**, Finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1

"Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.1.1;

- **P.I.P.P.I. Unione dei Comuni di Moncalieri**, Finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.1.1;
- **Sperimentazione Care Leavers**, realizzato con il contributo di Città di Torino;
- **Tempo al Tempo**, realizzato con il contributo di Impresa Sociale Con I Bambini;
- **Tangram** - avviato nel 2022 con il contributo del Bando Welfare&Territorio della Fondazione CRT;
- **Forme**, avviato nel 2022 e finanziato con il fondo per la prevenzione della dipendenza da stupefacenti della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche antidroga;
- **I giardini delle soft skills**, realizzato con il contributo di Impresa Sociale Con I Bambini;
- **Relazioni Possibili**, realizzato con il contributo di Città di Torino.
- **Storie di futuri possibili**, realizzato con il contributo del Fondo di Beneficienza Intesa San Paolo.

• ASSISTENZA A LUNGO TERMINE E DISABILITÀ

Cinque sono i progetti finanziati e realizzati a favore di anziani e persone con disabilità accomunati dalla volontà di supportare e facilitare un percorso di vita autonoma. Innovazione tecnologica e ristrutturazione di spazi abitativi sono gli elementi che hanno dato il via a percorsi sperimentali sui territori di Alpignano, Moncalieri, Trofarello e La

Loggia, Valle di Susa e Val Sangone. Le principali attività progettuali che hanno preso il via nel 2024 sono:

- **P.N.R.R. CISSA Linea 1.2**, Finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.2;
- **P.N.R.R. Unione dei Comuni Linea 1.2**, Finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.2;
- **Adulti insieme** - Finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.2;
- **P.N.R.R. città di Torino 1.1.3 "torno a Casa"** finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimenti 1.1.
- **PNRR Città di Torino 1.1.2 "Silver Housing Massaua"** Finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU M5C2 Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.1

• LAVORO DI COMUNITÀ

Quattro sono i progetti che hanno avuto come focus la prevenzione e lo sviluppo di comunità coese e capaci di prendersi cura delle fragilità e dei bisogni del territorio. Elemento centrale e caratterizzante delle attività progettuali è stata la costruzione di una rete solida e stabile tra i differenti attori del territorio e tra i singoli cittadini. Hanno così preso vita iniziative di pronto intervento sociale, accessibilità ai servizi essenziali, cittadinanza attiva e contrasto allo spreco alimentare.

- **Moncalieri Solidale**, finanziato da Fondazione Compagnia di San Paolo nell'ambito del programma B2= Il bene x bene;
- **Negozi Vicini**, avviato nel 2022 con il contributo del Con.I.S.A. Valle di Susa e Val Sangone.

• ADULTI IN DIFFICOLTÀ

Nel corso del 2024, la Cooperativa Frassati ha consolidato e ampliato il proprio impegno a favore degli adulti in difficoltà, proseguendo le progettualità già avviate negli anni precedenti e introducendo nuovi interventi abitativi e di inclusione sociale. L'obiettivo è rispondere alle esigenze di persone che vivono in condizioni di fragilità, senza dimora o con problematiche psico-sociali, offrendo loro percorsi di accoglienza personalizzati, opportunità di crescita e sostegno nell'acquisizione di competenze necessarie per una progressiva autonomia.

Per continuare a rispondere ai bisogni, nuovi e già conosciuti, degli adulti in difficoltà, anche nel 2024 la Cooperativa Frassati ha proseguito e potenziato i suoi interventi di inclusione sociale rivolti a cittadini in condizioni di marginalità estrema,

persone senza dimora e persone con patologie psichiatriche, principalmente sul territorio di Torino. Le azioni intraprese hanno permesso di consolidare l'offerta di posti letto, pasti e percorsi di autonomia, intensificando l'impegno sia all'interno delle strutture di prima accoglienza (dormitori, CPA) sia attraverso soluzioni abitative innovative, fondate sui principi di housing sociale e sostegno domiciliare. In linea di continuità con quanto realizzato in precedenza, i progetti attivi hanno permesso di sperimentare ulteriormente modalità di intervento centrate sull'autonomia abitativa e sociale, offrendo sostegno educativo e psicologico e attivando reti di prossimità con il territorio. Si è rafforzato, inoltre, l'impegno nella cura e nell'inclusione sociale degli ospiti delle CPA e degli spazi di housing e cohousing, ampliando le proposte di accompagnamento e supporto.

Parallelamente, le nuove progettualità introdotte o rinnovate nell'ultimo anno hanno continuato a rafforzare la collaborazione con le istituzioni locali, le reti territoriali e altri enti del Terzo Settore, consentendo di offrire risposte sempre più articolate alle diverse forme di vulnerabilità.

Di seguito una panoramica dei principali progetti attivi:

- attività dedicate a cittadini di origine straniera (mediazione culturale, insegnamento della lingua italiana, supporto per le pratiche burocratiche);
- attività dedicate agli adulti anziani (supporto per l'accesso ai servizi, percorsi di empowerment e recovery);
- attività dedicate agli ospiti delle C.P.A. (laboratori di well-being design e di arte-terapia).

Infine, sono stati attivati progetti volti:

- alla prevenzione e al supporto della salute mentale e rispetto all'uso di sostanze stupefacenti, i cui destinatari comprendono anche giovani adulti;
- al supporto per l'accesso ai servizi di persone con background migratorio.

Le attività, in questo caso, si sono concentrate sulla creazione di ambienti volti all'inclusione delle persone in difficoltà e alla costruzione di percorsi volti all'empowerment individuale e di gruppo.

- **Emersione Anagrafica**, avviato nel 2023 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 della Città di Torino;
- **Extra-Budget**, avviato nel 2023 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 della Città di Torino;
- **Housing Casa Ferri**, avviato nel 2024 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 della Città di Torino;
- **Nazzaro 5**, avviato nel 2023 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 della Città di Torino;
- **Sebastopoli**, avviato nel 2023 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 della

Città di Torino;

- **So.L.E. Co-Housing**, realizzato nel 2024 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 4 della Città di Torino;
- **SupportaTO**, realizzato nel 2024 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 della Città di Torino;
- **Triage**, realizzato nel 2022 e finanziato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 2 della Città di Torino;
- **Frassati Food-Print II**, avviato nel 2024 con il contributo del bando Wonder della Compagnia di San Paolo;
- **Safe direction**, avviato nel 2023 e finanziato dalla Città di Torino;
- **Pellerina WIP**, finanziato dalla Fondazione CRT con il bando Welfare e territorio;
- **P.O.L.I.**, Poli per l'Orientamento, la Legalità e l'Inclusione, finanziato da Fondazione Compagnia di San Paolo (capofila Comune di Avigliana);
- **Rete Civica** per il Benessere, finanziato da Fondazione Compagnia di San Paolo (capofila Ass. ne Nessuno);
- **Casa rifugio Alice Walker**, finanziato dalla Regione Piemonte con contributi per case rifugio esistenti;
- **L.U.C.I.** - L'Unione dei Comuni per l'Inclusione, finanziato dall'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia tramite la quota servizi "fondo povertà".

6 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

OBIETTIVI PER I PROSSIMI ANNI:

La Cooperativa sta procedendo nel percorso di costruzione e adozione di strumenti di rendicontazione sociale, avviato negli anni precedenti, in linea con gli sviluppi normativi. Ha effettuato un ulteriore investimento nella costruzione di competenze e nella valutazione di impatto sociale delle proprie attività, formando quattro risorse interne come Chief Value Officer (Corso Universitario di Aggiornamento Professionale in Valutazione d'Impatto Sociale).

CONSOLIDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE RIVOLTE ALL'INTERNO (SOCCIA DELLA COOPERATIVA)

EVOLUZIONE COSTANTE DEI CONTENUTI DEL BILANCIO SOCIALE E DEL FUTURO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

INCREMENTO DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RENDICONTAZIONE RIVOLTE AGLI STAKEHOLDER E ALL'ESTERNO

INCREMENTO DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO DEI PROGETTI E DEI SERVIZI ATTIVI

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI DELLA COOPERATIVA SONO:

VALORIZZAZIONE E CRESCITA

(occupazionale e professionale) delle risorse umane

INCREMENTARE

l'efficacia e l'efficienza del sistema organizzativo e dei flussi informativi interni

INNOVAZIONE

dei processi produttivi con l'adozione di nuovi software e hardware in grado di incrementare la qualità dei servizi offerti, ottimizzare la pianificazione e la rendicontazione delle attività, intercettare e rispondere a nuovi bisogni in un'ottica Human-centre design

RICERCA E SVILUPPO

di progetti e servizi innovativi

DIVERSIFICAZIONE

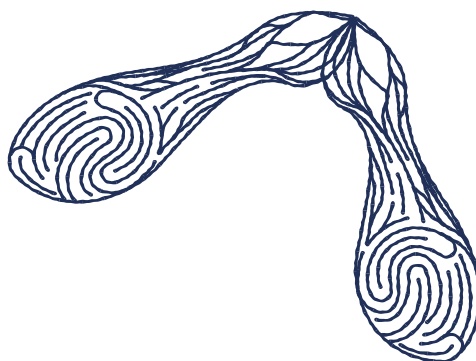
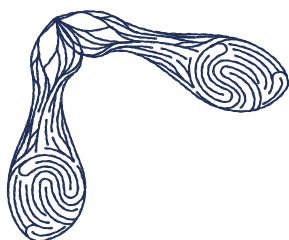
e incremento del volume delle attività

PROSECUZIONE E MIGLIORAMENTO

dei percorsi e dei progetti avviati nell'ambito dell'impatto ambientale, diminuendo gli sprechi energetici e della filiera del cibo, ricercando nuove soluzioni di indipendenza energetica con fonti rinnovabili e promuovendo buone pratiche a difesa dell'ambiente all'interno di tutte le sedi operative, con il coinvolgimento di tutti i lavoratori e degli ospiti.

7

APPENDICE

STORIE CHE CONTANO: L'IMPATTO
REALE DEL NOSTRO LAVORO,
RACCONTATO DA CHI LO VIVÉ E
DA CHI LO COSTRUISCE

1. COMUNITÀ PER MINORI:

UNO SPAZIO PER VIVERE, LEGAMI PER CRESCERE

INTERVISTA A
GAIA PELLICANI

Una comunità per minori, o comunità educativa residenziale, è un servizio che accoglie bambini, bambine e adolescenti che per varie ragioni non possono restare presso le proprie famiglie oppure, come nel caso dei minori stranieri non accompagnati, che una famiglia vicina non ce l'hanno.

La Cooperativa Frassati ne gestisce diverse. Due in particolare, entrambe nel territorio di Moncalieri, sono dedicate alla fascia d'età 11-18 anni. La prima è la comunità storica di corso Trieste, aperta nel

1989, mentre la seconda, Leonardo 1, è attiva dal 2009. Sono comunità miste per ragazzi e ragazze, rispettivamente con 7 e 10 posti, di cui un paio "in pronto intervento".

Abbiamo chiesto a Gaia Pellicani, la referente, di raccontarci com'è la vita dentro queste strutture.

Sul mondo delle comunità per minori aleggia una certa ignoranza condita da pregiudizi. Ci aiuti prima di tutto a capire come mai un

ragazzino viene allontanato dalla propria famiglia?

Le ragioni possono essere diverse, ma in genere c'è un provvedimento del Tribunale dei Minori che impone l'inserimento in comunità con un percorso educativo da attuare, perché si è valutato che la famiglia non è un contesto adatto per la crescita del minore. In alcuni casi questo allontanamento viene fatto in emergenza, se c'è il sospetto di abusi o violenze in atto; ma viene poi sempre rivalutato



a posteriori, per verificare che il minore non abbia mentito e ingigantito la conflittualità familiare.

Esistono anche gli inserimenti consensuali: quando è la famiglia stessa che, in accordo coi servizi sociali, firma per l'inserimento in comunità. Un consenso che potrà revocare in qualsiasi momento.

Quindi non è vero che i ragazzi vengono allontanati alla prima crisi, e contro la loro volontà?

Direi anzi che stiamo andando nella direzione opposta. Pur con differenze fra i vari territori, oggi la tendenza è quella di allontanare il meno possibile, lavorando molto sul sostegno genitoriale e sul rafforzamento del nucleo d'origine. I ragazzini inviati in comunità hanno vissuto situazioni davvero pesanti, spesso traumatiche. Arrivano da situazioni socio-culturali molto compromesse, con genitori in carcere, tossicodipendenti o malati psichici, e comunque del tutto privi di strumenti educativi. Alcuni sono figli magari molto amati, ma di fatto lasciati a loro stessi. Altre volte invece hanno subito violenze o abusi sessuali.

Quanto può restare in struttura un minore?

I percorsi dovrebbero durare al massimo due anni, e poi portare a una situazione diversa, come una casa-famiglia o un affidato. In realtà, per mancanza di alternative disponibili, arrivano a coprire anche cinque anni. La comunità diventa così una specie di seconda casa, e non è detto che sia sempre un bene.

Nel momento in cui i minori entrano in comunità, che succede?

Spesso vediamo una risposta positiva rispetto al cambiamento, anche se non scelto da loro. C'è un disagio riconosciuto in famiglia, quindi si accetta di sperimentarsi in un contesto diverso. Molto più problematico quando i ragazzi arrivano da precedenti esperienze comunitarie fallite. Se si oppongono nettamente all'inserimento, c'è poco da fare... Quegli adolescenti continueranno a scappare

e tornare dai genitori, con l'idea che stare in famiglia sia comunque meglio, pur con le criticità che i loro nuclei presentano. Oggi notiamo una tendenza alla fuga molto maggiore che in passato.

E vi siete chiesti come mai?

Certo. In parte c'è un affaticamento delle équipe, spesso molto giovane di età. C'è un grande turnover di operatori nelle comunità, perché il lavoro è tosto, spazziante. Così manca il tempo per sviluppare delle professionalità forti e affidabili, sia per gli ospiti, sia per formare i colleghi nuovi arrivati. Diventa purtroppo più facile mancare l'aggancio educativo con i ragazzi, che non si sentono abbastanza "contenuti".

Un problema di struttura quindi?

Non solo. Gli adolescenti di oggi sono diversi, più insofferenti alle regole che in un ambiente comunitario sono giocoforza stringenti. Sentono molto il richiamo allo stare fuori fino a tardi la sera, ad esempio. E poi stanno tanto sui social, che da un lato li bombardano di stimoli, di aspettative, dall'altro li tengono più isolati, meno capaci di relazionarsi con il gruppo.

Non sanno stare fermi... Arrivano sempre più ragazzi certificati per disturbi dell'attenzione o altro, e nei casi più difficili ci troviamo ad affrontare anche una grande aggressività. Soprattutto quando vengono inseriti in "pronto intervento", noi li accogliamo senza sapere nulla della loro storia precedente. E spesso poi vengono fuori problemi enormi e un carico di rabbia difficile da contenere. Un altro elemento relativamente nuovo sono le psicopatologie latenti che emergono in adolescenza: sempre più ragazzi fanno uso di psicofarmaci.

E di fronte a questo sovraccarico di difficoltà come si reagisce?

Per quanto ostico, il nostro compito è sempre quello di **sospendere il giudizio**, per non etichettare quel ragazzo o ragazza e stabilire comunque un rapporto.

La relazione è il nostro unico vero strumento di lavoro!

L'unico modo perché il ragazzo aderisca al progetto educativo è costruire un legame forte, autentico con lui.

E poi sperare che scatti l'aggancio anche con gli altri ragazzi, perché se il gruppo funziona bene, i singoli stanno meglio.

Possiamo approfondire la dinamica di gruppo?

È molto utile quando in comunità emerge un leader positivo. Cioè un ospite che tende ad agire in difesa degli altri ospiti, degli educatori e anche degli spazi. Noi curiamo molto la bellezza dei locali, che è un

elemento chiave di benessere... ma c'è chi sfoga le sue frustrazioni rompendo e rovinando tutto.

Se nel gruppo dei pari manca qualcuno che giochi a favore della comunità, il rischio è che gli elementi più forti si trascino dietro gli altri in comportamenti distruttivi.

E questi comportamenti sono purtroppo sempre più frequenti, tanto che si fatica a trovare strutture alternative. Quando per salvaguardare il percorso educativo del gruppo, a malincuore chiedi di spostare altrove la persona che lo compromette, raramente risulta possibile.

Forse vale la pena spiegare meglio cosa si intende per percorso educativo.

La comunità non offre ai suoi ospiti solo un tetto sicuro sopra la testa. Ma anche un'équipe di professionisti che lavorano in sinergia sulle risorse di ogni ragazzo, affinché possa rialzare la testa e costruirsi le basi per una vita adulta autonoma. Per ognuno di loro, all'ingresso, si stila un progetto individualizzato che procede per fasi.

Mi rendo conto che fino adesso ho parlato soprattutto dei loro problemi, ma **gli adolescenti sono energia pura!** Hanno sempre anche un bagaglio di qualità da scoprire.

E voi siete capaci di portarle alla luce?

Ci proviamo. Prima di tutto attraverso l'osservazione delle loro dinamiche relazionali interne ed esterne, come ad esempio la scuola o lo sport. E poi attraverso l'ascolto e il dialogo. Alcuni hanno bisogno che gli si faccia una domanda in più, altri sono stati abituati a comportarsi già da adulti, e devono riconquistarsi l'adolescenza.

L'educazione non è una scienza esatta: si va "per tentativi", riconoscendo gli errori e cambiando approccio, ma non si va mai "a caso", nel senso che siamo abituati a focalizzare ogni passaggio sulla base delle nostre competenze.

E quali sono queste competenze?

Il lavoro dell'educatore è anche tanto su sé stesso. Non bisogna entrare "in sintonia" col minore, ma mantenere un approccio professionale. Questo non significa sacrificare il lato umano, perché in fin dei conti la comunità per loro rappresenta una casa anche nel senso affettivo del termine.

Però il nostro compito non è di sostituirci ai legami familiari, quanto di offrire un "contenimento" educativo. Dobbiamo avere cura di tutti i contenuti che un ragazzo ci porta, e aiutarlo a rimetterli in gioco nella crescita.

È una capacità che si sviluppa nel tempo, grazie al lavoro di équipe e al confronto con altre figure professionali, come gli psicologi, gli assistenti sociali ecc.

Malgrado tutte le criticità che ci hai raccontato, questo lavoro funziona?

Nell'immediato, chiunque direbbe di no. Ma se lo guardiamo come un investimento di lungo periodo, la risposta cambia. Bisogna avere tanta pazienza, aspettare che i ragazzi "vengano fuori" superando una serie di complessità.

Elenchiamole.

Prima fra tutte il **conflitto di interesse fra comunità e famiglia di origine**, che, per quanto sconquassata, esercita un richiamo e spesso un senso di colpa: molti ragazzi tendono a idealizzare i genitori, specie quelli più assenti. In alcuni casi c'è un accordo a vedere i familiari, in struttura o in luogo neutro, ma rispetto al passato si punta meno sul reinserimento (ad esempio nei weekend o per le vacanze). Spesso viene fatto un lavoro educativo parallelo col nucleo di origine, e si vede quanto siano più motivati i ragazzi rispetto agli adulti!

Un secondo tema è quello del **supporto psicologico professionale**, di cui quasi tutti avrebbero bisogno ma che raramente viene attivato per carenza di risorse.

Poi c'è il **rapporto col mondo esterno** alla comunità e in particolare con gli altri contesti educativi. Un rapporto non sempre facile, neanche per noi quando ci accorgiamo che i "nostri" ragazzi faticano a essere accolti dalle scuole o dalle associazioni sportive. Diciamo che la comunità educante è un bell'ideale, sulla carta, che nel caso dei minori delle comunità nella prassi funziona poco. Forse non a caso, oggi affrontiamo un forte abbandono scolastico: molti vivono la scuola con ansia e smettono di frequentare.

Dipende forse anche dal modo conflittuale in cui questi ragazzi si pongono all'esterno?

È vero che non si fanno voler bene al primo sguardo. Se ti fermi alla superficie cogli il lato problematico e basta. Ma come dicevo hanno anche tanto altro da dare. E per fortuna spesso vediamo attivarsi delle belle sensibilità, fra le famiglie dei loro amici.

Oltre alla scuola cosa fanno?

Cerchiamo insieme degli hobby esterni, soprattutto a livello sportivo, per incanalare le loro energie e passioni. Proprio come una famiglia dobbiamo tenere sotto controllo le spese, ma qualcosa si riesce sempre ad attivare.

Dentro la comunità organizziamo laboratori, quasi tutti i giorni, anche per cementare il gruppo. D'estate andiamo anche in vacanza insieme: un momento preziosissimo, dove ci vediamo tutti in un'ottica diversa, meno normativa e più rilassata.

Cosa succede alla fine del percorso?

Quando un minore compie 18 anni deve lasciare obbligatoriamente la comunità, anche se il servizio sociale può decidere di continuare ad accompagnarlo fino ai 21 anni, grazie a un iter chiamato "proseguo amministrativo". Chi è rimasto in comunità più a lungo, cioè ha aderito al progetto educativo ed è cresciuto, non solo in senso anagrafico, spesso riesce a integrarsi bene. Poi contano molto le soggettività: alcuni ragazzi hanno difficoltà a "staccare il cordone", altri invece desiderano rendersi autonomi al più presto. Molti tornano in famiglia, ma con strumenti diversi per vivere quel tipo di relazione.

Vediamo giovani uomini e donne che dopo essere cresciuti lontano da nuclei difficili, si fanno loro stessi carico dei problemi dei genitori. Ognuno fa il suo percorso e noi cerchiamo di seguirne le tracce a distanza.

Questo desiderio di mantenere un contatto c'è anche da parte loro?

Spesso devo dire di sì. Gli adolescenti che arrivano da noi sono travagliati e oppositivi, ma a distanza di anni **rielaborano l'esperienza e maturano una forma di gratitudine** verso la comunità e il percorso che ha consentito loro di fare. Si fanno sentire come si farebbe con dei vecchi amici, e passano a trovare gli educatori che lavorano ancora in struttura.

È il frutto dell'investimento di lungo periodo che citavi prima...

Esatto, credo di sì. Se provo a confrontare i ragazzi passati in comunità con quelli che hanno un percorso di vita più "standard", mi accorgo che i "nostri" hanno una marcia in più. Le salite che affrontano li rendono tosti.

Quando arrivano, la rabbia è forse il loro sentimento prevalente, e l'educatore diventa un punching-ball.

Bisogna resistere a quella fase. Aiutarli a cambiare prospettiva prima di tutto su loro stessi, perché sono troppo abituati a venire denigrati per riconoscere il positivo che hanno dentro.

Un positivo all'inizio quasi impercettibile...**L'empatia nessuno te la insegna, eppure è fra gli ingredienti principali di un progetto educativo che funziona.**

Sul lungo periodo la frustrazione educativa si attenua, e gli educatori sono ripagati dei loro sforzi nel vedere tante storie che si incamminano sul binario "giusto".

Anche la società nel suo insieme dovrebbe sentirsi ripagata dall'investimento che fa su questo tipo di strutture e percorsi, perché sottraggono tanti bambini e ragazzi a un destino di deprivazione e abusi.

Quindi ti sentiresti di consigliare a un collega di lavorare in una comunità per minori?

Sì ma solo se è disposto a portare, oltre alle competenze, anche la passione per un'età complessa, per certi versi esplosiva. Sapendo che nell'esplosione c'è anche tanta energia che si sprigiona, tanto divertimento, tanto stupore. Si sperimenta indubbiamente la fatica nel rapportarsi con gli adolescenti, ma nello stesso tempo una leggerezza diversa rispetto a lavorare con gli adulti.

Oggi vediamo un pochino di confusione fra gli estremi educativi della normatività e dell'accudimento: va trovato un equilibrio. C'è però anche la consapevolezza che **l'educazione dei giovani sia una grande responsabilità per tutti.**

2. FINALMENTE MI SENTO A CASA!

IL RACCONTO DI ALESSANDRA, EX OSPITE DELLA C.E.R. CORSO TRIESTE

Di Alessandra colpiscono la maturità e l'autocontrollo nel parlare, accanto alla bellezza fresca e viceversa prorompente dei suoi **19 anni**. È molto consapevole della propria storia e la racconta con linguaggio vivace e atteggiamento sereno.

Ciao Alessandra. Come è andato il tuo incontro con la Cooperativa Frassati?

Sono arrivata nella comunità per minori di corso Trieste, a Moncalieri, nel 2019, con mia sorella gemella. Avevamo 13 anni. Prima stavamo con la mamma, di origine nigeriana e il nostro padre adottivo italiano. Loro poi però si sono separati, e quando mamma è partita per qualche tempo in Nigeria ci ha affidate a una conoscente... non proprio affidabile. A scuola si sono accorti che qualcosa non andava e i servizi sociali hanno deciso di allontanarci da casa. Prima siamo state in affidamento presso una famiglia, ma le cose non giravano per il verso giusto nemmeno lì. Così abbiamo provato la comunità.

E ha funzionato?

Io all'inizio ero molto diffidente, anche perché mi lasciavo condizionare da mia sorella che era più ribelle, più arrabbiata di me per tutta la situazione. Però ricordo che il primo giorno ho incontrato l'educatrice Giulia - Giulia "grande", la chiamavano in struttura - che per cercare di conoscermi mi ha chiesto di aiutarla in cucina e ha iniziato a farmi delle domande sulla musica. Quello me l'ha resa simpatica e mi sono fidata. Mi sono affezionata a lei fin da subito perché vedevo che aveva un interesse sincero verso di me.

Anche con gli altri ragazzi ti sei trovata bene?

C'era un bel gruppo in quel periodo, onestamente. Quattro ragazzi e una ragazza oltre a noi due, ed era gente a posto. Però io e mia sorella eravamo irrequiete e discutevamo con tutti. A lei in particolare stavano molto strette le regole e diventava aggressiva. Così a un certo punto abbiamo fatto scelte diverse: lei ha voluto tornare a casa da mia madre, mentre io, anche se non tutto della comunità mi piaceva, pensavo che a casa sarei stata peggio. Quindi l'ultimo anno di comunità sono rimasta sola.

Senza tua sorella ti sei integrata meglio?

Non proprio, perché non riuscivo a liberarmi dall'impressione di vivere 'con degli estranei'. L'affiatamento fra noi ragazzi non era garantito...

Tante cose della comunità le capisco e apprezzo adesso, ma allora non mi sentivo mai tranquilla.

Per fortuna avevo un bel rapporto invece con gli educatori, che erano sempre disponibili e affettuosi. La sera mi chiudevo per ore in ufficio a parlare con loro.

In quel periodo ovviamente andavo a scuola e facevo ginnastica artistica. Quando c'è stata la chiusura per il Covid ho sofferto molto, e nel momento in cui abbiamo potuto di nuovo uscire avevo attacchi d'ansia. Ricordo che un'educatrice mi ha accompagnata a comprare un diario per decorarlo insieme e poi annotare tutto quello che succedeva fuori: questo mi ha tranquillizzata parecchio. Insomma sentivo che loro c'erano per me, sempre.

Però a un certo punto hai chiesto di andare via.

Erano passati tre anni e avevo voglia di una vera casa. Così mi hanno proposto un nuovo affidamento.

Come è andata?

Non posso dire 'male', perché so che la famiglia in cui stavo mi ha voluto bene e ha fatto tanto per me. Però ho faticato ad ambientarmi a casa loro, non mi sentivo capita. Adesso che sono più matura mi rendo conto che prendere in affidamento una ragazzina con tutto il suo bagaglio emotivo non è semplice...

Quindi finisce anche quella esperienza.

A un certo punto i genitori affidatari dovevano partire per gli Stati Uniti e avrebbero voluto portarmi con loro. Ma mio padre - cioè il papà italiano adottivo - stava male e io non volevo lasciarlo solo a Torino perché sentivo che sarebbe morto in poco tempo, come infatti purtroppo è accaduto. Quindi mentre erano via sono tornata per un mese in corso Trieste... e lì ho capito che non avrei più voluto andarmene dalla comunità.

Se oggi ho fiducia negli adulti è grazie agli educatori che mi hanno seguita in quegli anni.

Stavo molto più a mio agio con loro che coi miei coetanei. Tendevo a confrontare anche gli affidatari con loro, e vedevo delle differenze. Adesso so che è ovvio! Perché gli educatori hanno studiato per affrontare certe situazioni coi ragazzi, mentre un genitore affidatario lo fa con generosità ma con meno strumenti.

Quindi a un certo punto ho deciso di lasciare quella famiglia, con cui però ho mantenuto un buon rapporto, infatti continuiamo a vederci.

A quel punto dove sei andata?

In un gruppo appartamento di un'altra associazione, che però si è rivelato un disastro. Le coinquiline non erano male, ma non c'era organizzazione in casa e mancava del tutto il confronto con gli operatori. Eravamo abbastanza abbandonate a noi stesse.

Per fortuna, la mia assistente sociale è riuscita a farmi spostare in un gruppo appartamento Frassati.

Che per combinazione si trova nello stesso edificio della comunità, in corso Trieste!

Esatto. Però **questa è una casa vera**.

Siamo sei ragazze, tutte maggiorenti, e abbiamo una buona autonomia. Ma gli educatori sono presenti in un certo numero di ore al giorno e ci accompagnano in tante cose, dalle faccende quotidiane alle questioni burocratiche: non le fanno al nostro posto, **ci aiutano a imparare**. E lì ho anche ritrovato Giulia, la mia prima educatrice della comunità!

Questa è l'esperienza migliore per me. Il primo posto che posso chiamare "casa".

Con le ragazze mi trovo bene, e anche se c'è qualche discussione si risolve in fretta. A volte sento come se questo spazio sicuro fosse minacciato... ma poi mi passa.

Hai ancora rapporti con la tua famiglia di origine?

Mia madre e la mia gemella si sono trasferite in Nigeria. Dalla mamma ho sviluppato col tempo un certo distacco emotivo. Con mia sorella sto ancora imparando ad avere un rapporto stabile, senza farmi condizionare dal suo modo di sentire. Tra fratelli è normale confrontarsi, ma bisogna ricordarsi che siamo persone diverse. Lei ad esempio sente di essere stata più sfortunata di me, in realtà credo fosse soltanto più arrabbiata e sofferente, e per questo non sia riuscita ad affidarsi a chi provava darci una mano.

Hai nome e cognome italiani e parli con inflessione torinese. Però porti una tipica acconciatura afro e un ciondolo con la forma di quel continente. Cosa significa per te?

Sono nata qui, ho la cittadinanza italiana, ma non vengo riconosciuta come tale. Ho subito molto razzismo e questa cosa l'ho sofferta. Lo sguardo diffidente delle persone mi dà fastidio. **Per gli italiani non sono abbastanza italiana, per gli africani sono troppo europea**. Gli educatori mi hanno aiutata ad affrontare anche questo! Il ciondolo mi ricorda che nella mia identità c'è anche un po' di Nigeria, e un giorno spero di poterci andare.

Ti capita di ripassare dalla tua vecchia comunità?

Qualche volta, anche se non ci sono più le persone con cui ho condiviso quello spazio. Però è rimasto un senso di appartenenza. E sono ancora legata a una ragazzina più piccola che aveva diviso la stanza con me dopo la partenza di mia sorella: ci sentiamo e vediamo spesso come vere amiche.

Il tuo vissuto particolare ti è mai pesato, nei confronti degli altri?

All'inizio sentivo l'imbarazzo di non vivere in famiglia come i miei compagni di scuola. Ma non avevo problemi a dire che stavo in comunità. Oggi ho rivalutato tante cose... Vedo certi miei coetanei che hanno avuto una vita molto più facile della mia

e sono viziati e superficiali, abituati a lamentarsi per delle sciocchezze. Io non mi sento migliore di nessuno, sia chiaro! Però penso che a vent'anni certe consapevolezza dovresti averle.

Come vedi il futuro?

Mi sto preparando per l'esame finale all'istituto turistico. Poi vorrei cercarmi un lavoro ma anche continuare a studiare attraverso un ITS (percorsi che affiancano formazione e stage professionalizzanti). Mi piacerebbe fare la hostess di volo, oppure lavorare nell'organizzazione eventi o in un resort. Ho scelto questo ambito perché mi piace relazionarmi con le persone e amo tantissimo le lingue straniere.

Vorrei anche viaggiare ovviamente.... Ma per il

momento sono troppo attaccata a casa mia e mi fa paura l'idea di allontanarmi.

Da piccola avrei voluto fare la cantante, e ancora oggi ho una grande passione per la musica, che rappresenta una "bolla", uno spazio tutto mio. Poi ho pensato di fare la psicologa... Adesso so solo che "da grande" vorrei guadagnare bene per stare tranquilla e anche per riscattarmi dalle difficoltà che ho attraversato, e formare una famiglia.

3. "DIVENTARE GRANDI...STORIE DAL CEM ARTIGIANELLI"

DANIEL E PRINCESS RACCONTANO UN LUOGO CHE ACCOGLIE, ASCOLTA E ACCOMPAGNA NELLA VITA."

Il CEM Artigianelli di corso Palestro ti accoglie con la sua vivacità inattesa, oltre l'ingresso di un palazzo elegante, in un quartiere piuttosto austero della città. C'è un grande cortile al centro, popolato da ragazzi e ragazze adolescenti intenti a giocare a pallavolo e scambiarsi battute. Un'alta rete tutt'intorno evita che il pallone possa infrangere i vetri delle finestre, mentre cartelli di vario tipo suggeriscono la presenza nell'edificio di servizi altrettanto vari, non solo dedicati ai minori.

Un dettaglio salta subito all'occhio: **nessuno dei ragazzini presenti tiene in mano il cellulare**, prolungamento ormai ovvio di qualsiasi braccio umano, specie se di ultima generazione. Niente pollici a digitare compulsivamente sulla tastiera, né occhi fissi sullo schermo: **si guardano invece fra di loro, si parlano e ridono**.

L'educatore Mattia ci racconta brevemente cosa sia il CEM mentre prendiamo posto in una stanzetta multifunzione: un po' ufficio, un po' luogo di confidenze e relax. Siamo in uno dei **Centri Educativi per Minori** gestiti dalla Cooperativa Frassati in vari quartieri torinesi. Servizi pensati per favorire la socializzazione di bambini e adolescenti, offrire loro occasioni formative e supportarli nel percorso scolastico. In altra sede abbiamo già avuto modo di raccontare questi Centri da un punto di vista professionale, ma adesso daremo la parola a chi li frequenta.

Daniel ha 17 anni ed è uno dei "veterani", non tanto di questa specifica struttura quanto del servizio in sé. Ha frequentato infatti il CAM YAWP di via Vibò da quando aveva 13/14 anni.

"Prima veniva un'educatrice a casa, ma quando ero in terza media la mia assistente sociale mi ha proposto di entrare al CAM. Non mi ha obbligato, ho deciso io di accettare e mi sono trovato bene subito". Ci parla della routine quotidiana: "C'erano diversi ragazzi della mia età. Facevamo i compiti, poi la merenda e le attività proposte, di vario tipo. C'era un bel feeling nel gruppo e quasi nessun litigio".

Sua madre era contenta di saperlo lì. "La vedeva come un qualcosa di positivo per me, per il mio percorso", ci tiene a precisare. "Sapeva che facevo qualcosa per occupare bene il mio tempo".

Quando si avvicinano gli esami di terza media, uno li vede come uno scoglio impossibile, invece "anche grazie all'aiuto degli educatori, si sono rivelati più facili del previsto".

Meno lineare il suo percorso scolastico successivo. Cambia un paio di istituti ma non si trova bene e li lascia entrambi. Nel frattempo, dal 2024 si sposta al CEM Artigianelli "perché ormai dall'altra parte c'erano solo ragazzi più piccoli, mentre qui ne avrei trovati della mia età". È un cambiamento che funziona.

"Anche questo centro mi ha ispirato fiducia e mi

sono sentito subito 'al sicuro'. Gli educatori del YAWP me lo avevano assicurato e infatti è andata bene". Mentre a scuola la timidezza ha sempre complicato i rapporti di Daniel con insegnanti e compagni, facendolo sentire spesso in soggezione e poco integrato, **qui Daniel ha trovato la sua dimensione**. "Quando ho lasciato la scuola stavo per lasciare anche il CAM, ma poi mi sono convinto a continuare il progetto, cioè questo percorso di aiuto per maturare. Adesso **sto anche per iniziare un nuovo corso all'Engim**".

Interviene Mattia, il suo educatore: "è un corso di orientamento professionale che sta dentro un progetto chiamato 'I care?' e serve a decidere se reinvestire nello studio o puntare al mondo del lavoro. Speriamo aiuti Daniel a chiarirsi le idee".

Gli chiediamo allora di raccontarci il pomeriggio-tipo al CEM. "Veniamo qui subito dopo la scuola, pranziamo tutti insieme, poi abbiamo del tempo libero per i compiti e ogni giorno un'attività organizzata diversa. Al lunedì discussione su un tema, al martedì lo sport, al mercoledì qualcosa che scegliamo e autogestiamo noi, al giovedì il laboratorio di cucina e al venerdì andiamo in pullman al CAM YAWP per giocare. Insomma non ci si annoia mai!".

E cos'hai in comune con gli altri ragazzi? "Questo posto, che crea uno spirito di gruppo. **Qui si sta come in famiglia**. Si parla, si scherza, a volte si

litiga ma come ovunque, e poi si supera tutto. Gli educatori danno fiducia, non ti voltano mai le spalle, e anche quando sembra che ti sgridino è per rimetterti sulla strada giusta”.

Quando gli chiediamo dell'**assenza dei cellulari**, che vengono presi in custodia dagli educatori all'ingresso, dice che la regola non gli pesa: "Se stacco un po' mi fa anche bene! Più sto al telefono più il tempo resta bloccato”.

E guarda al futuro: "Fuori posso sembrare svogliato, ma dentro ho una grande voglia di far vedere cosa so fare. Un giorno mi piacerebbe aprire un locale mio dove mangiare, ma so che prima devo imparare bene il mestiere. Mi interessa soprattutto la panificazione: la cura della lievitazione e la scelta degli ingredienti. Sembra facile fare una buona pizza ma non lo è”.

Lo salutiamo augurandogli in bocca al lupo per questo suo sogno, e raccomandandogli di finire il libro che sta leggendo su consiglio degli educatori: "La gabbianella e il gatto". Di sicuro anche Daniel, coi suoi tempi e i suoi modi, a un certo punto spiccherà il volo!

Dietro la porta fa capolino **Princess, 13 anni, terza media**.

Viene al CEM da un annetto, seguendo il consiglio della madre e le orme del fratello maggiore.

"Ho iniziato a frequentare il centro estivo, ma non mi piaceva molto. Troppi ragazzi e troppa confusione. Invece da settembre è andata meglio". Adesso il gruppo fisso è di 16 adolescenti fra i 12 e i 17 anni.

Lei dice di andare d'accordo con tutti... tranne che con suo fratello. E che le piace in particolare il pomeriggio dedicato alla discussione, ma che in generale è entusiasta di qualsiasi attività proposta.

Più di una volta sottolinea che qui si mangia molto, e molto bene!

Anche per Princess il CEM fa da contraltare alla scuola, dove racconta di non trovarsi troppo a suo agio coi compagni né coi professori. **"Qui invece anche quando litighiamo poi si chiarisce tutto"**.

Le chiediamo degli esami di terza media, che dovrà affrontare fra poche settimane. Racconta che sta scrivendo una tesina sul razzismo, perché è un problema che sente vicino. La sua famiglia è di origine nigeriana e lei nel quotidiano si sente spesso trattata in modo diverso dai suoi coetanei "bianchi".

"Al CEM invece siamo tutti di origine straniera" e forse anche questo contribuisce a creare un clima disteso. "Prima facevo una vita più rilassante, mentre da quando vengo qui è più faticoso, ma in fondo mi diverto. Le volte che decido di starmene a casa mi pento sempre, perché so di essermi persa qualcosa di divertente”.

Ammette che anche a scuola è migliorata, e i professori se ne sono accorti. "Prima prendevo un sacco di note, ora sono più tranquilla, più 'chill' come si dice", ammette sorridendo. **Dimostra un sincero affetto verso gli educatori e le educatrici: "sono contenta che mi seguano, perché capisco che ci tengono a me"**.

Per il prossimo anno si è già iscritta a un istituto superiore a indirizzo economico "scelto dai miei genitori", precisa, "che di sicuro vogliono spingermi al successo". Sembra determinata a fare bella figura

nella nuova scuola, anche se non ha ancora le idee molto chiare per il futuro. Da piccola sognava di fare la cantante – e tutt'ora le piacerebbe frequentare un corso di canto – poi l'insegnante di musica. "Vorrei comunque un buon lavoro, ben pagato, per avere una piccola e bella casa tutta mia e fare tanti viaggi”.

Mattia le chiede se le piacerebbe fare l'educatrice, un giorno "ti ci vedo perché sei una che riesce a farsi ascoltare". Princess sorride, compiaciuta dal commento. Saluta educata prima di uscire dalla stanza, ma un attimo dopo si riaffaccia decisa perché c'è qualcosa di importante che ci tiene proprio ad aggiungere: **"volevo anche dire che qui per me è come una famiglia!"**.

Ancora incantati dalla genuinità di questi due ragazzi e dalla purezza del loro sguardo, affidiamo le ultime parole al loro educatore. **"Qui i ragazzi stanno bene anche per via delle regole"** spiega Mattia. **"Trovano un contenitore emotivo che a casa a volte manca"**. **"Noi mediamo anche con la scuola e lavoriamo con le loro famiglie"**. È la parte più faticosa, ma in generale riusciamo a ottenere fiducia e una buona collaborazione. Alcuni genitori si sentono messi in discussione, e non è semplice, però poi capiscono che è per incoraggiarli a fare meglio. Altri hanno una cultura di origine per cui è normale affidare i propri figli ad altre figure educative, quindi sono fin da subito molto aperti”.

Quando usciamo non solo Daniel e Princess ci salutano con energia, ma anche i loro amici. In meno di due ore siamo già "entrati in famiglia”.

4. UN PUNTO DI VISTA DIVERSO SULLA CITTÀ E CHI LA ABITA

IL PROGETTO FOTOGRAFICO SENZA FISSA PROSPETTIVA



Sono le presenze invisibili della città, figure marginali portate al centro della scena soltanto dai cantori degli ultimi e dei diseredati, come Fabrizio De André. Se ci accorgiamo di loro, è spesso a causa di tristi fatti di cronaca. Ma questa volta abbiamo voluto renderli protagonisti in un modo del tutto diverso: positivo e propositivo.

Abbiamo voluto chiedere ad alcuni ospiti dei nostri CPA, abituati agli sguardi distratti se non malevoli di chi li incontra: **"voi, con quali occhi guardate la città e la gente?"**.

Ma che cos'è un C.P.A.? Un Centro di Prima Accoglienza per persone seguite dall'ufficio comunale Adulti in difficoltà, cioè uomini e donne

senza casa, lavoro né reti affettive di sostegno. Persone spesso con problemi di salute e vissuti molto travagliati alle spalle, che vengono inviate a una di queste strutture convenzionate per fornire un alloggio temporaneo e non solo. La Cooperativa Frassati a Torino ne gestisce quattro, e tutte sono state di recente coinvolte in un progetto insieme artistico e sociale.

Il come ce lo raccontano, in una chiacchierata a più voci, alcuni degli operatori che vi hanno preso parte: Ivana Cusanno ed Elena Battello (C.P.A. Massaua), Sabrina Damasio (C.P.A. Ghiacciaie) e Luca Albertin (C.P.A. Reiss Romoli). Oltre a loro, hanno partecipato Nadia Cavanna (C.P.A. Massaua), Luna Maresti (Massaua e Ghiacciaie) ed Enrico

Agazzi (C.P.A. Fallarini)

Con loro anche Giulia Bavelloni, coordinatrice dell'animazione dei servizi Frassati e Riccardo Pilocane, animatore della Cooperativa; che ha svolto il ruolo di formatore rispetto alle tecniche fotografiche.

"Un C.P.A. non è soltanto un dormitorio", spiega Ivana, "ma un servizio che si occupa anche di **reinserimento lavorativo e sociale**". Insomma uno spazio che offre ospitalità h24, e la presenza costante di operatori che provano ad accompagnare le persone verso una maggiore autonomia. Frassati mette a disposizione in tutto un'ottantina di posti. Ma non sarà troppo ambizioso, o velleitario, proporre a persone con problemi di ogni tipo - abitativi, lavorativi, di relazione, sanitari - una sperimentazione artistica? No, a giudicare dall'entusiasmo con cui è stata accolta l'idea.

"Hanno aderito almeno due persone per ogni sede, una decina in tutto" racconta Sabrina. "Lo consideriamo un grande riscontro, per nulla scontato. Non è facile raccogliere interesse da un'utenza di questo tipo. **Sono persone stanche, provate. Eppure chi ha scelto di partecipare l'ha fatto molto seriamente, si è impegnato davvero**".

Già, ma impegnato a fare cosa? È sempre Sabrina a spiegarlo: "**Senza fissa prospettiva è un progetto fotografico che punta a diventare una mostra itinerante**". Gli autori degli scatti sono gli ospiti dei C.P.A., insieme ai sette operatori e operatrici che si sono resi disponibili.

"Tutto è iniziato ad agosto 2024", ricostruisce Elena. "Abbiamo fatto diversi incontri preparatori e Riccardo ci ha aiutati con la formazione". Chiunque è ormai abituato a scattare foto coi cellulari, ma i consigli di un esperto possono trasformare un'immagine piatta e banale in una piccola finestra luminosa aperta sul mondo. E come mai l'abbiamo voluta aprire, questa finestra? È Luca che parla: "Per provare a immedesimarci nei nostri ospiti e capire il loro punto di vista sulla realtà. **Abbiamo voluto fare un focus sui luoghi che frequentano e sulle loro emozioni**. Siamo partiti dal determinare, insieme a loro, alcuni argomenti".

"**Il mondo è lo stesso per tutti**" dice Ivana, "ma molto dipende da quale prospettiva lo si guarda". E così inizia a chiarirsi anche il titolo del progetto.

"L'obiettivo per noi operatori" prosegue Ivana "non era soltanto vedere le cose in modo diverso, ma anche dare visibilità a persone che di solito vengono ignorate, a chi quotidianamente se ne occupa e ai luoghi che le accolgono". "Qualcuno - dice Sabrina - li chiama 'gli invisibili'. Saranno invisibili, eppure loro ci vedono! Abbiamo notato che avevano già tante immagini nelle gallerie dei telefoni, e abbiamo capito che scattare foto era qualcosa che facevano abitualmente, ma senza focalizzarsi sul risultato".

"Abbiamo lasciato **completa libertà** agli ospiti rispetto alle sessioni fotografiche" assicura Luca. "Luoghi, tempi, soggetti. L'unica indicazione è stata quella di girare per la città scattando fotografie ispirate ai **temi** dei quali avevamo discusso tutti insieme".

E qualcuno era così motivato a partecipare che, non avendo un cellulare proprio, se lo è fatto prestare da un amico!

Alla fine, dai telefoni degli ospiti e degli operatori è emerso un bottino di **64 scatti**, 52 dei quali entreranno a far parte della mostra. I soggetti più frequenti? **Scorci di strade, parchi cittadini e animali, sia domestici che selvatici**.

A chiusura delle sessioni fotografiche, sono stati organizzati nuovi incontri per riguardare le immagini insieme e attribuire dei significati e un titolo a ciascuna.

"Abbiamo pensato fin da subito - racconta Luca - che sarebbe stato bello far stampare le foto e mostrarle a un pubblico più ampio, anche esterno ai C.P.A. Per ora la mostra sarà allestita nelle strutture Frassati, ma più avanti ci piacerebbe proporla anche in altri spazi". "E già adesso - spiega soddisfatta Elena - grazie a un QR code, chiunque può scaricare le immagini sul proprio cellulare e portarle via con sé".

Il tema è sempre quello della visibilità e di aprire prospettive nuove: per chi guarda la società dai suoi margini, e per la società che quei margini

tende a non vederli, o ad averne paura.

"**Senza fissa prospettiva significa ampliare il proprio punto di vista e mettersi nei panni degli altri**", conclude Ivana. "Nei miei scatti ci sono tanti elementi che per me sono casa, ma anche nelle fotografie degli ospiti emergono dettagli che esprimono **la loro idea di casa**".

"Senza fissa prospettiva significa anche **senza regole precise**: qualcosa che fa parte dello stile di vita dei nostri utenti", aggiunge Sabrina.

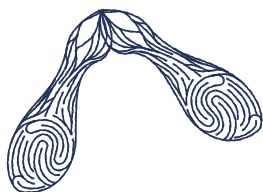
"Tutti nella vita abbiamo delle prospettive intese anche come obiettivi di vita" chiosa Luca "per chi come queste persone non ha casa né obiettivi, **il progetto fotografico ha rappresentato un appiglio per interrogarsi sulla propria identità e il proprio percorso**".

Operatori e operatrici delle diverse sedi si dicono orgogliosi di aver lavorato in squadra, assumendosi ciascuno un compito per far funzionare il progetto in ogni aspetto, da quelli artistici a quelli logistici.

Riccardo Pilocane, che ha curato la parte iniziale di formazione, si schernisce: "Il mio ruolo è stato soltanto quello di introdurre poche regole base della fotografia, spiegando in modo semplice come usare la luce e lo strumento". Piccoli accorgimenti che però, secondo il parere di tutti, hanno migliorato di molto la qualità dei loro scatti.

Chiude la chiacchierata Giulia Bavelloni. "L'idea di esporre le fotografie prima di tutto nei CPA è legata al desiderio che il mondo possa conoscere questi servizi, entrando dentro. Mentre il sogno di poterla poi allestire anche in altri ambiti nasce dal concepirla come un'operazione culturale di sensibilizzazione e trasformazione della mentalità comune rispetto a chi vive ai margini. L'equipe trasversale si è molto data, molto spesa su questo progetto quando ha capito che poteva nascere qualcosa di concreto. È un'equipe 'calda', emotivamente: il che può essere considerato un pregio o anche un difetto... ma di quei difetti che portano energia! **E il progetto ha un legame potente con la realtà: queste foto raccontano, con un linguaggio molto diretto, la complessità di vite poco conosciute**".

Ora siamo davvero tutti curiosi di vedere il risultato finale!



FRASSATI FAMILY

Le persone che fanno la differenza

5. MOLTO DI... PERSONALE!

CLAUDIA TUORI
RESPONSABILE UFFICIO
DEL PERSONALE



La storia della crescita della Cooperativa Frassati passa attraverso il progressivo allargamento degli ambiti di intervento e dei relativi servizi: minori, disabilità, terza età, marginalità, salute ecc. Ma passa anche, inevitabilmente, per l'**aumento costante** del numero di persone impiegate.

Il lavoro sociale è un lavoro essenzialmente fondato sulla **relazione umana**. Non servono grandi strumenti tecnologici o infrastrutture: chi ha bisogno di essere accolto, aiutato, accompagnato nel suo percorso di vita, deve trovare soprattutto persone competenti che sappiano gestire le sue fragilità - fisiche, psichiche, economiche o di qualunque tipo - per ricostruire una dimensione di benessere.

Per garantire il benessere degli utenti, è però fondamentale che anche gli operatori e le operatrici "stiano bene" nel posto di lavoro, sentendosi valorizzati nelle loro professionalità e tutelati nei loro diritti. Ecco perché, fin dal principio, la Cooperativa Frassati ha investito molto nella **gestione del personale**: un elemento chiave del successo di ogni progetto o servizio nuovo.

Abbiamo chiesto a Claudia Tuori, responsabile ufficio di amministrazione del personale e anche memoria storica della Cooperativa, cosa ricorda dei suoi primi tempi in Frassati e come sono cambiate

le cose negli anni.

Ciao Claudia, ci racconti l'inizio del tuo lavoro qui?

Era il 1996, e venivo dall'esperienza in un paio di studi di consulenza sull'amministrazione del personale. Avevo accettato la proposta di Frassati senza sapere bene cosa mi aspettasse. C'era stato qualcuno che aveva messo in piedi l'ufficio di gestione delle risorse umane, quando la Cooperativa aveva iniziato a crescere e articolarsi su più attività. Io avrei ereditato le sue mansioni, ma quella persona se n'era nel frattempo già andata. Quindi fu un inizio piuttosto disorientante e faticoso. Avventuroso, però anche pieno di ansie. Ho visto davvero l'ufficio venire su "dal niente": nel giro di pochi anni, prima della divisione dei due rami della Cooperativa (tipo A e tipo B), dall'essere sola mi sono ritrovata con altri cinque collaboratori. C'era un certo orgoglio, perché sapevamo che se la Cooperativa cresceva così tanto era anche grazie al nostro impegno, alla nostra capacità di "tenere il passo" di quella crescita.

Il ruolo del tuo ufficio in cosa consiste esattamente?

Ci occupiamo della **gestione del lavoratore da un punto di vista amministrativo, a partire dall'assunzione**: applicazione del contratto, elaborazione e lettura del cedolino, scadenze fiscali e previdenziali, malattie, congedi, aspettative, mobilità, permessi studio, welfare aziendale, rimborsi e così via. **E abbiamo con i dipendenti un rapporto diretto. Per qualsiasi dubbio o problema si rivolgono a noi.** L'aspetto relazionale è il più arricchente, ma alle volte mette in crisi. Non è sempre possibile rispondere alle aspettative dei lavoratori nel modo in cui loro desiderano.

Avrai visto tanti cambiamenti, in un periodo così lungo.

Sì certo. Nei primi tempi si trattava di un lavoro ancora molto manuale: tanti documenti da compilare e faldoni da tenere in ordine. Poi il passaggio a un sistema gestionale informatizzato ha cambiato e migliorato molto le cose. **C'è stato**

anche un periodo difficile, di grande turnover dei collaboratori, in cui sembrava di dover ricominciare ogni volta tutto da capo: rispettare le scadenze sembrava utopico, eppure ci siamo sempre riusciti.

Oggi va decisamente meglio. Siamo una squadra affiatata e per me è un piacere coordinarla. Il lavoro rimane tanto, ma lo affrontiamo con maggiore sicurezza.

Quanti sono oggi i lavoratori che gestite?

Siamo intorno alle 800 unità.

I lavoratori a tuo avviso capiscono l'importanza di quel che fate?

Qualcuno sì, altri tendono a sottovalutarlo. Tutti si accorgono quando inviamo i cedolini, ma non facciamo soltanto quello! Ci sono parti del nostro impegno che rimangono meno visibili: le comunicazioni previdenziali, gli adempimenti fiscali, la modulistica sui fondi Tfr, la cessione del quinto, le dichiarazioni di assenza per malattia o altro. Sono pratiche quotidiane assolutamente necessarie alla gestione dei rapporti di lavoro.

C'è anche chi ci sopravvaluta, e vede in noi quelli capaci di risolvere proprio tutto, incluse le situazioni di scontento che sono frutto dei rapporti interni ai singoli servizi. Non sempre ovviamente siamo in grado di rispondere a questo tipo di sollecitazione, ma **oggi rispetto al passato abbiamo un rapporto più stretto con le varie attività**, riusciamo a entrare meglio nelle loro dinamiche e ci sentiamo più addentro al lavoro della Cooperativa, in generale.

I cambiamenti organizzativi che hanno investito la Cooperativa hanno quindi avuto delle ricadute dirette anche sul tuo ufficio?

Certo. In particolare la sinergia che esiste oggi con le colleghe che si occupano della selezione e formazione delle risorse umane ci aiuta a capire tante cose rispetto al funzionamento dei servizi e alle loro necessità. C'è più condivisione delle informazioni e quindi più efficienza nel gestirle. Prima ci si parlava solo di fronte a un problema già emerso, adesso riusciamo a essere più tempestivi.

E rispetto alla tua crescita personale? Anche tu

sei una lavoratrice...

Finalmente sento di potermi dire che "non ho fatto flop". Ma è una conquista recente! Per tanto tempo non ero sicura di aver fatto la scelta giusta, e non mi riferisco all'ambiente o alla tipologia di lavoro. Semplicemente, non ero certa di essere all'altezza di una sfida così grande... Però ci ho sempre creduto e mi sono spesa per esserlo. **Ho voluto dimostrare di meritare la fiducia che mi è stata data, e che oggi offro a mia volta a chi lavora con me.**

Le colleghe che mi affiancano sono persone preziose, che non lavorano soltanto "per obbligo", ma per passione, e io quella passione cerco di alimentarla.

Il nostro può sembrare un impiego molto routinario, invece richiede di farsi continuamente delle domande, per interpretare i cambiamenti normativi che sono pressoché quotidiani, restando aggiornati e capaci di tenere insieme i vari tasselli. Senza contare che la Cooperativa stessa è una realtà in cambiamento. Insomma, se qualcuno ha paura che ci ammaliamo di noia può stare tranquillo: nel nostro ufficio non si corre quel rischio!

C'è una delle parole dello "stile Frassati" in cui ti riconosci maggiormente?

Più di una in realtà. Sicuramente COLLABORAZIONE. Ma anche RELAZIONI: una componente del lavoro che apprezzo sempre di più, negli anni. E poi RISULTATO: io amo vedere quando le cose vengono portate avanti in modo impeccabile.

Probabilmente è proprio grazie allo sforzo sui risultati, e all'investimento sulle relazioni, se oggi le richieste che riceviamo da parte dei lavoratori sono meno numerose e soprattutto meno conflittuali. In passato c'era un atteggiamento più diffidente e a tratti quasi aggressivo, da parte di alcuni. Adesso mi pare che sia un problema superato: c'è stata una progressiva assunzione di responsabilità da parte di tutti. I dubbi non sono scomparsi, ma perlopiù si tratta di semplici incomprensioni: si tratta di trovare le parole e i toni giusti per spiegare alle persone come mai una certa cosa non funziona come credono loro.

Hai notato dei cambiamenti di approccio, nelle nuove generazioni di lavoratori?

Mi pare che i giovani siano pronti a riconoscere la trasparenza e l'affidabilità di Frassati, anche se alcuni arrivano con qualche pregiudizio verso la formula in sé della cooperazione sociale. Nei nuovi vedo meno conflittualità, ma anche meno

resistenza. Tendono più facilmente a "mollare" di fronte alle prime difficoltà. E poi forse sono meno "fedeli alla maglia", cioè meno propensi alla continuità e più portati al cambiamento.

Tu invece rispetto alla continuità sei una garanzia! Sei anche socia?

Sì, fin da subito. Forse all'inizio è stata un'adesione un pochino "scontata", ma nel tempo ho maturato un po' di consapevolezza. Mi riconosco nei valori della Cooperativa, ed essere socia è la logica conseguenza.

Da responsabile del tuo ufficio, ci regali qualche valutazione finale?

Oggi come oggi posso dire che l'ufficio va bene così com'è. Non significa che non facciamo sforzi per migliorare! Ma che abbiamo raggiunto un buon equilibrio, grazie al lavoro di tutti... incluso il nostro "amico informatico", cioè il gestionale!

Io sono la responsabile, è vero, ma interpreto questo ruolo più come garante della qualità del lavoro, che non in un'ottica direzionale. Posso dire con soddisfazione che il team dell'ufficio è davvero coeso, professionale e dinamico e il lavoro di squadra sta proprio dando i suoi frutti!

6. CAMBIARE LAVORO TI CAMBIA LE PROSPETTIVE

UNA CHIACCHIERATA CON DORIANO CAVALLO - OPERATORE SOCIO SANITARIO



Fra i comportamenti individuati come distintivi dello "stile Frassati", un posto speciale lo merita il "cambiamento". Qualcosa che caratterizza sia le storie individuali, sia la Cooperativa nel suo insieme. Siamo infatti una realtà che si è enormemente trasformata negli anni: da piccolo gruppo di soci lavoratori dedicati all'accoglienza di giovani in difficoltà, a una Cooperativa che oggi impiega quasi 800 persone in numerosi ambiti di intervento. Ma in

questo processo abbiamo cercato di non snaturare il nostro spirito originario di servizio al benessere individuale e collettivo. Anzi, di potenziarlo. Il "di più" che siamo riusciti a fare, non è stato soltanto "per noi", ma sempre anche "per gli altri".

Questo cambiare senza tradire le proprie motivazioni iniziali, scoprendo che è possibile fare anche qualcosa in più, lo ritroviamo nelle storie di alcuni operatori. Ad esempio quella di Dorian Cavallo.

"Sono rinato, a 57 anni, quando ho cambiato settore", ci dice. **"E non perché prima non fossi contento del mio lavoro, al contrario!"**. Quando gli chiediamo di raccontarci il suo percorso, parte dalle esperienze di volontariato giovanile in una casa di accoglienza per persone migranti: sono proprio questi primi contatti col mondo dell'impegno che lo convincono a scegliere la strada del lavoro sociale. Dopo un corso Adest per Operatori Socio Sanitari, svolge un tirocinio in una Casa di Riposo Frassati (così si chiamavano all'epoca le R.S.A.), per poi essere assunto nel 1997 alla Casa Protetta di Venaria. Fa un'esperienza anche presso l'Ospedale di secondo livello di Settimo e poi si stabilizza

alla R.S.A Sant'Anna, restando quindi dedicato all'assistenza agli anziani. Una stabilità destinata però a interrompersi.

"Facevo volentieri il mio lavoro, con interesse e passione. Avevo con i pazienti un rapporto molto libero, fondato sulla spontaneità. E loro capivano che con me potevano aprirsi: **si costruiva un rapporto personale, non limitato alla sfera dell'accudimento.** Quando è così, vedi che persone anche molto compromesse sul piano sanitario trovano degli stimoli per migliorare". Ci sono anche dei problemi, ovviamente. **"Il rapporto con molte famiglie non è facile. C'è spesso insoddisfazione, difficoltà a comprendere il funzionamento della struttura"**.

Gli chiediamo se è per questo che ha scelto di cambiare ambito. "In realtà la spinta è venuta da altro. Negli anni ho fatto molti viaggi in Brasile, insieme a una cugina suora. Siamo abituati a vedere la povertà estrema attraverso i nostri schermi, che mostrano però anche nascondono e creano separazione. Lì invece la miseria la tocchi con mano, e ti viene voglia di fare qualcosa per le persone che la vivono sulla propria pelle".

È così che al rientro da uno dei suoi viaggi Dorianò presenta **domanda di mobilità interna, per lavorare con gli adulti in difficoltà**. Basta un colloquio breve per verificare la validità delle sue aspirazioni. La struttura che gli viene proposta è il Progetto Pis Pellerina, un servizio di accoglienza h24, rivolto a persone senza dimora con un background migratorio. È una realtà nuova, dentro uno stabile appena ristrutturato. Un progetto inedito in Frassati, che richiede di formare una squadra multidisciplinare. Dorianò è felice di accettare.

"Mi sono trovato in una dimensione totalmente diversa da quella della R.S.A.. Qui non c'è una routine fissa da rispettare, né esigenze di accudimento. Si impara giorno per giorno a conoscere i vissuti delle persone e interpretare i loro bisogni, per accompagnarle in un cammino che comunque punta fin da subito all'autonomia".

Nella casa abitano 22 uomini di varie età, con buone prospettive di inserimento sociale. Molti già sono occupati con contratti regolari, altri svolgono lavori più informali oppure sono alla ricerca di un impiego. La struttura non offre loro soltanto ospitalità, ma anche un supporto nel costruire condizioni di vita più stabili. E Dorianò, il cui compito principale è assicurare la manutenzione degli spazi, **per la sua natura aperta e disponibile diventa un punto di riferimento anche relazionale**.

"In poco tempo ti accorgi che questi ragazzi sono persone come noi, con le stesse necessità e gli stessi sogni. Desiderano un lavoro, una stabilità economica, una casa: una vita "normale", senza dover dipendere dagli altri". E questo influenza anche il rapporto con gli operatori. "Prima mi occupavo di persone anziane fragili e dipendenti dal mio aiuto. Oggi incontro persone adulte in difficoltà ma in cerca di indipendenza, che non si adagiano sull'aiuto che offri, puntando piuttosto a una forma di collaborazione. Per questo mi impongo di non fare mai le cose al loro posto, ma di supportarli affinché imparino".

Gli ospiti di Pis Pellerina hanno una permanenza media in struttura di un anno / un anno e mezzo, durante il quale, pur continuando a svolgere attività all'esterno, entrano a far parte di una routine domestica. "Si sceglie il menù e si cucina insieme, si tengono in ordine i locali comuni".

Capita però, spiega Dorianò, che certe persone non si rivelino ancora pronte per questo tipo di progetto. "Quando qualcuno ha comportamenti aggressivi o continua a fare uso di sostanze preferiamo allontanarlo, per non pregiudicare il percorso di tutti gli altri". Chi si integra, invece, instaura rapporti non soltanto funzionali ma di vera fiducia. "I ragazzi hanno delle preferenze, legano di più con l'uno o l'altro operatore a seconda del carattere. **Io vengo chiamato 'zio'! Non mi dà fastidio, è il segno che c'è un rapporto affettivo fra noi**".

La casa è dunque un microcosmo che funziona, ma deve misurarsi con un contesto esterno meno accogliente. **"Mi dispiace vedere ancora tanta diffidenza intorno ai migranti. Conoscerli da vicino è utile per uscire dagli stereotipi più diffusi**. Io incontro uomini molto attenti all'igiene personale, ad esempio, e per nulla "fannulloni" ma con la voglia di trovare la propria strada. Alcuni, una volta presa confidenza, raccontano il loro viaggio verso l'Italia, spesso drammatico. E mi porto dentro la storia di uno degli ospiti che mi ha parlato di suo figlio morto: proprio a quel bambino sperava di garantire un futuro, venendo qui in Europa".

Dorianò si illumina, si emoziona e ci fa emozionare quando parla degli aspetti più umani del suo lavoro. Un lavoro che in qualche modo porta anche fuori da Pis Pellerina: **"Il bello di incontrare queste storie è anche poterle raccontare a chi ti sta intorno e contribuire a smontare tanti pregiudizi. Le persone che ospitiamo cercano "fortuna" all'estero, come anche noi italiani a lungo abbiamo fatto. Non c'è nulla di nuovo in quello che accade oggi, ma tendiamo a dimenticarcelo**. E chi emigra nel presente affronta una situazione anche più difficile, perché non viviamo purtroppo una fase di benessere".

"Grazie a questa opportunità di lavoro mi sento rinato anche nel pensiero, riesco a scrollarmi di dosso tante semplificazioni dei media, a guardare la realtà con un occhio diverso, che vede anche sotto la superficie, oltre le "categorie" con le quali si etichetta la gente. E questo non perché sono più intelligente degli altri, ma perché posso calarmi in vissuti molto diversi dal mio".

Per tutti questi motivi, Dorianò dichiara di volersi "tenere stretto" il suo posto a Pis Pellerina fino alla pensione. **Ma il cambiamento entusiasmante che ha attraversato non cancella la positività degli anni precedenti**.

"Sono rimasto in contatto con alcuni degli anziani che assistevo nella R.S.A. e ancora li vado a trovare. Mi fa piacere, anche se in quei momenti mi trovo a rivivere anche gli aspetti di solitudine e tristezza che purtroppo fanno parte di quel tipo di contesto, dove comunque **ho passato 25 anni pieni di gratificazioni**". Ripensando a questo lungo periodo non ha rimpianti.

"Lavorando in Frassati non ho mai sentito il peso del lunedì. E la gratitudine che i ragazzi di Pis Pellerina dimostrano verso noi operatori, io la sento a mia volta per la Cooperativa". Quando gli chiediamo se è anche **socio** la domanda lo sorprende, e lo dà quasi per scontato: **"Certo, fin da subito. Un pezzettino della Cooperativa è anche mio, con ciò che ho potuto dare e ho ricevuto in cambio: riconoscimento, rispetto e solidità economica. È qualcosa che mi rende felice e partecipe"**.

Il percorso professionale di Dorianò è di quelli che affondano le radici in un percorso umano di crescita, nella coerenza con una visione di fondo che aderisce perfettamente a quella di Frassati. Anche lui come noi è cambiato, senza perdere la rotta. Perché **"finché una cosa va bene, si cambia soltanto per migliorare"**.

7. UN LAVORO FATTO BENE, FA STARE BENE

INTERVISTA

A OMBRETTA MAROCCO



Ciò che è vero per molte aziende, lo è a maggior ragione per una Cooperativa: **quando si parla di risorse, al primo posto vengono quelle umane.**

Professionalità, competenze, talenti, passioni messe al servizio del lavoro quotidiano, ma anche della missione sociale condivisa fra lavoratori e soci. Mantenere uno standard elevato in quest'ambito significa dotare la struttura di un motore efficiente e ben oliato, che la rende affidabile nel presente e capace di trasportarla verso le sfide future. Ma di questo motore, chi fa la manutenzione?

L'ufficio delle risorse umane, naturalmente. Una specie di "officina" sempre attiva per garantire che ogni servizio e progetto della Cooperativa riceva la giusta energia e sia sempre funzionante. Alla guida del "reparto selezioni" siede da alcuni anni Ombretta Marocco: le abbiamo chiesto cosa implica il suo ruolo, e cosa significa intraprendere una carriera in Frassati.

Buongiorno Ombretta. Ci racconti come sei "salita a bordo" della Cooperativa?

In maniera abbastanza inattesa. Lavoravo all'epoca per un'agenzia che contava fra i suoi clienti anche Frassati, avendo alle spalle un'esperienza ventennale nella ricerca e selezione del personale, nella ricollocazione e nello sviluppo di carriera. Avevo scelto quella strada dopo una formazione in psicologia, un master in gestione delle risorse umane e un percorso come personal coach. Negli anni mi era anche capitato di partecipare ad alcuni progetti per la collocazione lavorativa delle

cosiddette "fasce deboli".

Inviata dalla mia agenzia, mi sono presentata alla Cooperativa Frassati convinta di fare da tramite per la ricerca di un certo profilo amministrativo. Per questo quando mi hanno proposto di assumere io stessa il ruolo vacante, sono rimasta sorpresa. Non ci avevo minimamente pensato!

Però hai accettato subito. Di che periodo parliamo?

Cinque anni fa, era l'ottobre 2019.

È vero, non ho esitato a lungo. Il mio lavoro mi piaceva ma mi rendevo conto di essere entrata in una zona di eccessivo "comfort": avevo tutto sotto controllo, con poche sorprese. Si può dire che stessi iniziando ad annoiarmi un pochino. Così ho accolto la proposta di Frassati come un'opportunità e una sfida. Anche se all'inizio la "mission" non mi era del tutto chiara.

Col tempo ti sei ambientata.

Sì. E ho capito che lo spunto vincente poteva essere quello di ibridare le competenze interne con quelle esterne. Frassati aveva un suo metodo peculiare di selezionare le risorse, che aveva dimostrato negli anni di essere efficace. Ma **al crescere delle dimensioni e della complessità, c'era bisogno di integrare anche un'ottica diversa, più "aziendale".**

Nei primi tempi infatti mi è stato chiesto di assorbire le tecniche e le abitudini consolidate in materia di selezione e gestione, ma anche di individuare gli aspetti critici, con un occhio ancora "terzo".

Guardandoti indietro, resti convinta della scelta fatta?

Certo, anche se non nego che all'inizio il **percorso è stato faticoso**. Mi sono trovata ad affrontare più sfide contemporaneamente: un nuovo lavoro, la pandemia e la riorganizzazione complessiva che stava investendo la Cooperativa in quel momento.

Il Covid ha avuto, come sappiamo, molte ripercussioni sui servizi gestiti da Frassati, anche sul piano delle risorse umane. E la scelta di riorganizzare ruoli e funzioni ha inciso ovviamente anche nei rapporti di lavoro.

In principio tutto questo ha comportato qualche dubbio e sforzo extra. Ma passo passo ho capito che è proprio il valore aggiunto di lavorare qui: le cose sono in continua trasformazione, offrendo ai professionisti uno stimolo e una progressione continua. Insomma: in Frassati non ci si annoia! E

adesso che mi sento decisamente "a casa", anche la fatica si fa sentire meno.

Parlaci del tuo ufficio. Come siete organizzati e come operate?

L'area Risorse Umane occupa oggi una decina di persone. Alcune seguono le attività amministrative legate alla gestione delle paghe, della sicurezza e della qualità. Poi c'è una persona interamente dedicata alla ricerca e selezione del personale, mentre io supervisiono l'attività della collega e mi occupo anche dell'organizzazione delle attività formative.

La Cooperativa dà oggi lavoro a circa 800 dipendenti, a cui si aggiungono un centinaio di persone che collaborano come liberi professionisti, una ventina di assunti ogni mese con contratto di somministrazione e un numero variabile di tirocinanti inseriti nei vari servizi.

Un bell'impegno per voi gestire tutte queste persone!

Bello nel senso di oneroso ma anche di positivo. Significa **coltivare quotidianamente il confronto con le varie aree della Cooperativa**, avere un punto di vista privilegiato sull'enorme mole di lavoro svolta e sulle direzioni in cui farla crescere. Inseriamo fra le 10 e le 20 persone nuove al mese, nel nostro organico!

E come trovate le persone giuste?

La formula magica non esiste. Dal punto di vista operativo, abbiamo mantenuto i colloqui di gruppo che Frassati ha sempre svolto per la selezione di educatori e operatori socio-sanitari. Oggi ne facciamo anche quattro al mese, che servono a scremare i candidati. **La ricerca si è molto intensificata negli ultimi anni perché per varie ragioni è diventato più difficile reperire quel tipo di figure professionali, che sono preponderanti al nostro interno.**

Così, abbiamo potenziato le fonti di reclutamento. Oltre alle auto-candidature, prendiamo in considerazione i profili selezionati tramite ricerca individuale o via LinkedIn, e quelli indicati da alcune agenzie che collaborano con noi. Per rispondere in modo efficiente alla richiesta di nuovi professionisti, abbiamo reso più sistematiche le procedure di selezione e assunzione. Ma si può sempre migliorare! Anzi, devo dire che se c'è una dote che mi riconosco è questa **tensione al miglioramento continuo**. Tutti i giorni quando esco dall'ufficio mi

chiedo: "oggi cosa ho imparato di nuovo?".

Un atteggiamento molto "Frassati", che la Cooperativa apprezza e cerca di stimolare in tutti i lavoratori. A questo proposito, prima accennavi alla formazione.

Sì perché è un altro ambito che rientra fra le mie competenze. C'è una formazione obbligatoria, a cura dell'ufficio sicurezza. Mentre noi gestiamo la **formazione tecnico-professionale**, a partire dalla raccolta dei bisogni formativi, la pianificazione dei corsi, la ricerca dei docenti, l'organizzazione e il coinvolgimento dei dipendenti. Grazie a Fon Coop, **ogni anno abbiamo un budget interamente dedicato a queste iniziative**, che gli operatori dimostrano di apprezzare molto. Negli anni stiamo vedendo aumentare il numero dei partecipanti. Si tratta di **opportunità gratuite ma non retribuite, che stanno fuori dal normale orario di lavoro**. Eppure vengono riconosciute come un plus di cui approfittare, anche forse perché abbiamo imparato a veicolarle al meglio, con l'appoggio di un'agenzia di formazione.

Tornando alla selezione, cosa cercate nei candidati?

Partiamo dalla convinzione che le competenze "tecniche" legate alla professione siano garantite dal percorso di studi e dai titoli conseguiti, quindi nel momento del colloquio ci focalizziamo su altro. In particolare **andiamo a cercare** quelle che io chiamo le **caratteristiche prodromiche** del modo di essere, che possono indicarci la propensione di una persona a integrarsi positivamente in un gruppo o reagire agli imprevisti, le sue capacità comunicative, il suo livello di energia e affidabilità ecc. **Ci interessa anche capire se ha una reale motivazione a svolgere quel determinato lavoro. E la potenziale adesione ai comportamenti distintivi Frassati**, anche se non sempre è facile farli emergere nel corso di un primo incontro.

Non cerchiamo dei marziani o persone coi superpoteri... Poi naturalmente dobbiamo mediare fra le esigenze di servizio e i candidati disponibili. Certe figure professionali sono ormai così richieste che l'obiettivo a volte si può ribaltare: è l'azienda che ambisce a essere scelta dal candidato e non viceversa.

Proviamo allora a convincere un giovane professionista a venire da noi! Una volta assunto in Frassati, cosa può aspettarsi?

Di starci bene. Oltre alle opportunità di formazione di cui parlavamo prima, e a un ambiente dinamico, in continua evoluzione, mi sento di dire che **il dipendente Frassati può aspettarsi un'attenzione sincera della Cooperativa rispetto al suo benessere**. È qualcosa su cui si sta investendo molto negli anni: se già era un tratto distintivo quello dell'affidabilità economica, con gli

stipendi saldati sempre puntualmente a differenza di molte altre cooperative sociali, oggi c'è un interesse per il lavoratore a tutto tondo, che spazia dal welfare aziendale accessibile a tutti i soci, alla disponibilità alle ricollocazioni per venire incontro alle esigenze dei singoli.

E in cosa invece potremmo fare meglio?

In tante cose ovviamente. Non mi dispiacerebbe ad esempio codificare qualche step di **monitoraggio dei nuovi assunti**, anche oltre la fine del loro periodo di prova. Ogni operatore viene seguito e indirizzato da un coordinatore, ma anche noi come ufficio risorse umane potremmo intervenire nella fase di "on boarding", perché a volte i problemi rimangono sottotraccia per poi emergere quando il rapporto si è compromesso. Bisognerebbe riuscire a prevenirli, facendo sentire ogni persona della Cooperativa adeguatamente considerata e valorizzata. Ma io credo che per molte sia già così.

Se il livello di soddisfazione di operatori e operatrici è buono, come mai si fa così fatica a trovarne di nuovi?

Ci sono tanti fattori. Negli ultimi anni abbiamo visto un **calo delle iscrizioni** ai corsi di studio che formano i professionisti del sociale. Vale per gli O.S.S. come per gli educatori. Un bacino più ristretto porta con sé purtroppo anche un abbassamento del livello di competenza.

Rispetto ad alcuni percorsi, come la formazione infermieristica, ci sono state politiche miopi che per anni hanno **ristretto l'accesso alle facoltà**, per poi scoprire che servivano più infermieri di quelli che uscivano dalle università.

In generale sono professioni che hanno perso appeal perché sono poco riconosciute e retribuite, malgrado richiedano un impegno altissimo e spesso doti non comuni, sia tecniche che umane.

Un quadro difficile...

Il mercato del lavoro delle professioni sociali è in qualche modo "drogato": più che un incontro fra domanda e offerta è spesso un adeguamento alla magra offerta disponibile. Per questo **è faticoso fare una vera "selezione"**.

Va aggiunto **che i giovani hanno un atteggiamento diverso rispetto al lavoro in generale**. Sentono molto il tema della conciliazione fra vita professionale e privata, e il tipo di impegno richiesto da molti dei nostri servizi, con turni e reperibilità, può metterli in crisi. Oggi è più difficile trovare dei giovani con la "vocazione" al lavoro sociale. Ma devo dire che quando li incontri, li riconosci. Hanno una luce speciale negli occhi.

Chi sceglie di lavorare qui dopo un percorso di volontariato, ad esempio, ha una maggiore consapevolezza. Sa di intraprendere un lavoro che dà altre gratificazioni oltre a quella economica. Un arricchimento umano, una scelta anche valoriale.

Ecco, **io credo che questo tipo di professioni non**

possano mai essere "di ripiego".

E Frassati come prova a superare questi ostacoli?

Nel macro, cerchiamo di favorire il ritorno a queste professioni inviando costantemente dati sui bisogni dei servizi ai vari Ministeri: della Salute, delle Politiche Sociali, al Miur. In più **andiamo nelle Università** per orientare i giovani professionisti, presentiamo le possibilità di tirocinio, cerchiamo di creare dei canali privilegiati di accesso. E di **valorizzare quello che la Cooperativa rappresenta**: la sua lunga storia; la sua grande dimensione e la varietà dei servizi che gestisce, con la possibilità di sperimentarsi in ambiti diversi; la sua capacità di strutturarsi attingendo anche alle competenze del privato; la solidità della sua organizzazione e l'apertura a un ambiente internazionale; la formazione continua gratuita; il sistema di valutazione interno che riguarda tutti, dove tutti "indossano gli stessi occhiali" per ridurre il peso dei giudizi soggettivi.

La cosa più ambiziosa è **provare a trasmettere il "DNA Frassati"**: quell'insieme di valori e comportamenti che ci caratterizzano e ci danno senso di appartenenza.

A proposito di appartenenza, tu sei anche socia della Cooperativa?

Sì, anche se non da subito. Ma **a un certo punto è stata una scelta naturale**. Ho molto apprezzato che non ci fossero forzature e durante le selezioni ai candidati lo precisiamo sempre: è importante capire che **non si tratta di un obbligo ma di una decisione** che comporta impegnarsi a un diverso livello.

In genere sapere che nessuno "si arricchisce" col loro lavoro, ma tutti insieme siamo responsabili di mandare avanti l'azienda, è qualcosa che ai potenziali operatori piace. Suggestisce un diverso modo di lavorare. Non possiamo ovviamente dire che renda tutto perfetto e armonico, ma il livello di competizione e antagonismo che in certe realtà aziendali viene addirittura incoraggiato, con relativa conflittualità e stress, qui non si vede.

In sede di colloquio, parlare degli aspetti cooperativi fa anche emergere chi ha un interesse che va oltre gli aspetti tecnico-contrattuali: retribuzione, turni, ferie ecc. Ci si ritrova su un terreno comune: **un approccio al lavoro che, anche nelle difficoltà, fa stare bene**.

8. ANIMARE SIGNIFICA ATTIVARE ENERGIE E RETI

INTERVISTA A GIULIA BAVELLONI



Ci sono troppi stereotipi intorno al concetto di "animazione" nelle strutture di welfare, e di conseguenza intorno al ruolo dell'animatore o animatrice. Spesso si pensa a qualcuno che debba semplicemente intrattenere l'utenza per non farla annoiare, un po' come accade nei villaggi vacanze. Ma tutto questo, oltre a sminuire le professionalità coinvolte, lascia supporre che il tempo trascorso dalle persone all'interno dei servizi sia un tempo semplicemente da "occupare", non da "vivere" nel senso più pieno del termine.

Frassati coltiva una visione opposta, e questa visione ha preso una forma sempre più articolata negli ultimi anni anche grazie al contributo di Giulia Bavelloni

Le abbiamo chiesto di raccontarci come questo è potuto accadere.

Ciao Giulia, iniziamo da te e dalla tua formazione. Quando arrivi in Frassati che esperienze hai alle spalle?

La mia formazione è piuttosto variegata: mentre studiavo per laurearmi come educatrice professionale, coltivavo parallelamente la passione per il teatro, partecipando attivamente a diverse compagnie. Un master in teatro sociale e di comunità mi ha permesso di scoprire quanto questo linguaggio potesse essere uno strumento prezioso per il benessere delle persone, anche nei contesti più fragili. Da lì è iniziato il mio percorso da libera professionista, durante il quale ho condotto processi culturali legati alle comunità e curato

laboratori teatrali in ambito sociale, cercando sempre di intrecciare cultura e relazioni.

Un background interessante! Cosa ti ha portata a cambiare per entrare in Cooperativa?

Ero stanca. Stanca di cambiare costantemente contesto e non avere l'occasione di vedere realmente il cambiamento e l'impatto sociale del mio lavoro, cercavo un luogo in cui fermarmi e "stare" così ho risposto a un annuncio di lavoro che riguardava Casa Frida Kahlo, una comunità per persone disabili.

Da un lato mi sembrava una buona opportunità per mettere appunto radici, dall'altro mi faceva un po' paura la parola "animazione", che spesso viene intesa in modo molto riduttivo. **Fin dal primo colloquio ho però respirato un clima stimolante. Si percepiva forte il tema del territorio, e della relazione fra la struttura e il contesto in cui era inserita.** Qualcosa che sentivo molto nelle mie corde, e che ho poi voluto approfondire studiando appunto lo sviluppo di comunità.

Cosa significa fare animazione dentro un servizio come quello?

Significa creare opportunità che favoriscano il benessere delle persone che vivono in quel contesto.

Questo avviene attraverso diversi approcci: da un lato, una programmazione strutturata delle attività offre punti di riferimento quotidiani, generando sicurezza e richiedendo al contempo un pensiero progettuale che eviti sia la ripetitività sia l'improvvisazione.

Dall'altro, è fondamentale guardare anche al territorio che circonda il servizio, affinché le esperienze positive non si limitino all'interno della struttura, ma si estendano e si alimentino soprattutto all'esterno.

Uno sguardo interno e uno esterno. Come mai?

Perché **i servizi**, prima ancora di essere strutture sociali — assistenziali, educative o di cura — **sono spazi del territorio**. Devono essere luoghi aperti, accoglienti, in cui accadono cose significative per tutta la comunità. Allo stesso modo, le persone che li abitano non sono solo anziani, bambini, migranti o persone con disabilità, ma cittadini a pieno titolo. E come tali, hanno diritto a **relazioni, scambi e connessioni** con l'ambiente che li circonda.

E quando sei arrivata in Frassati ti sei rispecchiata in questo modo di intendere le strutture e il lavoro? All'inizio era più un'intuizione, condivisa in modo

spontaneo anche con i colleghi. Con il tempo, però, è diventata una visione chiara, su cui valesse la pena investire energie.

Nonostante io sia una persona poco incline all'"aziendalità" e naturalmente portata al cambiamento, **ho scelto di restare in Cooperativa perché ho trovato tante persone con cui condividere idee e costruire insieme una direzione comune.**

Ho incontrato chi ha saputo riconoscere le mie competenze, intuire ciò che potevo offrire e, soprattutto, scommettere su un percorso condiviso.

Dopo Casa Frida hai lavorato in altri servizi?

Nel 2020 ho iniziato a seguire alcuni progetti sperimentali promossi dalla Cooperativa per conto del Consorzio dei servizi sociali Con.I.S.A. Valle di Susa - Val Sangone. Un ente che si è distinto per l'approccio innovativo e per una visione politica e sociale molto forte, soprattutto nelle azioni di sviluppo di comunità.

I progetti miravano a contrastare la solitudine e l'isolamento degli anziani nei paesi di montagna, attraverso attività di socializzazione.

All'interno di questa cornice è nato anche un corso di formazione, **"O.S.S. di borgata"**, rivolto agli operatori socio-sanitari. Da lì è stata costituita una piccola équipe che ha progettato e condotto laboratori pensati per gli anziani e le borgate del territorio.

Una figura professionale nuova?

Più che altro, un professionista che ha sviluppato uno sguardo nuovo sulla realtà. **Credo si tratti, per quel che riguarda gli O.S.S., di dare luce a quel "socio" davanti al "sanitario", scoprire di poter dare un'impronta diversa al lavoro, attivando le risorse del territorio invece di concentrarsi solo sui bisogni dei singoli.**

Lo sviluppo di comunità in Val di Susa è un percorso che continua, e di cui sono felice di curare la "regia", favorendo l'incontro fra enti pubblici e associazioni, attraverso la co-progettazione.

Hai parlato di dare un'impronta diversa al lavoro, e tu sicuramente hai contribuito a rinnovare la pratica dell'animazione in Frassati. Ci spieghi cosa fa oggi chi ha questo ruolo in Cooperativa?

In questo momento l'animatore è qualcuno che lavora trasversalmente sui vari settori. Parliamo di un'**équipe in movimento**, composta da una decina di persone che si muovono su 14 diversi

servizi, anche se ogni struttura ha comunque il suo professionista di riferimento. Ma tutti ruotano.

L'obiettivo è mettere al centro le capacità del singolo animatore o animatrice, per valorizzarle al massimo. Questa attività, come abbiamo visto, non presuppone una formazione specifica: si può diventare animatori partendo da una formazione artistica o come O.S.S., assistenti sociali, educatori o anche altro.

Bisogna scegliere di voler lavorare nella complessità e attraverso la cultura, per il resto ciascuno mette in gioco le sue esperienze e inclinazioni personali.

Cosa facciamo, concretamente? Gestiamo dei laboratori con le persone accolte, ciascuno secondo il proprio "linguaggio", che può essere l'arte, il teatro, la narrazione o il lavoro artigianale. E impariamo a mettere questi linguaggi al servizio dei bisogni specifici di ogni contesto, perché ovviamente non potrò fare le stesse cose in un centro per persone disabili o in una R.S.A..

Ma abbiamo anche un secondo compito per me fondamentale: attivare il territorio circostante e immaginare insieme a quel territorio delle proposte per portare vita all'interno delle strutture, e gli ospiti al di fuori. Questo significa aprire un dialogo con associazioni, scuole, enti sportivi, esercizi commerciali, e capire cosa si può fare insieme.

Oggi il lavoro di comunità è proposto come servizio specifico agli Enti con cui Frassati lavora. Cosa significa?

Che abbiamo saputo mettere a valore la nostra esperienza in questo senso: un valore riconosciuto dall'utenza e dai territori coinvolti, e di conseguenza offerto agli Enti per cui lavoriamo.

Alla base di tutto c'è l'idea che il benessere di una persona, per quanto anziana, malata o fragile, non sia legato solo all'aspetto sanitario, assistenziale o educativo, ma anche a qualcosa di "altro", che si sviluppa attraverso attività in senso lato "culturali".

Il percorso fatto in Valle di Susa ci ha dimostrato che queste attività impattano molto di più se non rimangono circoscritte a un singolo luogo o servizio, ma coinvolgono elementi significativi della comunità. Perciò oggi cerchiamo di riprodurre anche altrove quel modello.

Si parte da una serie di incontri con le amministrazioni, le associazioni e i gruppi della zona, per mappare i bisogni ma anche le potenzialità. Questa fase di co-progettazione crea coinvolgimento, perché le persone si sentono riconosciute: vengono magari per curiosità, ma poi restano perché diventano parte di qualcosa che migliora il loro ambiente di vita.

Oggi cerchiamo di fare anche un passo ulteriore. Una volta impostato un laboratorio, un servizio o una buona pratica, stacciamo gli operatori per

provare a rendere quell'esperienza autonoma, affidandola a figure di riferimento che accettano di farsene carico.

Dagli incontri formativi alle attività creative che fanno incontrare le generazioni, dalla valorizzazione dei saperi artigianali all'integrazione di persone di origine straniera: se va tutto come deve andare, è "una valanga". In senso buono ovviamente! Lo spirito di comunità cresce e va a rispondere a sempre più bisogni in maniera informale, creativa e corresponsabile.

Possiamo dire che questo spirito di comunità, che un tempo era qualcosa di innato, oggi va ricostruito e stimolato con un intervento esterno?

È vero, probabilmente una volta, per come era strutturata la società, questo "mutualismo" di base era più diffuso e spontaneo. Oggi le forme della convivenza sono cambiate, insieme agli stili di vita: una trasformazione socio-culturale che ha sacrificato alcuni aspetti dell'esperienza comunitaria. Quello che noi facciamo è andare a stimolare un'attenzione diversa negli altri. Proviamo a guardare le persone non solo come portatrici di necessità, ma anche di risorse.

Siamo, in fondo, dei **facilitatori di relazioni**. E all'interno dei legami complessi di cui è fatto un territorio, sappiamo riconoscere chi più fa, chi più ascolta, chi più media... L'animatore "tiene insieme i pezzi", compone il puzzle.

Come si convince un ente a investire su un servizio così "immateriale"?

Spesso si tratta di ottimizzare i fondi che la committenza stanziava su un progetto e metterli a sistema. Cerchiamo sempre di sottolineare il ritorno in termini di visibilità e credibilità per l'Ente, per i vantaggi concreti che lo sviluppo di comunità porta ai cittadini tutti, e non solo ai beneficiari specifici di un servizio. E poi facciamo degli studi di fattibilità per attrarre nuove risorse.

Frassati investe molto in questa direzione, infatti i progetti di valore vanno avanti. Un segnale importante è anche vedere riconosciuto, come parte del lavoro degli animatori, le ore indirette spese nella progettazione.

Da quel primo giorno in cui hai bussato alla porta di Casa Frida Kahlo a oggi, cosa diresti del tuo percorso professionale dentro la Cooperativa?

Che l'ho vissuto in piena libertà. La libertà di esprimere idee e proposte, prima di tutto: **non mi sono mai sentita limitata nel portare avanti la mia visione**, e mi accorgo che anche per i colleghi questo è un elemento di grande stimolo. Se l'aspetto creativo è ciò che caratterizza più di tutto l'animazione, la possibilità di osare fa la differenza. Qui mi sono sentita investita di tantissima fiducia, e ho trovato coordinatori e responsabili dei servizi

pronti a osare insieme a me.

Insieme alla creatività, un lavoro come il nostro richiede la capacità di gestire relazioni complesse – con gli enti, gli utenti, i servizi territoriali, le associazioni ecc. – e uno sguardo sempre "oltre". **Le cose più belle che ho visto accadere in questi anni sono quelle che all'inizio sembravano le meno realizzabili!**

Sono stata aiutata fin da subito, con spazi e tempi, a sviluppare la mia competenza, e mi auguro di fare lo stesso con i colleghi con cui lavoro: di lasciare anche a loro uno spazio prezioso per la sperimentazione.

Mi rendo conto che spesso chiedo molto a chi lavora con me, anche perché la richiesta di qualità è sempre alta, in Cooperativa. Tutti siamo chiamati a rispecchiare lo "stile" con cui Frassati si presenta all'esterno, ma personalmente mi sono sentita libera di riempirlo con contenuti mai prefissati.

Sei anche socia Frassati?

Sì, dal 2022. È stata una scelta dettata dalla **volontà di "restituire" ciò che ho ricevuto**. C'è ovviamente una prima forma di restituzione data dall'affidabilità del lavoro che uno svolge. **Ma diventare soci è un livello di coinvolgimento ulteriore**. Per me, che di carattere sono poco "istituzionale", è stata una decisione molto forte!

In quali dei "comportamenti Frassati" riconosci meglio te stessa e la tua storia?

Sicuramente nella relazione, che è, per me, la cosa di maggior valore. Ma soprattutto nel cambiamento: la propensione a cambiare è qualcosa che mi pare di aver trasmesso ma nello stesso tempo ricevuto dalla Cooperativa.

A proposito di cambiamento: cosa "bolle in pentola"?

In futuro puntiamo a **creare un'interconnessione sempre maggiore** fra servizi e ambiti diversi. Il mio compito è proprio quello di provare a incastrare e mescolare sempre più le cose.

Stiamo costruendo un processo per cui l'animazione abbia ovunque lo stesso scopo, ma sia poi tagliata in modo sartoriale sul singolo servizio. Stessa direzione, con una diversa attivazione: basata sulla specificità degli utenti e dei territori.

Sembra facile? Non lo è, ma **ci appassiona** e crediamo ne valga la pena.

9. STORIA DI CHI CRESCE IN FRASSATI E DI FRASSATI

CHE CRESCE GRAZIE ALLE PERSONE

INTERVISTA

A GIULIA PROTTI



Giulia Protti è oggi un'operatrice del CAD Cascina La Luna, ma ha mosso i suoi primi passi nel mondo Frassati come volontaria. Le abbiamo chiesto di raccontarci la sua esperienza di crescita professionale.

Partiamo dall'inizio. Entri in Frassati per scelta o per caso?

Forse entrambe le cose. **Ho deciso di candidarmi per il Servizio Civile Volontario** poco prima della fine degli studi universitari in Scienze della mente (Psicologia). **Mi sembrava un buon modo per affacciarmi sul mondo del lavoro**, perché l'Università ti dà tanti strumenti ma lascia il futuro incerto. Conoscevo la Cooperativa di fama, e il progetto di Servizio Civile mi ha incuriosito perché abbinava l'aspetto sociale a una parte di attività agricola. Il rapporto con la terra mi ha sempre appassionata, così mi sono buttata.

E noi ti abbiamo presa al volo! Come è andata quella prima fase?

In modo imprevedibile. Io ero già abbastanza spaventata perché **non avevo nessuna esperienza con la disabilità**. In più ho preso servizio al CAD nel febbraio 2020, cioè subito prima della pandemia. Molti progetti di Servizio Civile sono stati sospesi in quel momento. Qui invece si è deciso di rimodulare tutto in forma di contatto quotidiano online con gli ospiti. Loro erano molto in crisi per via delle restrizioni e del crollo della routine

che conoscevano così bene... Quegli incontri in video offrivano una forma di sollievo, e anche per me sono stati preziosi, per iniziare a conoscerli. A maggio il Centro è tornato attivo in presenza.

E che ricordo hai del tuo Servizio Civile?

A parte la delusione per festa di laurea tanto attesa e saltata a causa della pandemia, **ricordo quell'anno con grande gioia. È stato un periodo di enorme crescita, che mi ha aiutata a chiarirmi le idee sul futuro**. A contatto coi ragazzi del CAD, e grazie al supporto degli operatori, ho imparato un nuovo modo di comunicare. Mi sono allontanata dal percorso più "standard" che avevo immaginato durante gli studi, e ho approfittato della formazione di alto livello legata al Servizio Civile, a cura di Legacoop e della Frassati.

Non mi aspettavo un coinvolgimento così forte.

Fin da subito sono stata inserita in molte attività, **e ho apprezzato la grande apertura dell'équipe**, estremamente collaborativa e coesa. Un gruppo dove nessuno vuole prevaricare, ma **tutti lavorano insieme per una priorità comune, e cioè il benessere delle persone** accolte. E dove ogni idea e opinione è degna di interesse... persino quelle della civilista appena arrivata!

A quanto pare le tue idee sono piaciute, perché qualche anno dopo ti troviamo ancora qui.

È vero, e ne sono onorata. **Poco prima della fine del Servizio Civile mi è stata proposta l'assunzione**. All'inizio per un certo monte-ore al C.A.D., poi integrato con una presenza anche sul C.A.G. (Centro di Aggregazione Giovanile) di Caselle.

E come hai vissuto questo secondo capitolo in Frassati?

All'inizio ero titubante perché era la mia prima esperienza lavorativa con i minori. Ma il CAD mi aveva insegnato a uscire dalla mia "zona di comfort", così ho accettato. Ed è stata un'altra esperienza stupenda. Eravamo una équipe di sole due persone più la coordinatrice, per un'apertura di tre pomeriggi settimanali di questo spazio di aggregazione protetto che i ragazzi potevano frequentare in autonomia. Il C.A.G., per chi non sapesse cos'è, nasce con uno scopo educativo - aggregativo e offre attività ricreative strutturate e non a ragazzi dagli 11 ai 18 anni favorendo

l'interazione e l'integrazione dei giovani sul territorio.

Si era creato allora un bellissimo clima di fiducia per cui noi operatori eravamo visti come punti di riferimento, adulti con cui confidarsi e da cui farsi aiutare anche nella socializzazione fra i pari. E poi c'era una stretta interazione col territorio: oltre che con la scuola media collaboravamo con la biblioteca e con l'Informa-giovani, ed eravamo spesso presenti agli eventi pubblici per raccontare le nostre attività.

Però ne parli al passato...

Sì perché **nel settembre 2023 ho deciso di aprire un nuovo capitolo ancora, e mi sono iscritta alla scuola di specializzazione in psicoterapia**.

L'esperienza al C.A.G. mi ha aiutata a focalizzare un desiderio, cioè quello di specializzarmi nella terapia familiare. Vedevo che gli adolescenti sentivano molto il bisogno di aprirsi, di trovare un "contenitore" emotivo. Ho visto in loro gli adulti di domani, e ho capito quanto sia importante offrire benessere ai ragazzi e alle loro famiglie in una fase così delicata. Perciò ho deciso di approfondire quel tipo di tema.

Mi serviva però del tempo da dedicare allo studio e al tirocinio; quindi, a malincuore ho deciso di rinunciare alle mie ore al C.A.G.

La Cooperativa ti ha supportata in questa scelta?

Assolutamente. **Ho trovato, una volta ancora, la massima disponibilità e fiducia**. E so che non è scontato.

Chi ti conosce ti descrive come una persona di grande intelligenza emotiva, e con una creatività molto sviluppata. Come le metti a frutto?

L'aspetto creativo è uscito fuori proprio grazie al lavoro! L'attività agricola del C.A.D. oggi è limitata a poche ore e nel resto del tempo occorre pensare ad attività diverse. A me è stato proposto di gestire il **laboratorio di ceramica**, dopo un momento di formazione condotto da un collega molto bravo. L'ho vissuta come una grande responsabilità e opportunità, e mi sono subito appassionata. Le persone che seguiamo sono perlopiù di una certa età e non possono fare grandi sforzi. La ceramica, e

in generale i laboratori creativi, aiutano a sviluppare la motricità fine e consentono loro di esprimersi. Una cosa che ci aiuta a valorizzare il loro impegno è anche la possibilità di vendere i prodotti presso la bottega InGenio: è bello che partecipino a tutto il processo, dall'idea alla creazione all'esposizione in vetrina, che li gratifica e li responsabilizza. Per come le concepiamo qui, **le attività manuali non sono soltanto un modo per "far passare il tempo", ma danno valore al tempo che noi e i nostri ospiti passiamo insieme.**

Loro lo vivono col tuo stesso entusiasmo?

Come per ogni cosa, c'è chi è più o meno portato e interessato. Ma ad esempio abbiamo Ginevra, una ragazza con la sindrome di Down, che in questo laboratorio ha tirato fuori una vena creativa e anche un'abilità manuale incredibile. Lei mi dà grandi soddisfazioni.

Quindi oggi la tua vita si divide fra il CAD e la scuola di specializzazione. E poi?

Poi vedremo, non mi pongo limiti. Il mio percorso è stato fino a questo momento fluido e mi ha riservato delle belle sorprese, e immagino possa avere in futuro altri sviluppi inattesi. Per ora sono grata alla Cooperativa che mi consente di conciliare formazione e lavoro. **Mi sembra di cogliere, da parte di Frassati, la fiducia nel fatto che questa formazione possa portare valore anche all'interno del mio servizio, e offrire spunti per migliorarlo.**

Se dovessi sintetizzare in una sola parola il valore aggiunto di lavorare qui, quale sarebbe? Direi l'équipe. Ho la fortuna di lavorare in un gruppo veramente affiatato, che anche nei cambiamenti riesce a preservare lo spirito di collaborazione come caratteristica che lo

identifica. Questo atteggiamento ci aiuta a dare una marcia extra a un servizio che è molto ben rodato, ma ha una vocazione a incrementarsi e fare sempre qualcosa in più. Tra l'altro, il rapporto è molto positivo anche con i colleghi degli uffici Frassati che condividono con noi la sede. Si respira un clima di integrazione e benessere.

C'è qualcosa ancora che vuoi raccontare?

Da qualche mese è arrivata Giorgia, una nuova ragazza in Servizio Civile Volontario, e mi è stato proposto di essere la sua O.L.P. - Operatrice Locale di Progetto, cioè una tutor che la segue nel percorso. È un po' un cerchio che si chiude e che mi fa guardare indietro con gratitudine a chi per primo ha creduto in me, in particolare alla mia coordinatrice di allora, ma sono davvero tante le persone a cui dico grazie!

10. SE LAVORI COL SORRISO, IL LAVORO TI SORRIDE

FRANCESCA BORGESA



Ciao Francesca. Sapendo da quanti anni sei con noi, è difficile credere che tu ne abbia solo trenta.

Forse perché ho iniziato a lavorare qui già durante gli studi. Mi stavo laureando in Educazione professionale e si è aperta la possibilità di partecipare alla selezione per operatori per la struttura minori stranieri non accompagnati (M.S.N.A) di Salbertrand, che stava aprendo proprio in quel periodo. Anzi, in attesa dell'inaugurazione, da luglio a ottobre 2017 ho fatto una prima esperienza con la disabilità a Casa Frida Kahlo.

Fin da subito sognavi di impiegarti in ambito sociale?

Sì, avevo le idee abbastanza chiare, anche se parliamo di un settore vasto, che comprende progetti anche molto diversi fra loro e io non sapevo esattamente per cosa avrei optato. Ma già al liceo socio-psico-pedagogico immaginavo una strada di questo tipo, e infatti ho scelto la facoltà di Educazione Professionale perché, rispetto a Scienze dell'Educazione, è una laurea che dà accesso a tutto il ramo dei servizi socio-sanitari.

E gli studi ti hanno soddisfatta?

Mi sono piaciuti molto, e mi piaceva fin da subito l'idea di associare, alla parte teorica, dei tirocini professionalizzanti, quindi appunto conoscere servizi di vario tipo.

Un servizio per M.S.N.A. non è esattamente un inizio "soft" ...

E per di più in una struttura del tutto nuova! Ma

forse era quello che cercavo: qualcosa che fosse un pochino "al limite", per mettermi alla prova. Gli altri tirocini li avevo svolti con minori con problemi sensoriali e in una comunità terapeutica femminile.

Come è andata a Salbertrand? Perlomeno a livello territoriale, "giocavi in casa".

Sì perché io sono della Val di Susa, quindi non mi spostavo di molto. Però la comunità è di fatto "un altro mondo". Durante gli studi avevo anche pensato di candidarmi per il Servizio Civile Internazionale, e andare appunto a scoprire mondi nuovi. Ma **nella comunità di Salbertrand mi sono resa conto che il mondo era entrato nella mia Valle: a pochi chilometri da casa potevo offrire lo stesso aiuto che pensavo di portare lontano.**

Tu in quel momento eri poco più adulta di molti ospiti della comunità.

È vero. All'inizio confesso che avevo un'idea edulcorata del servizio. Quando pensi ai "minori non accompagnati" ti immagini dei bimbettoni, invece parliamo di adolescenti che partono da soli dai Paesi d'origine e affrontano esperienze anche molto dure.

La comunità era un contesto "ad alto assorbimento", e io ho l'ho vissuta intensamente.

Alcuni ragazzi hanno fatto percorsi molto belli, altri mi hanno segnato in negativo. Ma mi trovavo bene con l'équipe e quell'esperienza mi ha fatta crescere molto, perché si lavorava sui progetti di vita individuali, sui desideri lavorativi e i limiti burocratici, sulla multiculturalità e spesso sempre sull'emergenza e sull'imprevisto.

Francesca Borgesa sembra fatta apposta per confutare qualsiasi pregiudizio sulla **nuova generazione di operatrici e operatori sociali.** Ha solo trent'anni ma un'esperienza professionale già significativa alle spalle e una grande efficacia nel raccontarla. In più, ha una famiglia che riesce benissimo a conciliare col suo lavoro, e non si pone limiti per il futuro.

Speriamo che la sua storia possa ispirare tanti giovani professionisti che sognano di lavorare in campo sociale, ma forse temono un carico di impegno e responsabilità eccessive. In Frassati si cambia e si cresce! E il benessere dei lavoratori è importante quanto quello dei beneficiari dei servizi.

Come mai a un certo punto hai chiesto di cambiare?

Inizialmente ho spostato una parte del mio monte-ore sui servizi di educativa territoriale. Ma, dopo essere diventata mamma, gli orari della comunità erano molto difficili da conciliare con le esigenze di un bimbo piccolo. Per tornare comunque al lavoro sono passata al servizio Interspazio, un centro diurno per minori di 6-16 anni con disabilità a Sant'Ambrogio. In più ho iniziato a occuparmi di educativa scolastica a Oulx e a Salbertrand.

Ci spieghi in cosa consiste l'educativa scolastica?

È un servizio che prevede attività a supporto di minori segnalati dai servizi sociali o dagli insegnanti. Alle elementari ci si focalizza sul singolo, mentre alle superiori in genere l'educatore lavora sull'intera classe. A differenza di un'insegnante di sostegno, che offre supporto didattico, cioè un aiuto nel "saper fare", noi puntiamo al supporto relazionale, cioè aiutiamo a "saper stare" dentro la situazione, così che il ragazzo o ragazza in difficoltà acquisisca competenze che vanno al di là dell'aspetto scolastico.

Ed è una presenza che funziona?

Direi di sì. Soprattutto negli istituti superiori i professori hanno meno esperienza di educazione e riconoscono il nostro ruolo, si affidano e chiedono consigli per gestire sul piano educativo il singolo studente e la classe. A volte basta davvero poco per migliorare di tanto situazioni tese. Ad esempio con un semplice gioco da tavolo sono riuscita a staccare un'intera classe dal cellulare e far fare ai ragazzi un sacco di risate. Hanno scoperto che c'è un modo di "agitarsi" autorizzato dentro la scuola, e adesso appena mi vedono mi chiedono di giocare.

Ho un bel rapporto con loro, anche se mi imbarazzo quando mi chiamano "prof." ...

Nessuna nostalgia della comunità per minori stranieri?

In realtà ci sono tornata da poco ed è stato molto bello! L'istituto superiore dove svolgo l'educativa ha voluto promuovere un **progetto di integrazione fra la scuola e la comunità**, così una classe dell'indirizzo grafico ha lavorato a un murales dentro la struttura. Quando li ho accompagnati mi sono sentita subito "a casa" e ho avuto la percezione di non essere mai andata via. Anche fra i ragazzi si è creato un bel clima di collaborazione che è andato oltre il progetto artistico.



Come dicevamo all'inizio, tu sei molto giovane ma hai già "testato" la professione su servizi molto diversi. Ci aiuti a capire qual è il ruolo di un educatore oggi, e come diventa una figura così eclettica?

L'educatore professionale è in effetti un lavoratore molto flessibile. La sua responsabilità, intesa nel modo più ampio, è quella di prendersi cura delle situazioni di difficoltà:

difficoltà relazionali oppure legate alla disabilità, alla malattia, a un contesto socio-culturale svantaggiato ecc. **Il suo obiettivo è quello di vedere delle possibilità per migliorare la vita delle persone che gli sono affidate.** E quindi, provando a sintetizzare: entrare dentro il disagio, di qualunque tipo sia; scoprire le risorse della persona e del contesto; trovare delle strade per trasformare quel disagio in nuove possibilità di vita; relazionarsi non solo col singolo, ma con tutta la sua rete: famiglia, servizi, comunità, con una funzione di raccordo.

La nostra formazione è pensata per aiutarci a decifrare il malessere in senso molto esteso: questo è un punto di forza, perché ci permette di sperimentarci in servizi diversi con degli strumenti "universali", e altri che si acquisiscono "sul campo". Io ad esempio adesso mi sto formando nuove competenze, a scuola, relative agli adolescenti in difficoltà o con disabilità.

Quindi per te il cambiamento è ricchezza?

Certo. E la **Cooperativa Frassati ha il merito di favorire questo cambiamento, sia per venire incontro alle esigenze dei lavoratori, sia per rendere tutti consapevoli del funzionamento dei vari servizi e delle difficoltà che ognuno affronta.** C'è chi chiede di cambiare per costruirsi un bagaglio di esperienze che lo aiuti nelle diverse possibili mansioni, e chi anche solo per avere un momento di tregua rispetto a un servizio che richiede molto. In generale vedo che il cambiamento è assecondato e agevolato.

Credo sia naturale scegliere di cambiare ambito quando ci si rende conto di "aver dato" abbastanza in un certo servizio. È un vantaggio per te, perché impari ad affrontare scenari mutevoli e imprevisi, ma anche per l'organizzazione in cui lavori, perché arrivando in un servizio nuovo ne vedi i punti di forza e le criticità.

Ascoltandoti parlare, si coglie un tale entusiasmo che diventa difficile capire come mai, oggi, sia così difficile trovare educatori giovani da assumere. Tu ti sei fatta un'idea?

Credo sia un problema di sistema. È inutile negare che oggi il Terzo settore vive una fase di crisi. C'è una contrazione di risorse nel welfare pubblico che si ripercuote sui servizi, cioè sul numero di operatori e di ore dedicate a svolgere un certo lavoro. La qualità rischia di risentirne. **C'è un senso di insicurezza verso il futuro.** Chi si affaccia oggi alla professione non vede coerenza fra quello che dovrebbe essere il lavoro educativo e le condizioni effettive in cui si è spesso costretti a svolgerlo. Alcuni hanno paura di non trovare subito il contesto ideale in cui specializzarsi, e forse cercano un po' troppo il "ruolo perfetto". Oppure sono contenti del percorso di studi, ma si rendono poi conto che la figura professionale dell'educatore è poco riconosciuta, in termini retributivi e di "prestigio". C'è anche ovviamente il tema della conciliazione fra lavoro e vita privata, non solo a livello di tempi, ma anche perché i contesti educativi sono spesso molto dispendiosi in termini fisici ed emotivi.

Un'analisi molto lucida, la tua! Ma allora cosa diresti a un giovane aspirante collega?

Che deve approfittare proprio della gioventù per mettersi in gioco e sperimentare

senza paura in vari settori. Da giovani abbiamo meno vincoli e maggiori possibilità di spenderci, e questo si traduce in una crescita professionale enorme.

Questa opportunità di formarsi va colta finché si è "in tempo". Invece di vivere le ore di lavoro come tempo sottratto alla vita privata, bisognerebbe vederle come un investimento su di sé!

Per fare questo mestiere ci va passione e apertura all'incertezza. Non bisogna avere fretta di trovare il posto "su misura" per noi, ma mettersi in condizione di scoprirlo proprio testandone diversi.

Tu sei anche socia Frassati, Francesca?

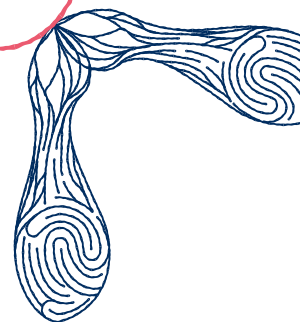
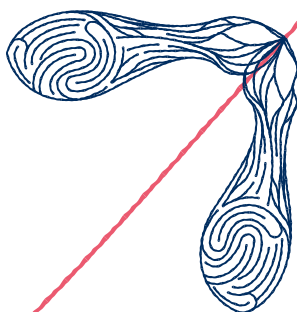
Sì, sono diventata socia subito dopo l'assunzione a tempo indeterminato. Mi è sembrata una scelta coerente e utile a comprendere meglio la struttura dentro cui ero inserita, i vari servizi e tutta la rete professionale che supporta il loro lavoro. Io faccio il mio pezzetto, ma mi sento parte di qualcosa di molto più grande.

Cose ne pensi dei "comportamenti distintivi Frassati"?

Li ho colti spesso nella realtà del lavoro, non tutti insieme ma uno per volta. È nei colleghi che tendi a riconoscerli: non sono ambizioni astratte ma abitudini reali, modi di essere e di lavorare.

E per il futuro cosa ti aspetti?

Io non chiudo nessuna porta. Mi piace quello che faccio ora ma continuo a formarmi per restare aggiornata. E via via che vedo la società intorno a me cambiare, mi viene voglia di provare esperienze nuove.



8 GLOSSARIO



SERVIZI RESIDENZIALI

Sono strutture socio-sanitarie rivolte a persone (minori, disabili, adulti, anziani) che non hanno più la possibilità di permanere in famiglia e che necessitano di un sostegno rispetto alla cura di sé, alla gestione della vita quotidiana, alla realizzazione di esperienze di vita in autonomia, allo sviluppo delle abilità sociali e/o alla riabilitazione.

SERVIZI SEMI RESIDENZIALI

Sono strutture all'interno delle quali vengono svolte attività educative, di animazione e/o assistenziali con l'obiettivo primario di favorire il recupero o il mantenimento delle capacità psicofisiche della persona, nonché di fornire un supporto alle famiglie che quotidianamente si occupano dell'individuo, proponendosi anche come soluzioni alternative all'inserimento in una struttura residenziale.

SERVIZI TERRITORIALI E DOMICILIARI E SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Sono servizi di sostegno alla persona e di promozione della qualità della vita dei cittadini. Sono finalizzati a garantire alle persone, in situazione di fragilità e/o di non autosufficienza, la permanenza nel proprio ambito di vita e di relazione, promuovendo condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche personali di ognuno, prevenendo l'instaurarsi di condizioni di isolamento e di emarginazione. I servizi territoriali sono caratterizzati dall'assenza di una sede fisica, sono svolti in modo capillare, sia a casa degli utenti che in strutture messe a disposizione dagli Enti Territoriali come scuole e luoghi del tempo libero (associazioni sportive, culturali ecc.) da educatori professionali che hanno il compito primario di sostenere i destinatari nel loro percorso di vita.

COMUNITÀ ALLOGGIO

La Comunità alloggio è un servizio educativo residenziale a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di persone, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

LUOGO NEUTRO

Il servizio si rivolge a minori e familiari che necessitano di sostegno e/o della tutela di figure professionali che facilitino e permettano incontri positivi e sereni. Il luogo neutro rende possibile il mantenimento delle relazioni tra un minore e i suoi familiari anche quando questi ultimi non garantiscono in prima persona la protezione e la tutela del minore.

GRUPPO APPARTAMENTO

Comunità abitativa stabile con assistenza occasionale e con servizi domestici autogestiti; è destinato ai pazienti relativamente autonomi ma privi di possibilità alloggiative.

CENTRO AGGREGAZIONE GIOVANILE

Spazio polifunzionale, riservato ai giovani, in cui essi possono incontrarsi e intrattenersi per sviluppare competenze in attività di tipo creativo, culturale, ludico, di informazione e di formazione finalizzate alla promozione dell'agio e alla prevenzione del disagio.

RESIDENZE ASSISTENZIALI (R.A.)

Presidio residenziale destinato ad adulti e anziani in condizioni psicofisiche di totale o parziale autosufficienza, in grado pertanto di compiere le elementari attività di vita quotidiana in maniera autonoma o con aiuto. Erogare prestazioni di tipo alberghiero (cucina e servizio pasti, lavanderia, stileria, pulizie della camera) e servizi specifici di carattere assistenziale (assistenza diretta alla persona, controllo e sorveglianza).

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura non ospedaliera, ma comunque a impronta sanitaria, che ospita (per un periodo variabile da poche settimane al tempo indeterminato) persone non autosufficienti che non possono essere assistite in casa e che necessitano di specifiche cure mediche di più specialisti e di una articolata assistenza sanitaria.

CONVIVENZA GUIDATA

Comunità abitativa stabile con assistenza occasionale e con servizi domestici autogestiti; è destinata a pazienti relativamente autonomi ma privi di possibilità alloggiative.

CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno si configura quale servizio semiresidenziale a carattere continuativo, rivolto a minori, soggetti diversamente abili, adulti o anziani che svolge la propria attività in collaborazione con la famiglia e/o in collegamento con tutti gli altri servizi territoriali presenti sul territorio. Tale struttura ha, pertanto, lo scopo di svolgere una funzione socio educativa sulla singola persona, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali per potenziare e migliorare le capacità relazionali e i legami con la comunità.

CENTRO DI ATTIVITÀ DIURNA (C.A.D.)

Il Centro di Attività Diurna per disabili è un servizio socio-sanitario a carattere semiresidenziale che accoglie, nelle ore diurne, soggetti disabili con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, i quali presentano una compromissione dell'autonomia, tale da impedire il normale svolgimento della vita quotidiana.

RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE (R.A.F.)

La Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) è una struttura che fornisce assistenza e cura a persone con disabilità psichica e psicofisica grave, in alternativa o in sostituzione alla famiglia. La R.A.F. garantisce sia prestazioni sanitarie e riabilitative, sia attività di potenziamento e mantenimento delle capacità della persona.

COMUNITÀ TERAPEUTICA PER PAZIENTI CON DOPPIA PATOLOGIA

La struttura si rivolge a persone adulte che presentano problemi di tossicodipendenza e/o alcol dipendenza associati a gravi disturbi di tipo psichiatrico e si pone come obiettivo primario quello di essere una "casa". È prevista l'assistenza di una équipe multi professionale dedicata a fornire agli ospiti un supporto mirato per la ricostruzione del loro percorso di vita.

CASA DI OSPITALITÀ NOTTURNA

È una struttura destinata a ospitare persone senza fissa dimora; gli ospiti sono maggiorenni, e all'interno della struttura hanno la possibilità di trovare risposta ai loro bisogni primari.

CASA RIFUGIO

La Casa Rifugio è un luogo all'interno del quale le donne vengono accolte e protette, sempre garantendo l'anonimato e la segretezza della collocazione.

Il supporto fornito riguarda l'accesso ai servizi socio-sanitari e territoriali, l'accesso ai servizi scolastici (per le donne con figli) e la gestione della Casa. Le operatrici, opportunamente formate e in collaborazione con il Centro Antiviolenza territoriale di riferimento, accompagneranno le ospiti in un percorso verso l'autonomia e l'inserimento nel tessuto sociale.