



2023
BILANCIO SOCIALE

Un mondo a **ZERO**
DISCRIMINAZIONE
costruito **INSIEME.**

CENTRO
INFORMAZIONE E
EDUCAZIONE ALLO
SVILUPPO **ONLUS**

lettera della presidente



Il 2023 è stato l'anno in cui i risultati elettorali hanno portato a governare il nostro Paese una coalizione di destra-destra, che ha avviato un preoccupante processo di restringimento, graduale e progressivo, dello spazio di attuazione nella vita dei cittadini dei diritti che ispirano i valori fondativi della nostra Costituzione, e della Carta Internazionale dei Diritti Umani. Il tema delle migrazioni e del governo dei flussi è diventato il terreno dove tale restringimento si traduce ormai in barbarie istituzionalizzata, cattiveria persecutoria verso un capro espiatorio, il migrante, a cui addebitare, nella narrazione ipocrita e propagandistica, ogni colpa dei disagi sociali economici e culturali dei cittadini italiani. Purtroppo, questo stesso clima ha influenzato anche il recente risultato elettorale europeo dove le espressioni di politiche razziste e sovraniste, ancora più radicali che quelle in atto in Italia, hanno raccolto consensi popolari mai raggiunti finora, anche in Francia e la Germania... paesi "pilastri" dell'Unione.

Nel 2023 la guerra alle porte dell'Europa scatenata dalla invasione dell'Ucraina da parte della Russia, ha vittimizzato il popolo ucraino al punto che fra i sopravvissuti si è ormai creato un ingente popolo di rifugiati a cui abbiamo cercato, quando possibile, di dare ogni tipo di sostegno e la cui accoglienza favorita dai Governi europei ha consolidato un modello virtuoso di integrazione che sarebbe molto possibile replicare per rifugiati provenienti da altre guerre e calamità. Nello stesso anno a questa guerra si è aggiunta quella in Medio Oriente provocata dall'attacco di Hamas al popolo d'Israele e diventata in breve tempo l'avvio da parte del governo di Netanyahu, con il pretesto di una operazione di "ritorsione" e di "difesa" contro Hamas, l'occasione per l'annientamento del popolo palestinese, e la cancellazione del suo già misero spazio territoriale, che allontana ogni prospettiva di pace fra due popoli e due stati, e mette a rischio persino la pace mondiale. La riprovazione a livello mondiale di questa scellerata politica di guerra di Israele in alcuni casi, purtroppo crescenti di numero, sfocia nell'antisemitismo che confonde il popolo ebraico con il suo attuale governo oltranzista e di ultra-destra. Nell'insieme una situazione paradossale fra corsi e ricorsi nefasti della storia, che ci porta a intensificare l'azione di contrasto al razzismo di ogni genere.

La polarizzazione fra schieramenti nello scacchiere internazionale, che vede le super potenze, sempre più "agguerrite" (nel senso letterale della parola, ossia vogliose di "guerra", con economie belliche che fioriscono, rubando risorse a quelle sociali, al welfare, alla transizione ecologica, al riequilibrio nella distribuzione della ricchezza), sta creando e consolidando muri e separatezze, vere e proprie "apartheid" geopolitiche, sociali, culturali, economiche, religiose, generazionali. Si acquiscono incomunicabilità, odii e rancori, che alimentano un clima generale che quotidianamente toglie il respiro, impedisce la progettualità, diffonde ansia, alimenta angoscia e paura, e si sa che la "paura non fa crescere". Nella paura si ottunde il ragionamento, si impoverisce il linguaggio e di conseguenza il pensiero, si aprono le porte alla violenza fisica, anche quella cosiddetta "futile" (come se ce ne fosse una "utile"). Il linguaggio d'odio è stato sdoganato come "libera espressione" e l'impoverimento culturale crea un terreno di vera e propria barbarie umana dilagante, fertile per il dominio autoritario e liberticida di regimi che declinano in maniera attuale e rivisitata il clima fascista e nazista che ha portato il mondo alla Seconda guerra mondiale.

In questo clima che percezione del mondo e della comunità globale, del condominio comune, dove le azioni individuali sono importanti per salvaguardare l'ambiente e la pace, possono avere le giovani generazioni da cui

dipende il futuro? Uno sguardo attento al mondo giovanile globale richiede però comprensione della complessità, non semplificazione e tanto meno stereotipi.

Da una parte si parla molto di disagio psicologico crescente dei giovani, che la pandemia aveva evidenziato, di eco-ansia, di auto isolamento e di rinuncia, ricerca dello sbalzo con il dilagare delle dipendenze, e la conseguente incapacità a vivere nella comunità, nelle relazioni reali, a gestire i conflitti della vita quotidiana. L'incertezza e fluidità identitaria, che si contrappone a schemi rigidi e imposti dagli adulti e dalle classi dominanti per "forgiare le giovani generazioni", dà luogo a forme ossessive della ricerca di omologazione, ma anche a discriminazione, e senso di inadeguatezza. Per contro la prateria senza regole del mondo virtuale, anziché un possibile terreno di crescita, di libertà e stimolo all'espressività sta diventando la via di fuga di tanti giovani, uno spazio dove si sfogano le paure e gli odii e dove ci si protegge dalle difficoltà della vita reale. La pandemia che sta contagiando moltitudini di giovani generazioni a livello planetario è quella della rinuncia, dell'indifferenza, della "estraniazione" da un mondo reale che (giustamente) appare solo minaccioso e destinato a marciare rapidamente verso la catastrofe ambientale e bellica.

Assistiamo al diffondersi di una nuova forma di "apartheid", che anziché essere imposta per emarginare i più deboli è auto-indotta, costruita per difesa dalle minacce globali incombenti, una sorta di "occultamento", più o meno conscio "sotto un tappeto" di indifferenza e separatezza, dei problemi reali, in grado di silenziare, appunto, angoscia, paura e disagio.

Cade ogni sentimento di cittadinanza e di appartenenza ad un contesto collettivo di percezione del "bene comune". L'astensionismo giovanile dal voto dilaga. Basta vedere il risultato delle recenti elezioni europee e la proporzione di votanti giovani che si è astenuto dal voto: oltre il 40%, dell'oltre 50% di chi non si è dato pena di andare a votare perché "tanto votare non serve a niente". Stiamo assistendo ad una vera e propria catastrofe culturale, pericolosissima per la sopravvivenza dei fondamenti della democrazia: partecipazione, e consapevolezza del proprio ruolo (diritto dovere) di cittadinanza attiva.

Occuparsi dei giovani, tutti, i più o meno vulnerabili, autoctoni, figli di immigrati, rifugiati appena approdati nella nostra società, è oltre che un imperativo etico una priorità politica.

Noi, come CIES, abbiamo schiacciato l'acceleratore nel 2023, per recuperare dialogo e relazioni dopo il "congelamento" di quelle in presenza indotte della pandemia COVID e abbiamo avviato, consolidato iniziative "on going" e promosso tante nuove per occuparci dei giovani.

Il nostro Spazio Giovani e Scuola d'arte MaTeMu', è il presidio più evidente e anche il "laboratorio" più innovativo per mettere in pratica ogni strategia educativa e comunicativa per costruire per i giovani, ma soprattutto con i giovani (adolescenti e giovani), percorsi di riscatto, di promozione della capacità espressiva (soprattutto attraverso i linguaggi dell'arte).

È lo spazio dove il nostro impegno con le giovani generazioni assume fisicità e modelli replicabili. È una buona pratica che il CIES, come ente impegnato nel sociale, che si esprime attraverso i suoi progetti, cerchiamo di promuovere e diffondere come "piattaforma politica".

Il 2023 ci ha dato tutti gli elementi di risultato che potrete leggere in dettaglio in questo Bilancio Sociale, che ci

autorizzano a poter disegnare, per ciò che resta del 2024 e nel 2025, una grande campagna per promuovere a livello comunicativo, ma anche con iniziative pratiche, dialogo con, e per il mondo dei giovani in Italia e nei Paesi dove operiamo con la cooperazione internazionale.

Lo Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù non è però l'unico contesto in cui il dialogo con le giovani generazioni si concretizza. Infatti, tutti i nostri progetti si rivolgono ad un target che nei fatti è prevalentemente giovanile in Italia, ma anche nel Mediterraneo, nell'Africa Sub Sahariana.

I migranti, soprattutto quelli martoriati dalle inenarrabili sofferenze del viaggio migratorio per terra o per mare, sono perlopiù giovani. Non affronterebbero quei calvari se non fossero spinti da un lato dalla necessità, ma dall'altro da una inarrestabile speranza di futuro, un futuro migliore senza pericolo di vita dovuto a guerre, fame e repressioni nelle terre d'origine. In tanti casi sono minori, in molti addirittura non ancora nati, nelle pance delle mamme, che prefigurano un "futuro migliore" in nome e per conto del nascituro.

Un panorama mondiale delle giovani generazioni davvero complesso, apparentemente contraddittorio, sballottato fra due poli opposti: da un lato l'immobilismo dell'indifferenza, l'anestesia auto indotta dall'isolamento, l'afasia emotiva nella bolla di furia e violenza senza senso e dall'altro mosso da una forza vitale, determinata e visionaria, capace di esprimere una resistenza coraggiosa e ostinata alle asperità del proprio ambiente, disponibile ad affrontare torture, rischio di morte, emarginazione e trattamenti schiavistici e sub-umani pur di sopravvivere e poter sognare per sé e la propria famiglia un futuro migliore, forza vitale magistralmente rappresentata nel film "Io Capitano" di Matteo Garrone. È arrivato il momento, come fa questo film, di capovolgere il cliché del migrante, solo come soggetto che soccombe, per necessità, al ricatto dello sfruttamento e valorizzarne invece la forza eroica della resistenza finalizzata al progetto di miglioramento.

La resistenza alle diverse forme di apartheid, alle seppie crudeli della nostra epoca, che possono preludere, come è recentemente accaduto a Latina, alla barbarie inaudita della morte del giovane bracciante Satnam Singh, abbandonato col braccio reciso raccolto in una cassetta sul ciglio della strada, è necessaria per accompagnare i giovani, sia quelli "eroici" che quelli che apparentemente hanno issato "bandiera bianca", in un futuro sostenibile da tutti i punti di vista, ambientale ed umano. Il 2023 ha messo in luce per molti e anche per noi il significato, attualizzato e più concreto che mai, di "resistenza"!

Nel 2024 saremo sempre più determinati, insieme a tanti altri soggetti della società civile, del Terzo Settore, alle forze politiche e ai corpi intermedi che hanno a cuore giustizia ambientale e sociale, i diritti e la democrazia, a mettere in campo attraverso i nostri progetti forme concrete di resistenza. È il nostro dovere di cittadini del mondo!

Chiederemo consenso e sostegno materiale per questo obiettivo!

Ringrazio chi ce lo vorrà accordare!

Elisabetta Melandri



indice

I. **Introduzione alla rendicontazione 2023**

Standard di rendicontazione
Nota metodologica

PARTE I

CIES ONLUS: identità, attività e profilo dell'organizzazione

1.1 Identità

Storia

Analisi di materialità: le tematiche trattate da CIES Onlus e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Vision e mission

Obiettivi strategici

1.2 Contesto di intervento e Attività

Cooperazione internazionale e co-sviluppo

Educazione e Mediazione Sociale

Mediazione Interculturale

Attività trasversali: Comunicazione e Centro di

Documentazione Interculturale

1.3 Profilo dell'organizzazione

Assetto istituzionale

Organi associativi

Reti istituzionali

Riconoscimenti e accreditamenti

Codici di condotta e procedure

Fundraising

PARTE 2

CIES ONLUS: rendicontazione sociale anno 2023

2.1 Governance

2.1.1 Struttura operativa

Personale in Italia e all'estero

Mediatori e interpreti

Volontari

2.1.2 Percorsi formativi dello staff di gestione

2.1.3 Diversità e pari opportunità

2.1.4 Inserimento lavorativo

2.2 Stakeholders engagement

2.3 Dove operiamo: aree geografiche di intervento

2.4 Risultati

Cooperazione Internazionale e co-sviluppo

Educazione e Mediazione sociale

Mediazione Interculturale

Comunicazione-Eventi e Fundraising

2.5 Valutazione di Impatto

Introduzione

Risultati delle attività CIES secondo gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

Analisi degli strumenti di rilevazione sottoposti agli stakeholders per la valutazione di impatto

2.6 Lista dei Progetti dell'anno 2023

2.7 Prospettive per il 2024

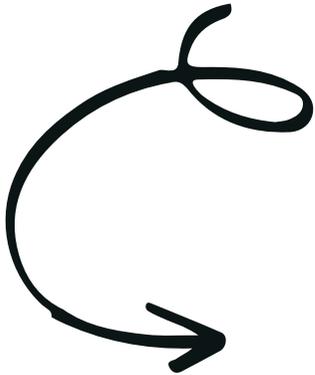
2.8 Lettera organo di controllo e Bilancio di esercizio

Relazione Comitato

Bilancio d'esercizio

2.9 Indice dei contenuti del GRI

Introduzione alla rendicontazione 2023

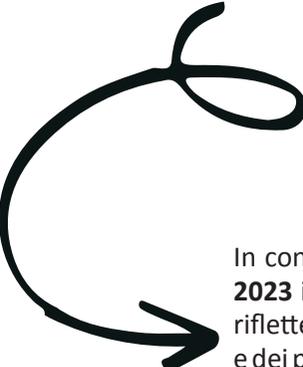


Quest'anno presentiamo il **Bilancio Sociale CIES** con alcune modifiche che riguardano l'impostazione generale del documento. Oltre le questioni metodologiche, che saranno descritte nei successivi paragrafi, la volontà è quella di rendere il Bilancio un documento informativo sempre più significativo e diretto sulla struttura, le attività e i risultati raggiunti.

Il documento da quest'anno sarà **suddiviso** in **due parti**: la **prima** rappresenta il **quadro generale istituzionale**, nel tempo più stabile e meno sottoposto a modifiche.

La **seconda** parte, che può essere letta negli anni come documento a sé stante e riguarda i **risultati delle attività svolte nell'anno solare di rendicontazione**, in questo caso il 2023. Questa parte sarà quella che nel tempo andrà a rappresentare i **risultati e gli impatti di CIES sul contesto sociale di intervento** fornendo una lettura **longitudinale** degli ambiti e delle tematiche sui cui ci siamo impegnati.

Standard di rendicontazione



In continuità con i precedenti Bilanci, il CIES presenta quello relativo all'anno **2023** integrando la rendicontazione economica all'interno di un rapporto che riflette la propria dimensione sociale, tenendo conto del contesto di intervento e dei portatori di interesse. Lo scopo è descrivere e rendere pubbliche in maniera dettagliata le informazioni su quanto realizzato, proseguendo il percorso avviato, i progressi fatti sul tema e gli ulteriori margini di miglioramento di obiettivi e performance nella direzione del più ampio contesto di sostenibilità.

Il presente documento è redatto in conformità agli **Standard GRI - Global Reporting Initiative (GRI)** nella **versione 2021**¹. Il documento viene elaborato secondo le indicazioni del **GRI 1: Principi fondamentali 2021** e secondo parametri di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità. In relazione allo specifico contesto di sostenibilità, il presente report incorpora un'analisi relativa a risultati e impatti in linea con gli **Obiettivi di sviluppo sostenibile - SDGs**.

Per quanto riguarda gli **standard specifici**, si rendiconta tramite alcuni indicatori del **GRI 200 e 400** (informative specifiche di carattere economico e sociale) mentre per quanto riguarda le informazioni di carattere ambientale (GRI 300), non sono state considerate rilevanti in riferimento alle attività dell'Ente, dato che queste comportano impatti ambientali trascurabili. Viene inoltre utilizzato lo **standard di settore G4: NGO Sector disclosures**.

Di seguito si presenta la struttura del documento in linea coi principi di rendicontazione del GRI².

Questa **prima parte introduttiva** ha l'obiettivo di descrivere il contesto

¹ La versione dello standard 2021 è stata utilizzata a partire dalla rendicontazione sociale dell'anno 2022. Le precedenti versioni del documento sono state redatte secondo lo standard precedente nella versione Core.

² <https://www.globalreporting.org/>



metodologico in cui il presente documento si inserisce: aggiornamenti, revisioni, criteri e standard utilizzati.

Per ciò che attiene il **GRI 2: Informativa generale 2021**, le informazioni si possono trovare nei capitoli relativi a Identità, Profilo dell'organizzazione (Parte 1: par. 1.1 – 1.3) e Governance (Parte 2: par. 2.1 2.3: Parte 2: par. 2.1 - 2.3) mentre il coinvolgimento degli stakeholders nella Nota metodologica all'interno di questa parte introduttiva e nel paragrafo specifico dedicato (Parte 2: par. 2.2).

Le informazioni sul **GRI 3: Temi materiali 2021**, è presentata nella parte generale (Parte 1: par. 1.1; 1.2) e in quella specifica di descrizione delle attività e di rendicontazione sociale per l'anno 2023 (Parte 2: par. 2.1; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6). Sono presentati il processo di determinazione dei temi materiali a livello organizzativo e di sistema, la *governance* dei singoli temi materiali, il contesto di intervento, dati e risultati raggiunti e l'analisi di valutazione di impatto in accordo agli obiettivi di sviluppo sostenibile – SDGs in cui CIES interviene ed opera. Sempre in questa sezione (Parte 2: capi. 2.4) sono inseriti i risultati delle attività di fundraising. In continuità con l'argomento trattato, seguono le prospettive per l'anno 2024 (par. 2.7)

Nella **parte finale del documento** trova spazio **l'analisi economico-finanziaria**, trattata in maniera più approfondita all'interno del documento "Bilancio al 31.12.2023"³, e in linea con le Linee guida Ministeriali viene inserita la **lettera** che rappresenta la valutazione **dell'Organo di Controllo** (Parte 2: par. 2.8).

In aderenza alle indicazioni del GRI, chiude il documento la **griglia riassuntiva Indice dei contenuti** (Parte 2: par. 2.9), in cui si possono trovare i dettagli di rendicontazione secondo lo standard e i rimandi degli indicatori all'interno del testo.



Nota metodologica



Il **Decreto Legislativo n.117 per il Codice del Terzo Settore**, entrato in vigore nell'agosto 2017 e successivamente modificato e integrato, ha reso obbligatoria la redazione e pubblicazione del bilancio sociale di alcuni Enti del Terzo Settore (ETS) tra i quali ricade il CIES. I richiami alla trasparenza, all'informazione e alla rendicontazione sono numerosi, soprattutto in ragione della dimensione economica dell'attività svolta e dell'entità delle risorse pubbliche investite.

Il CIES pubblica il proprio Bilancio Sociale a partire dall'anno 2017. Il bilancio è redatto con **cadenza annuale**⁴ e in conformità alle **linee guida per la redazione del bilancio sociale degli ETS** emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in data 4 luglio 2019. Inoltre redige il presente report, relativo al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2023, in conformità agli **Standard GRI - Global Reporting Initiative (GRI) 2021**⁵,

⁴ Si fa sempre riferimento all'anno solare precedente alla pubblicazione.

⁵ Le precedenti versioni sono state redatte secondo il precedente standard, opzione *Core*, Cfr. in Standard di rendicontazione.



l'organizzazione internazionale più autorevole e accreditata per il reporting sociale e ambientale⁶.

Nell'anno **2023** è continuato senza soluzione di continuità il lavoro di revisione ed elaborazione delle nuove procedure dell'Ente, in coerenza alle indicazioni e sollecitazioni provenienti dalla riforma del Terzo Settore. È terminato il lavoro di ricognizione, analisi e impostazione delle procedure e degli strumenti in uso, anche attraverso la consultazione e il confronto con gli stakeholders interni (staff di gestione, figure apicali, Consiglio Direttivo e Comitato di Controllo). Parallelamente è stata svolta -ed è tuttora in corso- l'analisi e la definizione di una compliance unica dell'Ente⁷, mentre è stato ridisegnato e definito tutto il Sistema per la Gestione della Qualità, mettendo all'attivo *in primis* le procedure di lavoro⁸ che maggiormente interessano il percorso di restituzione e rendicontazione sociale dell'Ente⁹. Si tratta delle procedure di progettazione ed erogazione di progetti e dei servizi, che vanno a confluire in quelle di bilancio sociale e valutazione di impatto, di cui per la prima volta l'Ente si è dotato¹⁰. Negli ultimi mesi dell'anno sono state svolte le prime formazioni su queste procedure coi Capisettori del CIES¹¹ (cfr. organigrammi), formazioni che

⁶ Per la descrizione della struttura del testo in relazione ai principi di rendicontazione richiesta, si veda di seguito in Standard di rendicontazione.

⁷ CIES si è dotato negli anni di altre procedure e modelli organizzativi di gestione, tra cui privacy, responsabilità amministrativa degli enti (ex D.Lgs. 231), policy per i minori, oltre a codici di condotta specifici che sono attualmente in una fase di verifica e riesame con l'obiettivo di essere accorpati in un'unica compliance.

⁸ Tutte le altre procedure sono state individuate ed è stato prodotto il primo draft.

⁹ Come già descritto nei precedenti Bilanci, l'obiettivo di rendicontazione sociale e valutazione di impatto è quello che ha guidato tutto il processo di revisione del Sistema qualità CIES. Era infatti necessario rivedere tutti i processi di lavoro coerentemente alle metodologie e alle tempistiche di rendicontazione sociale.

¹⁰ Le tre procedure sono attive dal 1° marzo 2024 (Progettazione; Erogazione dei progetti e dei servizi; Bilancio sociale e Valutazione di Impatto). Tra novembre 2023 e febbraio 2024 sono stati svolti i corsi di aggiornamento interno. Queste fasi saranno rendicontate nel dettaglio nel prossimo Bilancio sociale.

¹¹ Settore Cooperazione e co-sviluppo, Mediazione Interculturale e Educazione e formazione, che curano le tematiche trattate dell'Ente (Cooperazione e co-sviluppo; Educazione e mediazione sociale;

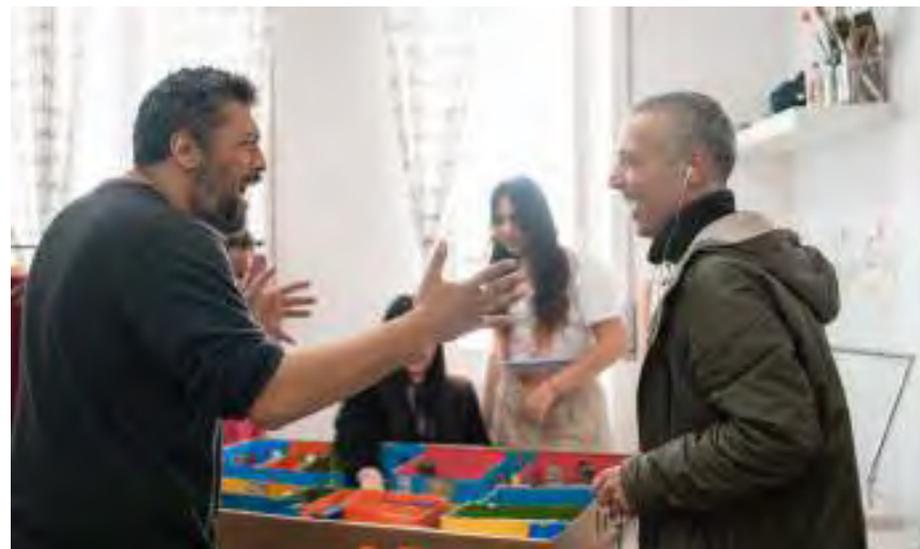
continueranno nel corso dell'anno 2024 con tutto lo staff gestionale. Le nuove procedure attivate nel corso del 2023 (progettazione, erogazione progetti e servizi, bilancio sociale e valutazione di impatto) e gli strumenti in uso, centralizzano il processo di raccolta delle informazioni oltre i singoli settori¹² per incanalarli nell'analisi generale dell'Ente ai fini dell'analisi direzionale e per la rendicontazione sociale e valutazione di impatto. Si è proseguito così sulla strada tracciata per l'evoluzione del processo di *stakeholders engagement*¹³, internamente attraverso un lungo percorso di confronto e concertazione finalizzato alla definizione delle nuove procedure di lavoro, esternamente attraverso la definizione di strumenti specifici somministrati con carattere di continuità oltre i singoli progetti e finalizzati a raccogliere e valutare nel tempo la soddisfazione degli stakeholder rilevanti¹⁴ e l'impatto prodotto (cfr. Bilancio 2022 in Metodologia). Questi strumenti fanno oggi parte integrante delle nuove procedure di Bilancio sociale e valutazione di impatto. È proseguito anche il lavoro di valorizzazione dei risultati attraverso una

Mediazione interculturale, cfr. di seguito), c.d. "temi materiali", che per CIES emergono dall'analisi svolta per il Documento del Sistema di Qualità "Campo di applicazione" che ha avuto l'obiettivo di definire il perimetro delle attività svolte dall'Ente e a cui sono agganciati altri due documenti: le "parti interessate" -che individuano gli stakeholder e le loro specifiche necessità/bisogni- e l'analisi del rischio, secondo un approccio di gestione per processi realizzato utilizzando il ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) con orientamento *Risk Based Thinking*. Il campo di applicazione è stato aggiornato nel 2022.

12 A livello organizzativo, i tre settori CIES che curano e gestiscono le tematiche trattate dall'Ente (Cooperazione e co-sviluppo; Educazione e mediazione sociale; Mediazione interculturale, cfr. di seguito) hanno al proprio interno delle procedure di monitoraggio e valutazione specifiche che rispondono agli obiettivi delle loro attività, dei progetti e dei servizi offerti, nonché ai criteri delle politiche pubbliche che orientano i finanziamenti, condivise dalla missione del CIES. Ad ogni settore, tramite specifico organigramma, è demandata la raccolta e la cura di queste attività per i propri progetti/servizi (relazioni progettuali, audit interni e esterni, monitoraggio fisico delle attività e accorpamento dei dati, somministrazione di strumenti di soddisfazione/valutazione agli SH.). Queste procedure sono rimaste procedure interne ai settori, superate da quelle trasversali per l'impatto sociale, che sono diventate procedure di "sistema" dell'Ente. A governo di questo processo dal 2021 è stata apportata una modifica all'organigramma generale, individuando una figura di carattere direzionale con delega specifica su questi temi e contestualmente referente del Sistema di Qualità.

13 Il processo di coinvolgimento (engagement) è già stato implementato da CIES tramite l'adeguamento alla norma del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001 (dalla 2008 alla 2015) ed è proseguito negli ultimi anni attraverso l'attività di revisione delle procedure in relazione ad indicazioni ed opportunità offerte dalla riforma del Terzo Settore.

14 Si intendono quelli con impatti diretti. Per una definizione degli stakeholders, vedi di seguito



valutazione più sistematica delle informazioni di monitoraggio delle attività con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile – SDGs. La scelta degli SDGs come parametro di riferimento ci è sembrata una sponda naturale poiché condividiamo l'idea che *“una buona società non è solo una società economicamente prospera (con alto reddito pro-capite) ma anche una socialmente inclusiva, sostenibile per quanto riguarda l'ambiente e ben governata”*¹⁵ e per l'adesione sostanziale e formale all'Agenda 2030 è necessario *“l'utilizzo di un unico linguaggio di sostenibilità per mezzo del quale costruire relazioni fra realtà diverse ma tutte orientate ad un programma comune”*¹⁶. Esiste una coerenza intrinseca fra l'azione del Terzo Settore e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile, capacità direttamente riconducibili alle cinque P dell'Agenda (Persone-Pace-Prosperità-Pianeta e Partnership) di generare impatti multidimensionali, costruire reti, valorizzare le persone e il territorio, ridurre i conflitti sociali e attivare percorsi di economia inclusiva che superano la logica dell'assistenzialismo¹⁷.

15 J. Sachs 2015, *L'era dello sviluppo sostenibile*, Feltrinelli 2015; pag. 12-13

16 Forum del Terzo Settore, *Il terzo settore e gli obiettivi di sviluppo sostenibile - Rapporto 2021*; pag. 10-12.

17 Ibidem

In questa ottica è stato messo a regime lo strumento di rilevazione¹⁸ per la raccolta e la sistematizzazione dei risultati raggiunti da ogni progetto per ogni tema trattato¹⁹, secondo i singoli obiettivi. Lo strumento, facente parte delle nuove procedure di Bilancio sociale, ha l'obiettivo di fornire un dettaglio annuale sull'aggancio di ogni singolo progetto agli SDGs e raccoglie informazioni sul target raggiunto e sugli indicatori progettuali utilizzati.

Nel presente Bilancio condividiamo una prima valutazione sistematica delle attività attraverso l'utilizzo di questo strumento, che assume valore anche a livello strategico per comprendere in maniera più puntuale la coerenza tra raggiungimento degli obiettivi istituzionali dell'ente e SDGs. Questa impostazione è ben visibile alla pagina "risultati" di ogni settore e nel capitolo valutazione di impatto, in cui viene graficamente restituito questo rapporto. La taratura di questo strumento di rilevazione proseguirà anche il prossimo anno. Infine, come già evidenziato lo scorso anno, il collegamento tra SDGs e analisi di sostenibilità tramite la nuova versione degli standard GRI (2021), è stata verificata in sede di elaborazione del Bilancio sociale dello scorso anno (2022).

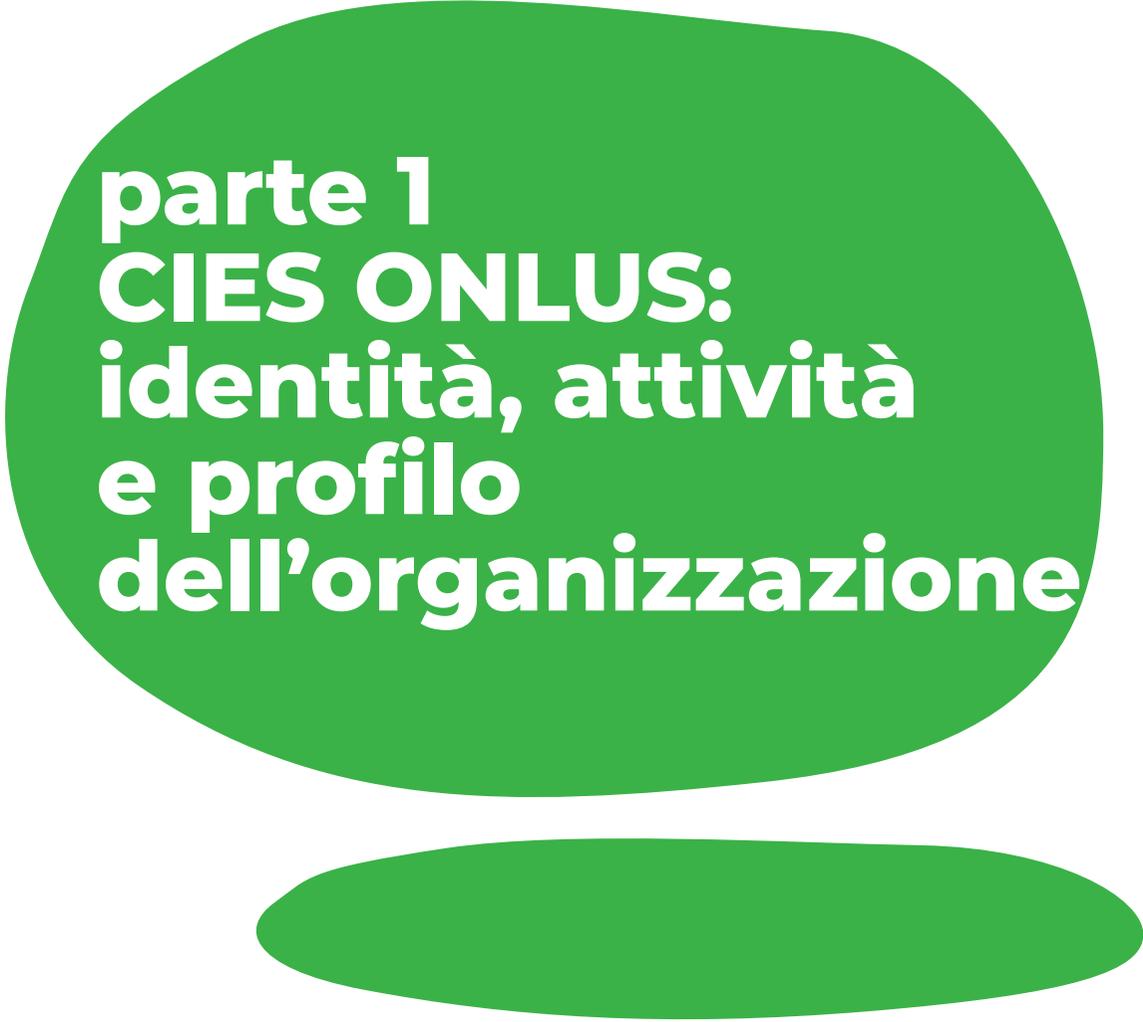
La proposta di bilancio sociale è stata approvata dal Consiglio Direttivo il **07.06.2024**. L'assemblea dei soci ha approvato il bilancio sociale il **27.06.2024**.

Il rapporto è disponibile sul sito internet dell'associazione (www.cies.it). Le persone interessate a fornire osservazioni o a chiedere informazioni sul documento possono rivolgersi a Daniela Bico (0677264611 – d.bico@cies.it).

¹⁸ Lo strumento è stato elaborato e tarato per la stesura del Bilancio sociale 2022.

¹⁹ Per tema si intende il risultato dell'analisi di materialità, ovvero l'individuazione di quale tematiche sono significative per l'ente e quali impatti producono. I temi di CIES corrispondono ai settori che li curano e gestiscono, Cfr. di seguito.





parte 1
CIES ONLUS:
identità, attività
e profilo
dell'organizzazione



1.1 Identità



Il **CIES (Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo) Onlus** è un'associazione riconosciuta, inquadrabile all'interno del Terzo Settore²⁰ impegnata a promuovere valori e pratiche di solidarietà, accoglienza e cooperazione a livello nazionale e internazionale. Operiamo attraverso l'implementazione di programmi di inclusione socio-culturale e socio-economica, contribuendo allo sviluppo dei territori attraverso attività e progetti di **Educazione e Formazione**, di **Mediazione interculturale e sociale**, **Cooperazione Internazionale e co-sviluppo** in Italia, in Europa, nel Mediterraneo, in Africa, in Medio Oriente e nei Balcani. Costruiamo percorsi di dignità e progetti di vita con giovani, donne, migranti, bambine e bambini, vulnerabili e non, creando e attivando ambienti favorevoli e abilitanti a tali percorsi con operatori e attori della società civile e delle istituzioni.

²⁰ Vedi di seguito in Assetto istituzionale

storia

→ **1983 anno di fondazione.** Un **gruppo di educatori e operatori** della **cooperazione** allo sviluppo fonda il CIES per **contrastare il razzismo e l'apartheid** allora vigente in Sudafrica e per promuovere una **diversa visione** dei **rapporti** tra **sud e nord globale**. Nasce il **Centro di Documentazione Interculturale**. Si promuovono e realizzano **percorsi educativi e formativi** per favorire consapevolezza sulle problematiche connesse alle **migrazioni**, ai **diritti umani e civili**, al **consumo equo e solidale** e al **rapporto** tra **sviluppo e ambiente**.

→ **1985** si iniziano a realizzare progetti di **cooperazione allo sviluppo** con le associazioni e le comunità locali. Si opera in Africa Australe, nel Sud Est Asiatico e in America Latina, estendendo successivamente gli interventi nei Balcani, nel Bacino del Mediterraneo e in Africa Subsahariana.

→ **1997** si mette a punto una metodologia educativa basata su **percorsi teatrali interattivi** che prevedono giochi di ruolo in cui i visitatori diventano protagonisti e si immedesimano nel vissuto di immigrati, rifugiati, richiedenti asilo, donne vittime di tratta e minori non accompagnati. **L'Italia** inizia a divenire un paese di **"immigrazione"**: si promuovono e realizzano interventi **educativi e formativi** sul tema.

→ **1999** si inizia a lavorare sul tema della **Mediazione Interculturale**. Attualmente il CIES gestisce una rete di servizi in tutta Italia, dalla primissima accoglienza fino all'ambito socio-sanitario e scolastico.

storia

→ **2010** nel **quartiere Esquilino di Roma** viene aperto il Centro di Aggregazione Giovanile **MaTeMù** (attualmente Spazio Giovani e Scuola d'Arte), il cui nome è dedicato a *Maria Teresa Mungo*, educatrice e socia fondatrice del CIES prematuramente scomparsa. Inizia il percorso di **Mediazione sociale** sul territorio.

→ **2015** viene attivato **SOFeL** (Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro), un servizio orientato ad adolescenti e giovani italiani e immigrati per promuovere la creazione di percorsi individuali basati sulle proprie esperienze, capacità e desideri e per un inserimento lavorativo o la creazione di impresa. MaTeMù e SOFeL sono servizi territoriali sempre attivi, che concretizzano e definiscono l'importante contributo di mediazione sociale.

→ **2017** ristorante **"Altrove. Porte aperte sul mondo"**, il CIES avvia una realtà in linea con la precedente esperienza della bottega di commercio equo e solidale "Domus Aequa"²¹

→ **2021** nel quadro della riforma specifica (D.Lgs. n. 117 del 3 luglio 2017 - Codice del Terzo Settore) il CIES, in qualità di Onlus iscritta all'Anagrafe specifica alla data del 22 novembre, è inquadrabile tra gli Enti del Terzo Settore (ETS).

²¹ gestita per cinque anni dalla Cooperativa EquAzione in collaborazione con il CIES.

Analisi di materialità: le tematiche trattate da CIES Onlus e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Secondo la nostra visione, l'inclusione sociale è basata sull'assenza trasversale della discriminazione: sociale, culturale, etnica, di genere, religiosa, economica, come ricorda il nostro payoff "dal 1983 lottiamo per abbattere ogni forma di apartheid in Italia e nel mondo con gli strumenti della Cooperazione, della Mediazione, dell'Educazione". Nasciamo sulla scia dell'anti-apartheid in Sudafrica²² e da allora continuiamo a sottolineare la necessità di lavorare senza soluzione di continuità sull'abbattimento di tutte le forme di discriminazione: questo percorso ha condotto alla strutturazione di **specifiche aree di intervento** e tre **settori specifici** che trattano -in tempi e luoghi diversi- le tematiche per noi fondamentali²³. Ogni settore opera secondo specifici metodi di lavori, mirati ma trasversali, insistendo spesso sullo stesso target attraverso interventi di carattere sistemico.

La **Cooperazione e il co-sviluppo** è un tema "macro" in cui facciamo confluire il diritto alla differenza, il No allo sfruttamento, il bisogno di equilibrio tra Nord e un Sud del Mondo. In cui l'economia deve divenire un motivo di crescita e di ricchezza per tutti e non di sfruttamento e assoggettamento.

La **Mediazione interculturale**, quella **Sociale e l'Educazione**, favoriscono e promuovono in diversi contesti sociali di intervento la piena realizzazione dei nostri obiettivi e della nostra *mission*, garantendo una società più

²² Il CIES nasce sulla scia del MOLISV – Movimento Libertà e Sviluppo, movimento attivo fin dagli anni 70 nell'ambito della solidarietà internazionale e delle campagne contro il colonialismo, per lo sviluppo di quello che all'epoca veniva definito il Terzo Mondo.

²³ Temi fondamentali dell'analisi di materialità, vedi anche di seguito par. 1.2 *Contesto di intervento ed attività*. Per il perimetro dei temi materiali vedi par. 2.3 *Dove operiamo: aree geografiche di intervento* e par. 2.4 *Risultati*. Si agisce in raccordo alla principale normativa in materia, nazionale e internazionale e ai documenti che orientano sia la progettazione che gli interventi sul campo. Ogni settore aggiorna la propria documentazione di riferimento annualmente (Documentazione di origine esterna - procedure Sistema di Qualità CIES).

equa ed inclusiva, dove la pari opportunità e la cittadinanza sono principi imprescindibili per favorire coesione sociale, pace e sviluppo sostenibile.

La nostra analisi di materialità è finalizzata ad identificare e valutare le tematiche prioritarie per CIES²⁴ e i nostri portatori di interesse, che siano interni o esterni (responsabili e quadri dirigenti, collaboratori e dipendenti, utenti e destinatari dei progetti e dei servizi, realtà che lavorano per e con l'ente, istituzioni pubbliche o private direttamente o indirettamente coinvolte nelle attività, etc...). Vuole raccogliere e rappresentare le motivazioni che ci spingono ad intervenire in determinati ambiti e questa analisi, al contempo,

²⁴ L'analisi di materialità di CIES è svolta secondo il quadro di riferimento proposto da GRI, cfr. in Nota metodologica.





supporta la lettura da parte di tutti soggetti interessati (portatori di interesse o stakeholders), delle tematiche su cui ci siamo impegnati.

Svolgiamo l'analisi di materialità in coerenza ai nostri valori fondanti²⁵ e ad esito del continuo confronto che ci ha visto negli anni impegnati sul campo a fianco di svariati stakeholders, nella ricerca dei temi prioritari da trattare e su cui intervenire per rispondere ai maggiori bisogni di inclusione e coesione sociale²⁶. In linea con questo e con la nostra storia, rendicontiamo nel Bilancio i risultati e gli impatti nell'ambito della **Cooperazione e co-sviluppo**, dell'**Educazione e Mediazione sociale** e della **Mediazione Interculturale**. La sfida che caratterizza il lavoro trasversale ai tre settori è quella di promuovere e offrire una chiave di lettura interculturale e transculturale ed una visione globale del mondo e della cittadinanza. La nostra attenzione è posta sulla valorizzazione delle interconnessioni tra diverse realtà del mondo contemporaneo e sugli equilibri e squilibri, economici e sociali, che caratterizzano i rapporti tra paesi.

In coerenza a questo e proseguendo sulla scia di rendicontazione tracciata negli ultimi anni (cfr. Bilancio Sociale CIES 2021 e 2022), **ci raccontiamo ogni anno attraverso i risultati e gli impatti** raggiunti sugli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**. L'analisi del **2023**, maggiormente sistematica rispetto allo scorso anno²⁷, restituisce **l'impegno del CIES su 9 Obiettivi**²⁸:

²⁵ Cfr. di seguito in Storia, Visione e Missione, Obiettivi strategici.

²⁶ Per l'approfondimento del processo di stakeholder engagement vedi Parte 2 – par. 2.2

²⁷ Cfr. in Nota Metodologica e par. 2.4 e 2.5.

²⁸ Quest'anno, attraverso un partenariato su un progetto di Educazione (Testiamoci per il futuro, con VIS capofila) abbiamo lavorato all'interno dell'Obiettivo 13, mentre non sono emerse progettualità specifiche sui cui insiste l'Obiettivo 17.



porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo



assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



fornire un'istruzione di qualità, equa e inclusiva e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti



raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze



incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti



ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni



rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (*obiettivo caratterizzante Educazione e Mediazione sociale: Spazio MaTeMù*)

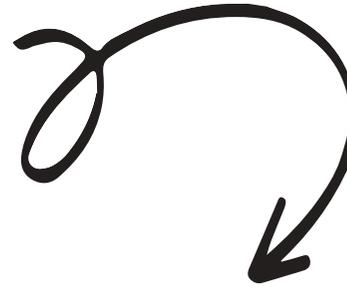
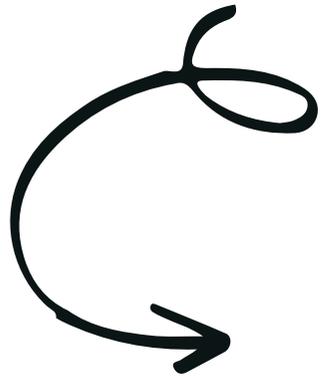


promuovere comportamenti virtuosi e forme di partecipazione attiva volti alla tutela dell'ambiente e alla lotta ai cambiamenti climatici



promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile, offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

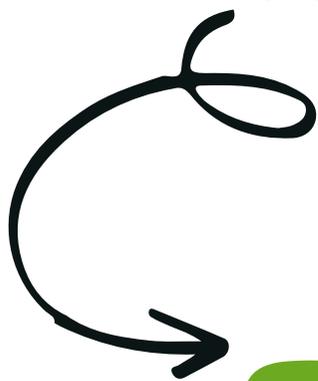
Vision e Mission



Promuoviamo una società inclusiva che garantisca equità, pari opportunità, sviluppo sostenibile e pieno godimento di diritti e libertà fondamentali e in cui la diversità e il dialogo siano strumenti di pace, democrazia, giustizia sociale e ambientale

Lavoriamo con le persone e le comunità per garantire inclusione sociale, economica, culturale e educativa in Italia e nel mondo realizzando programmi e azioni di educazione, mediazione interculturale e sociale e cooperazione internazionale e co-sviluppo

Obiettivi strategici



Il CIES, operando nel quadro degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs), integra la dimensione sociale, economica ed ecologica promuovendo:

-**percorsi di integrazione dei migranti nella società italiana** attraverso servizi di **Mediazione Interculturale** e programmi di formazione volti sia alla **riqualificazione interculturale** di personale italiano in servizio nelle istituzioni pubbliche, sia di persone immigrate o di origine immigrata come figure di interpreti/mediatori interculturali che operano nei servizi svolgendo una funzione di “ponte”

-attività finalizzate all'**inclusione sociale ed economica** nell'ambito della **cooperazione internazionale e co-sviluppo** attraverso la crescita di competenze e empowerment delle persone, dei migranti, degli operatori, delle istituzioni, della società civile e delle comunità locali in una prospettiva sistemica, intersettoriale e di *good governance* valorizzando il patrimonio sociale, ambientale e culturale

- **l'Educazione alla Cittadinanza Globale** in ambito non formale e scolastico attraverso strategie di sensibilizzazione a forte impatto e coinvolgimento del pubblico: spettacoli esperienziali e interattivi fondati sul gioco di ruolo e performance teatrali di Teatro Forum. Si affrontano tematiche sociali attuali quali migrazione, intercultura, commercio equo e solidale, diritti ambientali ed economici

- **pratiche di innovazione sociale** nello Spazio Giovani e Scuola d'Arte **MaTeMù**, che vuole avvicinare adolescenti, preadolescenti e giovani di tutte le estrazioni sociali e di ogni provenienza e cultura alla **bellezza e all'arte**, senza mai dimenticare il loro contesto di vita tra la scuola, la famiglia e la strada. Il centro è un laboratorio di idee, iniziative e contaminazione sociale e culturale per il territorio, dove associazioni e cittadini attivi possono trovare un punto di riferimento e lavorare con e per i giovani

- **percorsi di orientamento e inserimento al lavoro e creazione di impresa** tramite **SOFeL** (Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro), servizio accreditato dalla Regione Lazio, attivo presso MaTeMù e in rete con centri e associazioni del territorio, per adolescenti e giovani italiani e immigrati, seconde generazioni, rifugiati e richiedenti asilo

attività di advocacy collaborando e uniformandosi alle posizioni ufficiali espresse dalla AOI (Associazione delle organizzazioni italiane di cooperazione e solidarietà internazionale) e da CONCORD (Network delle ONG in Europa per lo sviluppo e l'emergenza) di cui il CIES è socio, in merito alle principali problematiche legate al mondo del Terzo Settore, in particolare rispetto alla Cooperazione allo Sviluppo, alle migrazioni e all'educazione alla cittadinanza globale

- **approfondimento e diffusione sul territorio** delle **tematiche trattate da CIES** e dalle realtà del **Terzo Settore** attraverso le attività di raccolta, produzione e cura di documentazione, materiali didattici e multimediali del **Centro di Documentazione – Biblioteca Interculturale CIES**



The background is a vibrant, abstract composition of paint splatters and brushstrokes in various colors including red, green, yellow, orange, blue, and purple. In the center, there are two overlapping circles: a larger light orange one and a smaller, darker orange one. The text is centered within the larger circle.

1.2 Contesto di intervento e Attività

Cooperazione internazionale e co-sviluppo

Si opera in un contesto internazionale caratterizzato da disuguaglianze, situazioni sociali conflittuali, guerre e persecuzioni, così come da modelli di sviluppo che danneggiano l'eco-sistema e la coesione sociale, basati su una iniqua distribuzione e consumo delle risorse disponibili e questo provoca anche migrazioni alla ricerca di opportunità economiche e un progetto di vita sicuro in paesi dove questo è potenzialmente possibile. Le attuali crisi e le guerre in corso in medio oriente e in Ucraina producono quadri desolanti di morte e non rispetto dei diritti umani, oltre che crisi economiche e sociali e ambientali che compromettono il lavoro di anni.

Dall'annuale rapporto di Oxfam sulla disuguaglianza globale (2023): *“nel biennio 2020-21 i più ricchi fra i ricchi del pianeta, corrispondenti all'1% della popolazione mondiale, hanno continuato ad accumulare ricchezza più di tutto il resto dell'umanità. Tale incremento, tuttavia, a differenza degli anni passati ha toccato livelli di crescita inediti mentre, per la prima volta a livello mondiale negli ultimi 25 anni, sono aumentate anche la povertà e la fame. Il capitalismo liberista oggi dominante ha, dunque, impresso alla forbice della disuguaglianza un ampliamento mai registrato in precedenza. Da una parte, ciò risulta dalla sovrapposizione della crisi economica causata dalla pandemia a quella ambientale, quest'ultima caratterizzata da fenomeni meteorologici estremi, come siccità, cicloni e inondazioni, sempre più devastanti: tali fenomeni hanno innescato, nei contesti più fragili, una drammatica crisi sociale che ha spinto milioni di persone sotto la soglia della povertà estrema e nel baratro della fame, costringendo molte di loro a migrare. Dall'altra parte, le grandi multinazionali, soprattutto quelle operanti sulla rete, hanno conseguito enormi profitti, al pari della grande finanza.”*

Molti paesi hanno dovuto interrompere significativamente i servizi sanitari essenziali con ripercussioni nel medio e lungo periodo e l'annullamento dei progressi in ambito sanitario, riducendo le aspettative di vita. C'è



stato un calo nelle competenze minime dei bambini delle scuole primarie e si sono intensificati gli episodi di violenza di genere nei confronti delle donne, è aumentato il carico di lavoro familiare non remunerato spesso a loro carico e lo sfruttamento del lavoro domestico. Continua a crescere il numero dei morti e dei dispersi nelle rotte migratorie, come il numero dei rifugiati in tutti il mondo.

In questi contesti così problematici ma anche spesso con ampie potenzialità, il **settore Cooperazione Internazionale e co-sviluppo**, in coerenza con gli obiettivi dell'agenda 2030, opera per contribuire ad **accrescere i processi di inclusione sociale, economica e culturale** e per favorire la **promozione dei diritti** in una **dimensione globale** e di **interdipendenza** tra paesi. Gli interventi progettati e messi in campo hanno un **approccio integrato** che mira all'**accrescimento** delle **competenze**, all'**innovazione** e all'**empowerment** delle persone con l'obiettivo di generare **processi di sviluppo** in aree quali:

- **protezione sociale** (orientamento e accesso ai servizi di base sociale, educativi, salute, cultura) SDG1
- **istruzione, formazione professionale e orientamento al lavoro** per giovani, donne, NEEt e migranti SDG4
- **crescita economica inclusiva e sostenibile e lavoro dignitoso** (in particolare nei settori green, digitale, ambiente, cultura e turismo) SDG8
- **emancipazione** di donne e ragazze, politiche per le **pari opportunità** SDG5
- **migrazioni e sviluppo** (inserimento socio-economico dei migranti in Italia e nei paesi di origine) SDG10
- **governance** e assistenza tecnica alle istituzioni locali SDG16

Negli anni si è intervenuti nei seguenti paesi: Tanzania, Sudafrica, Zimbabwe, Argentina, Cile, Cuba, Perù, Uruguay, Filippine, Angola, Mozambico, Albania, Macedonia, Tunisia, Senegal, Etiopia, Grecia, Libano, Giordania e in Italia con lo spazio SOFeL. In base all'**esperienza maturata in vari paesi nell'area lavoro**, in **Italia** è infatti **nato SOFeL – Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro**, che a Roma opera presso lo **Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù** (cfr. di seguito). Per tipologia di intervento e inserimento territoriale, le attività vengono presentate sul

tema di Educazione e Mediazione sociale, anche se SOFeL lavora in stretta sinergia e in coordinamento a questo settore, soprattutto per ciò che attiene la **metodologia di lavoro** che come detto, si nutre della lunga esperienza di inserimento lavorativo svolta in vari paesi, in un continuo collegamento e rimando tra quanto svolto qui in Italia e all'estero.



Educazione e Mediazione sociale

Il contesto in cui il settore interviene continua ad essere caratterizzato da problematiche relative alla povertà educativa, alla salute psico-sociale dei giovani e all'inserimento scolastico e lavorativo di minori e giovani autoctoni ed immigrati.

Il dato sulla povertà assoluta -fattore determinante e significativamente associato alla povertà educativa- è in costante e preoccupante aumento per i minorenni: "in poco più di dieci anni la povertà minorile è aumentata di dieci punti percentuali e nel 2020 riguarda 1 milione e 337mila minori, pari al 13,5% dei bambini e degli adolescenti in Italia. L'abitudine alla lettura nel tempo libero riguarda poco più della metà dei ragazzi/e (51,9%), con significative differenze regionali (-16 punti in Calabria e + 13,9 in Emilia-

Romagna). La percentuale di ragazzi/e che nel tempo libero praticano sport è 59,8%, ma anche in questo caso con marcate differenze regionali (-18,4 punti in Campania e + 14,4 a Bolzano o +20,5 in Valle D'Aosta). Rispetto alla povertà educativa digitale la percentuale di famiglie che dispongono di internet da casa varia dal 67,7% della Calabria all'85,2% della provincia di Bolzano, mentre i ragazzi/e più disconnessi, cioè che non utilizzano Internet, vivono in Campania (22,3%), Valle d'Aosta (20,8%) e Puglia (19%)" (Diritti dell'Infanzia e dell'adolescenza in Italia/Dati Regione/Gruppo CRC).

Spaventano le problematiche di salute mentale dei giovani e giovanissimi, esplose nel periodo post-pandemia: gli accessi per ideazione suicidaria o tentato suicidio sono cresciuti esponenzialmente negli ultimi 10 anni fino ad arrivare a +75% (2018-2021), in media un caso al giorno. Contestualmente le ospedalizzazioni in Neuropsichiatria per autolesionismo sono passate dal 30 ad oltre il 60% (Dati Ospedale Bambino Gesù/Atlante dell'Infanzia a rischio in Italia 2022/Save the Children). I dati raccolti nel 2022 a MaTeMù e riportati nel Bilancio sociale dello scorso anno, confermano l'aumento importante dei casi di fragilità tra gli adolescenti che nell'anno hanno frequentato il Centro. Nel periodo post pandemia l'isolamento è divenuto cronico e i bisogni di socialità, di confronto e di supporto espressi in modo forte.

Inoltre, minori, adolescenti e giovani immigrati scontano varie problematiche legate all'inserimento scolastico laddove la conoscenza linguistica diviene l'unico parametro attraverso cui vengono inseriti nei livelli di istruzione (livelli spesso inferiori a quelli effettivamente posseduti) ed anche a parità di trattamento, la limitata conoscenza della lingua diviene comunque una discriminante per il successo scolastico. Dai dati INVALSI 2019 emerge che in terza media oltre 6 studenti su 10 immigrati o con origini straniere non raggiungono il livello di Italiano corrispondente ai traguardi indicati dal MIUR e le condizioni socioeconomiche, mediamente più svantaggiate, hanno un effetto sui livelli raggiunti. La situazione è ancora più delicata per i MSNA: oltre l'80% di quelli censiti dallo "Studio conoscitivo sui minori stranieri non accompagnati



in Italia e l'accesso all'istruzione" (Report ISMU 2021 - M. Santagati e A. Barzaghi) si caratterizza per un livello di italiano Alfa o Pre A1 all'arrivo nel paese, poiché non hanno mai imparato a leggere e scrivere, oppure non possiedono un'adeguata istruzione formale o sono stati troppo a lungo lontano dal sistema di istruzione e formazione. Le competenze linguistiche si riflettono poi anche nel percorso di inserimento lavorativo: la quota di stranieri e naturalizzati occupati cresce all'aumentare del livello di padronanza della lingua, mentre tra chi ha un basso livello di conoscenza prevale la presenza di inattivi (Stranieri e naturalizzati nel mercato del lavoro italiano - ISTAT – Statistiche Focus 3 febbraio 2023).

Tutte queste tematiche sono state oggetto di interventi e progettazioni da parte del **Settore Educazione e Formazione**, designato a sviluppare e realizzare le attività socioeducative in Italia e quelle di mediazione sociale territoriale attraverso il Centro Giovani Scuola d'Arte MaTeMù di Roma.

Il Settore lavora "con" e "per" minori, adolescenti e giovani affinché ciascuno possa esprimere al meglio la propria personalità, stabilire relazioni soddisfacenti con gli altri e partecipare in modo costruttivo alla società. Si promuovono interventi finalizzati alla partecipazione e al protagonismo giovanile, anche attraverso l'**accesso a spazi e servizi** che favoriscono l'**inclusione sociale** e **contrastano la povertà educativa**, il disagio psicologico e sociale, la marginalizzazione e discriminazione delle categorie più vulnerabili.

L'attenzione è posta anche sulla creazione di sinergie tra attori e realtà educative e di inserimento socio-culturale: sui territori si promuovono **azioni di rete** finalizzate a **supportare la comunità educante** attraverso iniziative integrate, multidisciplinari e multidimensionali in contesti di **educazione formale e non formale**, con un ventaglio variegato di offerte educative, formative, culturali, sociali e di espressione creativa, che coinvolgono attivamente la rete di soggetti (terzo settore, servizi educativi e sociali territoriali, enti pubblici e privati) e per una presa in carico a 360 gradi.



Contestualmente rimane forte il focus sulla promozione, informazione e sensibilizzazione sui temi dell'**educazione alla cittadinanza mondiale**, sui **diritti umani** e civili, le **migrazioni**, l'**intercultura** e il rapporto tra sviluppo e **ambiente**.

La strategia del settore è rappresentata dalla **metodologia cooperativa e partecipativa**: si vuole favorire il protagonismo di minori, adolescenti e giovani attraverso lo scambio di esperienze e competenze tra giovani e con la rete per rispondere efficacemente alle mutevoli esigenze educative, sociali e formative. Il motto è "educazione e azione": studenti, insegnanti, famiglie, adolescenti e giovani autoctoni e non, educatori e operatori sociali coinvolti nelle svariate



attività proposte, guidate dai paradigmi pedagogici che attraversano la **Pedagogia del desiderio** (in particolare **l'ArtEducazione**), la **Peer Education** e il **Teatro sociale**.

Come accennato il settore **opera a livello territoriale** attraverso lo **Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù**, nel quartiere **Esquilino di Roma**, che offre **gratuitamente** a minori, adolescenti e giovani svariate attività e servizi (cfr. di seguito). Presso MaTeMù è attivo lo **spazio SOFeL** – Servizio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro. Costante è anche il lavoro svolto col proprio **Centro di Documentazione Interculturale**²⁹, per la ricerca e produzione di materiali didattici e di sensibilizzazione (pubblicazioni, *dossier* multimediali, kit didattici, giochi) e per la realizzazione di iniziative rivolte alla cittadinanza, con particolare riguardo al mondo dell'educazione.

Gli ambiti di intervento del settore sono:

- **arte e cultura come strumento educativo** (musica, canto, rap, teatro, hip-hop; spettacoli di teatro-forum; percorsi interattivi basati sul gioco di ruolo)
- laboratori su **socio-affettività**, social media e nuove tecnologie, educazione alla cittadinanza, dialogo interculturale, sviluppo sostenibile;
- **sostegno scolastico** e **prevenzione del disagio** e della dispersione scolastica;
- **formazione scolastica** (formazione/aggiornamento degli insegnanti sulle tematiche trattate dall'ente per la progettazione educativa e per l'italiano L2)
- formazione **extrascolastica** (corsi di formazione per operatori del settore pubblico/privato; *peer educator*, educatori sociali);
- **sostegno psicologico**;
- insegnamento della **lingua italiana per stranieri** (corsi di lingua italiana - L2);
- servizi di mediazione interculturale per studenti e famiglie;
- **orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio**.

²⁹ Per la descrizione del Centro Documentazione Cfr. di seguito in Attività trasversali e di supporto ai settori.

MaTeMù

CHE COSA E'

MaTeMù è lo Spazio Giovani e Scuola d'Arte, creato e gestito dal CIES Onlus, in collaborazione con il Municipio Roma I, nei cui locali è ospitato: è un punto di incontro, di crescita artistica e culturale, di ascolto, orientamento e divertimento.

È un incredibile incrocio di idee e futuri possibili!

Dal 2010 ed è un luogo in cui ragazze e ragazzi di tutte le culture e provenienze possono esprimere la propria creatività, vivere in modo diverso il tempo libero, trovare sostegno; è un posto dove tutte le differenze sono viste come valori e stimoli per esplorare nuove possibilità. È un laboratorio di idee e iniziative, offre spazi liberi per stare insieme e dar vita ad attività espressive, ludiche, di supporto scolastico, di aiuto nei momenti di difficoltà. È un posto dove si può imparare a suonare, cantare, rappare, recitare, danzare.

MaTeMù è completamente gratuito, organizza attività rivolte a preadolescenti, adolescenti e giovani, ma è anche uno spazio dove associazioni, singoli abitanti che vivono il quartiere da cittadini attivi, o artisti, possono trovare un punto di riferimento per incontrarsi e lavorare con e per i giovani.

PERCHE'?

MaTeMù è un presidio territoriale, un punto di riferimento per i giovani e per tutta la comunità educante:

- Per creare comunità e per combattere la povertà educativa
- Per contribuire a pareggiare le opportunità di accesso alla cultura e all'arte.
- Perché pensiamo che la cultura e l'arte siano bisogni primari, e quindi diritti di tutte/i.
- Perché ogni ragazzo ha diritto al *pane e anche alle rose*.

MaTeMù

COME

- Attraverso una proposta artistica di alto livello rivolta a tutti i giovani, con il metodo della Pedagogia del Desiderio e dell'ArtEducazione, affiancata da servizi di più immediata necessità e da un contesto di incontro con i coetanei e di confronto con adulti significativi.
- Attraverso attività e iniziative che si orientano su tre direttive contemporanee e in continua sinergia tra loro:
 - 1) attività artistiche e culturali (una scuola d'arti gratuita e popolare)
 - 2) attività di sostegno e aiuto
 - 3) attività ludico-aggregative e di creazione di comunità.

Da MaTeMù sono nati una **compagnia teatrale** e un **gruppo musicale** (la MateMusiK band & crew), che si sono esibiti in diversi locali e teatri romani e italiani e che hanno al proprio attivo più 10 anni di spettacoli e concerti.

PER CHI

Per tutti i minori, adolescenti e giovani dagli 11 ai 25 anni. Per tutta la comunità educante: genitori, famiglie, insegnanti, scuole, educatori e operatrici, associazioni, artisti, teatri, cittadini.

DOVE

Al centro della città, nel suo quartiere più interculturale, tra Piazza Vittorio e la Stazione Termini (Municipio I, via V.Amedeo II, 14 – Roma).

SOFeL spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro

Accreditato presso la Regione Lazio per i servizi al lavoro (cfr. in Riconoscimenti e accreditamenti), offre, gratuitamente, servizi di orientamento e counseling a giovani stranieri/e di recente immigrazione con necessità d'inclusione socio-lavorativa e di apprendimento linguistico e a giovani italiani e stranieri di seconda generazione, molti dei quali rientrano nella categoria dei NEET³⁰ (un target con forti esigenze formative e lavorative ma senza una capacità progettuale tale da consentirgli di intraprendere un percorso di inserimento formativo e lavorativo efficace).

Inoltre, attraverso l'accreditamento, esperti e operatori del servizio, promuovono le politiche attive per l'inserimento al mercato del lavoro presenti sul territorio regionale e nazionale, accompagnando i giovani interessati all'accesso ai programmi di sostegno per l'inserimento lavorativo.

SOFeL si propone di seguire e **accompagnare** le e i **giovani** (in particolare dai 16 ai 35 anni) con **percorsi di inserimento socio-lavorativo** basati sulla **valorizzazione delle proprie risorse e attitudini**, sulla messa in rilievo delle proprie **aspirazioni e desideri**, sul **riconoscimento** e il **rafforzamento** delle **competenze formali e informali**, l'emersione delle competenze invisibili e il **potenziamento** delle **capacità personali** ed emotive necessarie per progettare percorsi efficaci di inclusione e piani di autonomia personale.

Viene utilizzata una **metodologia orientativa**, un processo che stimola il soggetto a diventare **protagonista** delle proprie scelte, ad **autovalutare** le **risorse personali e sociali** ed il proprio bagaglio di vissuti (esperienziali, formativi e lavorativi), così da esercitare un **ruolo attivo** e determinante nella definizione e realizzazione del proprio **progetto professionale** futuro. Il servizio, **accreditato** presso la **Regione Lazio** per i servizi al lavoro³¹, offre risposte personalizzate a partire dall'emersione e dalla valorizzazione delle competenze per connetterle e processarle in un quadro di potenzialità e di innovazione in accordo alle opportunità offerte dal mercato del lavoro locale. Si opera attraverso un **approccio** integrato e di **rete**, con attività di *coaching* e con il *counseling* orientativo, che privilegia il metodo narrativo-biografico per un ascolto attento dei bisogni, delle aspettative e dei desideri dei giovani nei loro processi di *empowerment* sociale e personale. L'orientamento viene svolto in sinergia con gli attori del mercato del lavoro, con i quali si stabilisce un rapporto di scambio dai contenuti etici oltre che professionali, tale da rendere maggiormente efficace la condivisione delle finalità dell'inserimento dei giovani.

³⁰ Acronimo di *Not [engaged] in Education, Employment or Training*, c.d. persone "inattive", che non studiano, non lavorano e non sono inserite in percorsi di formazione.

³¹ Vedi in Riconoscimenti e accreditamenti

Le aziende coinvolte beneficiano, infatti, di attività dedicate che vanno ad arricchire la proposta di collaborazione. Molte delle attività offerte intendono rispondere a bisogni rilevati durante la fase di costruzione degli accordi e condivisione degli obiettivi e viene offerto alle aziende con cui si collabora un percorso di *Diversity Management* per promuovere un cambiamento culturale e organizzativo che mira a creare un ambiente “inclusivo”, in cui le differenze dei gruppi e degli individui non siano fonte di discriminazione ma oggetto di reale attenzione e ascolto.

I servizi offerti da SOFeL:

- Accoglienza e orientamento professionale di primo e secondo livello: emersione delle competenze personali e professionali per la definizione del PIP (piano di intervento personalizzato)
- Creazione di percorsi individualizzati di formazione e inserimento lavorativo
- Erogazione di borse lavoro e borse di formazione tecnico-professionale
- Scouting aziendale per l'ampliamento della rete delle realtà imprenditoriali partner
- Consulenza formativa e tecnica alle aziende sulle politiche attive del lavoro per l'inserimento dei giovani e sulla loro formazione on the job.
- Accompagnamento all'avvio d'impresa
- Formazione in *Diversity Management* per le aziende



Mediazione interculturale



Il numero dei cittadini stranieri residenti in Italia – immigrati o nati nel Paese – si è assestato, nell’ultimo quinquennio, sui 5 milioni (5.050.257 il dato provvisorio del 2022, l’8,6% della popolazione). È una stabilità, quella delle presenze straniere in Italia, che ridimensiona la retorica dell’invasione e che, allo stesso tempo, è il risultato di dinamiche interne legate ai trasferimenti da e per l’estero (273mila e 133.236 nel 2022), alle nascite (55mila, un settimo – 14,1% – delle totali 392.598), ai decessi (10mila), nonché alle acquisizioni della cittadinanza italiana (133.236), sempre più spesso a seguito di lungo-residenza (42% dei casi nel 2021) e relative a minori (40%). Alla stessa data i soli non comunitari regolarmente soggiornanti nel Paese sono 3,7 milioni (+166mila rispetto al 2021): un numero tornato in linea con quello del 2018. Si compie così

un riassetto “fisiologico” dopo gli effetti combinati dei “Decreti Salvini” (in particolare dell’abolizione della protezione umanitaria nel 2018) e della pandemia (blocco della mobilità, crisi occupazionale e rallentamento delle pratiche di soggiorno), che avevano indotto una contrazione delle presenze regolari (-102mila nel 2019 e -242mila nel 2020), solo marginalmente attenuata dalla riforma della protezione speciale e dalla regolarizzazione del 2020, tuttora inconclusa (a maggio 2023 solo il 31% delle domande – 65mila – si era concluso con il rilascio di un permesso per lavoro, mentre il 15% era stato rigettato)³².

L’incremento dell’insicurezza globale, associato alla quasi totale assenza di canali di viaggio sicuri e regolari, si traduce nei cosiddetti flussi non programmati, per lo più composti da migranti in cerca di protezione. In Italia le persone in fuga arrivano soprattutto attraverso il Mediterraneo centrale (105.129 nel 2022: +55,9% annuo), per il 13,4% costituite da minori non accompagnati, e lungo la rotta balcanica (13mila migranti stimati). Pur nel trend di crescita degli ultimi anni (dal Mediterraneo centrale: 11.500 nel 2019, 35.200 nel 2020, 67.000 nel 2021), proseguito nel 2023 (già 127mila al 15 settembre), è improprio sia parlare di uno scenario senza precedenti -data la persistenza del fenomeno e i picchi toccati tra il 2014 e il 2017- sia il reiterato richiamo all’emergenza e agli effetti destabilizzanti dell’accoglienza, superabili con una più attenta pianificazione, anche sulla scia del cambio di approccio sperimentato con i profughi dall’Ucraina. Maggiore attenzione, invece, meriterebbe la sorte di quanti non riescono a concludere il viaggio. Nel 2022, la Guardia costiera italiana ne ha soccorsi 57mila e le navi umanitarie 11mila (circa il 10% degli arrivi, in linea con gli ultimi tre anni). Ciononostante, continua la falsa rappresentazione per cui le Ong impegnate nei salvataggi sarebbero “taxi del mare”, colluse con

³² Su questo scenario si inseriscono le più recenti previsioni legislative varate dal governo, in particolare: l’ampliamento delle quote di ingresso dei lavoratori stranieri, formalizzato dal Decreto flussi del 27 settembre 2023; la drastica restrizione della protezione speciale e il conseguente rischio concreto di produrre un aumento dell’irregolarità, oltre che dei contenziosi giudiziari.





i trafficanti e *pull factor*: rappresentazione che ha fatto da sottofondo, a inizio 2023, all'inasprimento del contrasto all'attività delle navi umanitarie stabilito dal "Decreto Piantedosi"³³.

Dall'analisi del contesto italiano risulta evidente che nel territorio nazionale si sta delineando ormai da anni un **sistema di bisogni molto complesso**: da una parte quelli legati ai **processi di integrazione di lunga durata**, dall'altra alle **fasi umanitarie e emergenziali di prima e primissima accoglienza** che riguardano sia minori che adulti. Esigenze e bisogni importanti, di **tutela dei diritti fondamentali** riconosciuti dal sistema normativo **nazionale e internazionale**, che necessitano di **risposte veloci in termini concreti da parte delle istituzioni**. Queste sono chiamate ad ascoltare non solo chi fugge dal proprio paese per svariati motivi, ma anche chi ancora oggi in Italia dopo tanti anni di presenza, non vede rispettati i propri diritti. Il processo di inclusione e integrazione, anche per barriere di carattere linguistico e culturale, spesso può risultare poco efficace o significativo. È in tale contesto generale che il **Settore della Mediazione Interculturale** opera per consentire forme di accoglienza e di inserimento diffuse, concrete

ed efficaci, finalizzate a garantire pari opportunità e accesso ai servizi pubblici e al mercato del lavoro, oltre ad essere uno strumento di supporto per la società tutta nella ridefinizione di relazioni e rapporti basati su valori interculturali. Il settore **pianifica e svolge servizi di mediazione nel settore pubblico e privato** sia nelle **fasi di accoglienza che di integrazione**, privilegiando l'impiego di personale immigrato o di origine immigrata. I servizi di mediazione favoriscono la relazione con gli operatori ai fini di **superare le difficoltà di comunicazione** e di quelle derivanti dal **rapporto tra culture**, operando pertanto non solo a favore degli utenti immigrati ma anche delle istituzioni e degli operatori per stimolare conoscenza e competenza delle pratiche interculturali (c.d. servizi *migrant friendly*).

La Mediazione Interculturale è dunque una **pratica costruttiva** che, nella salvaguardia delle diverse identità, favorisce la conoscenza reciproca di culture, valori, tradizioni, diritti e sistemi sociali, contribuendo a determinare le condizioni per l'integrazione e la convivenza pacifica.

L'approccio e le **metodologie operative** del settore si basano su due elementi:

- la declinazione precisa e puntuale del **profilo professionale del Mediatore Interculturale**. Tra il 2009 ed il 2014 il CIES ha svolto il servizio di consulenza tecnico-scientifica al Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI),

³³ Dati: Dossier Statistico Immigrazione, Centro Studi e Ricerche IDOS/Centro Studi Confronti/ Istituto di Studi Politici "S. Pio V", 2023

coordinato dal Ministero dell'Interno (Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione) e partecipato da molti altri Ministeri, Enti locali ed Enti di Ricerca. Un lavoro di concertazione tecnica fra istituzioni per regolamentare, tramite percorsi e parametri condivisi, la materia della mediazione interculturale al fine di poter dare un contributo significativo all'individuazione di un profilo professionale e conseguentemente una qualifica precisa, con specifiche competenze professionali e procedure per attestarla e certificarla, univoche ed equipollenti su tutto il territorio nazionale. La concezione del CIES della mediazione fa riferimento a quanto espresso dai lavori del GLI e sintetizzato nei due Documenti prodotti al termine dei lavori.

- La **complessità dell'elemento linguistico** e le sue implicazioni culturali e antropologiche. La pratica della mediazione è stata accompagnata negli anni da un intenso e costante lavoro di approfondimento sull'identità delle lingue: la loro diffusione territoriale, le sfumature correlate alla provenienza geografica o gruppo etnico di appartenenza, le parentele e famiglie linguistiche, le omonimie e le sovrapposizioni. Questo lavoro di analisi, portato avanti dal CIES tramite un approccio di tipo interculturale ed antropologico, ha consentito di raggiungere una notevole conoscenza sulle tematiche etnolinguistiche, che ha evidenziato in maniera circostanziata il rapporto fra lingua ed identità culturale.

Gli **ambiti di intervento** in cui interviene il settore sono:

- nei contesti **"emergenziali"** (pubblica sicurezza, accoglienza di primo livello, commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale)
- nei contesti **"ordinari"** ovvero collegati non solo alla prima fase di arrivo ma ai più lunghi ed ordinari processi di integrazione (pubblica amministrazione, socio-sanitario, giudiziario, accoglienza di secondo livello, centri assistenziali pubblici e privati e comunità).



Attività trasversali: Comunicazione e Centro di Documentazione Interculturale



TAVOLO TERRITORIALE

RETI SOLIDALI

**PRESENTAZIONE DEI RISULTATI
ANALISI DELLE CRITICITÀ
INTERVENTO DEI DESTINATARI**

**RETI SOLIDALI**

Lunedì
**18 DICEMBRE
2023**
ore 10.30-12.30

PER PARTECIPARE
retisolidali@cies.it
INGRESSO LIBERO

CENTRO
INFORMAZIONE E
EDUCAZIONE ALLO
SVILUPPO ONLUS

REGIONE
LAZIO

FEUR
FONDO EUROPEO
DEI REGIONI
PER LO SVILUPPO
URBANO E RURALE

Nel perseguire l'obiettivo di una comunicazione mirata ed efficace, il **2023** ha visto il consolidamento delle modalità operative messe in campo nel corso dell'anno precedente con la conferma delle **due consulenze specifiche**: una per i **social media** e l'altra per l'**ufficio stampa**. Questa struttura organizzativa ha un ruolo sempre più integrato con l'organigramma gestionale interno, e risulta essere non solo una consulenza di tipo tecnico sulla definizione delle priorità di comunicazione per il posizionamento distintivo, ma svolge anche un ruolo strategico nella progettazione e nella valorizzazione delle attività portate avanti da tutti i settori.

Per ciò che concerne l'organizzazione degli eventi, l'organigramma gestionale interno opera in autonomia insieme ai singoli settori ed in sinergia ai consulenti nel momento di organizzazione delle modalità di comunicazione dell'attività e di diffusione mediatica.

Gli strumenti di lavoro interni ed esterni necessari per le attività comunicative dell'organizzazione sono il servizio di mailing elettronico (Brevo, ex SendInBlue), il database donatori (CIVI Crm), i programmi di elaborazione grafica (Adobe Photoshop, Canva e altri), i programmi di editing video (Adobe Premiere, Filmora e altri), Workplace e molti altri.

Vengono utilizzati i seguenti strumenti di comunicazione/informazione: sito web, newsletter e direct mailing, e i canali social: "CIES Onlus" dispone di pagine social su Facebook, Twitter, LinkedIn e di un canale Youtube. Inoltre anche MaTeMù si serve di proprie pagine su Facebook e Instagram.

Politica delle immagini: rispetto all'utilizzo delle immagini/video, il CIES produce autonomamente materiale fotografico e video, avvalendosi di personale interno o di professionisti esterni.

Nel caso di presenza di minori e di soggetti a rischio (migranti, rifugiati, vittime di tratta) è sempre cura dell'organismo richiedere le liberatorie o, se del caso, editare le immagini con mezzi digitali per garantire la non riconoscibilità dei soggetti ripresi.

Il materiale del CIES può essere condiviso da altre associazioni o da distributori (produzioni video/cinematografiche, reti televisive) citando sempre la fonte secondo le norme della licenza Creative Commons (tipo CC BY-NC-ND 3.0 IT Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/deed.it>

Il **Centro di Documentazione-Biblioteca Interculturale** del CIES fornisce strumenti per la realizzazione di attività di informazione ed Educazione alla cittadinanza mondiale, all'intercultura e alla globalità. Il Centro garantisce servizi di consultazione e prestito, mettendo a disposizione cataloghi tematici e ragionati, ed è aperto gratuitamente a docenti, ricercatori, studenti e classi, operatori culturali e associazioni. Inoltre, fornisce appoggio e consulenza per la realizzazione di laboratori didattici nelle scuole e organizza incontri di presentazione di opere (libri, video) di autori italiani e stranieri.

Sono disponibili circa 12000 titoli (libri, video, documenti) schedati con il software CDS/ISIS prodotto dall'Unesco, versione Windows (WINISIS). La ricerca delle opere presente può essere svolta online tramite il sito del Sistema Bibliotecario Nazionale e su SebinaOpac, dove 3000 titoli sono già consultabili. Entrambi sono accessibili dal sito CIES alla pagina dedicata (<https://www.cies.it/centro-doc/#1531821403098-ace45577-ddad>). Il Centro è anche abbonato a varie riviste italiane e straniere che trattano i temi dello sviluppo, dell'intercultura, dell'immigrazione. Pubblica sul sito con regolarità un bollettino di nuove acquisizioni (monografie e mediateca)

Dal 2007, il Centro è stato inserito come Centro di Interesse Locale nel Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN). Dalla fine del 2004 è diventato

una vera e propria biblioteca di interesse locale: la legge di valorizzazione del patrimonio librario regionale (L.R. 42/97) e l'Istituzione delle Biblioteche comunali romane hanno riconosciuto infatti l'alto valore del patrimonio e dei servizi offerti dal Centro. Dal 30 maggio 2006 fa parte del Progetto "Diffusione di SBN sul territorio regionale", realizzato dalla Regione Lazio – Dipartimento regionale e attività culturali, sport – Area Musei Archivi Biblioteca. Dal 2002 collabora con Tavolo Interreligioso di Roma e dal 2011 è sede organizzativa del Tavolo a cui partecipano numerose Associazioni che operano nel settore della migrazione, della cultura e dell'intercultura.

Il Centro organizza regolarmente attività istituzionali e incontri sui temi trattati e di interesse e che vengono diffusi tramite social network e sito web dal settore Comunicazione.





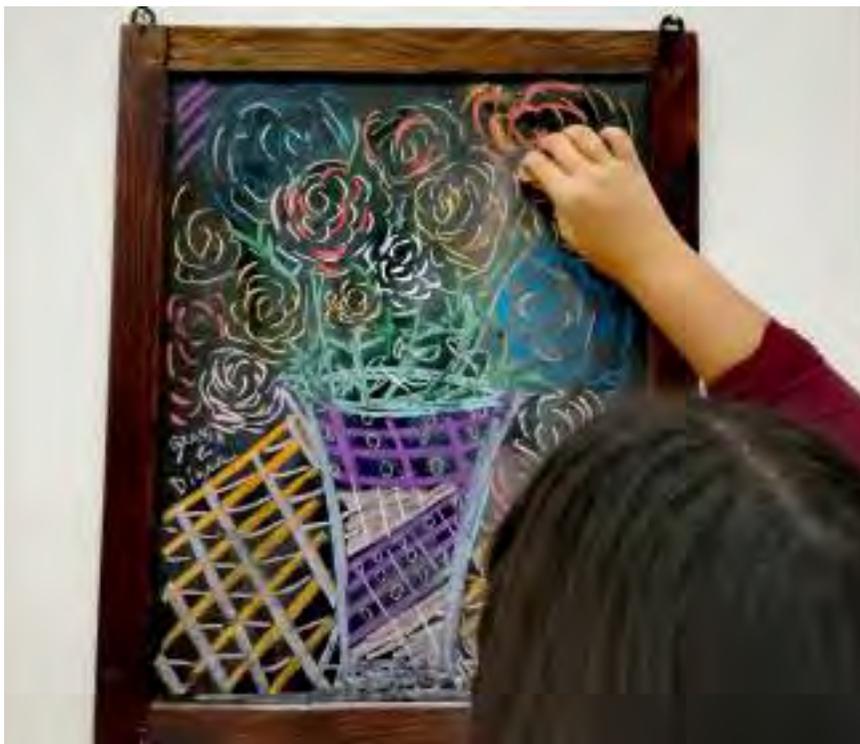
1.3 Profilo dell'organizzazione

Assetto istituzionale

Giuridicamente il CIES Onlus è un'Associazione senza fini di lucro (non-profit) costituitasi con atto notarile il giorno 8 luglio 1983 in Roma. Lo Statuto vigente è stato approvato dall'assemblea dei soci il 1 luglio 2014³⁴. Nel marzo 2011, in seguito a riconoscimento giuridico ai sensi del D.P.R. 361/2000, è stata iscritta al n. 780/2011 del Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Roma.

Nel quadro della riforma specifica (Legge delega n. 106 del 6 giugno 2016; D.Lgs. n. 117 del 3 luglio 2017 - Codice del Terzo Settore) il CIES, in qualità di Onlus iscritta all'Anagrafe specifica alla data del 22 novembre

³⁴ Disponibile al link www.cies.it/chi-siamo/trasparenza.



del 2021, è inquadrabile tra gli Enti del Terzo Settore (ETS)³⁵. In attesa della piena e completa attuazione del processo di riforma e dell'iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore), il CIES continua ad avere i seguenti riconoscimenti: Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) ai sensi del D.Lgs.460/1997; Organizzazione della Società Civile (OSC) ai sensi della Legge 125/2014. Esercita le seguenti attività di interesse generale tra quelle previste nell'art. 5 del Codice:

- educazione, istruzione e formazione professionale nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale;
- formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- cooperazione allo sviluppo;
- servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone nell'impresa sociale;
- accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
- promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici.

In relazione all'inquadramento fiscale delle proprie attività il CIES è tenuto, come tutti gli enti non commerciali, al versamento dell'IRAP in relazione all'imponibile previdenziale per i propri dipendenti e all'imponibile fiscale per i collaboratori e gli occasionali. Inoltre, per il reddito derivante dall'attività commerciale in essere dall'annualità 2016, l'associazione è soggetta anche alla predisposizione della dichiarazione IRES e al versamento della relativa imposta.

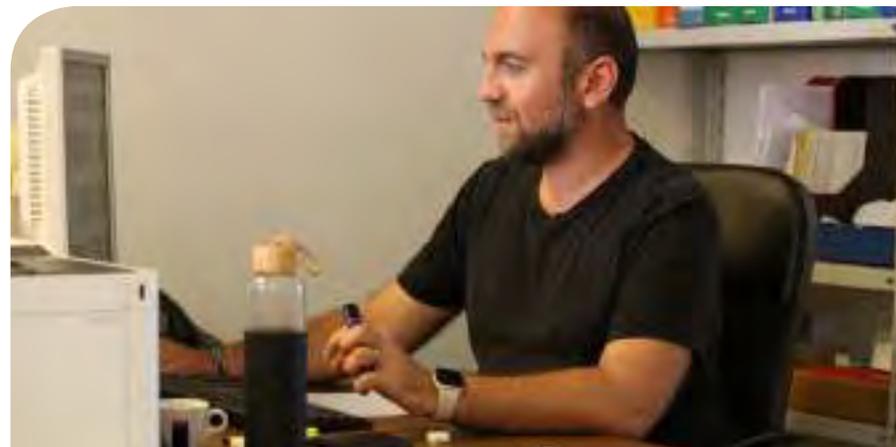
³⁵ Anagrafe delle Onlus pubblicata il 28.03.2022 dall'Agenzia delle Entrate

Organi associativi



L'attività dell'associazione è improntata a criteri di democraticità e trasparenza che vengono attuati attraverso la costante **partecipazione dei soci che collaborano stabilmente con il CIES** alle fasi decisionali della progettualità dell'organismo e della realizzazione dei programmi e delle attività.

Tutte le **cariche sociali**, fatto salvo quanto previsto dall'art. 2402 del Codice Civile, **sono gratuite salvo il rimborso delle spese sostenute nell'esercizio delle proprie funzioni**. Per lo svolgimento di attività che richiedono l'espletamento di prestazioni continuative, con significativo impiego di tempo, i membri del Consiglio Direttivo percepiscono un compenso adeguato all'attività prestata e alla responsabilità assunta.



assemblea dei soci

È composta da **44 soci ordinari**, di cui **26 donne e 18 uomini**.
Si riunisce almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio di esercizio consuntivo.

Nel corso del 2023 si è tenuta una assemblea ordinaria in data 27.06.2023 per l'approvazione del bilancio consuntivo e di quello sociale, la relazione sulle attività in corso e le prospettive.

L'Assemblea dei soci elegge i seguenti organi associativi:

- **Presidente**
Dirige l'attività dell'Associazione e ne ha la rappresentanza legale.
- **Consiglio Direttivo**
È l'organo a cui è demandata ogni decisione relativa all'attività, all'organizzazione e al funzionamento dell'Associazione. È composto dal Presidente e da 2 a 6 membri eletti tra i soci
- **Comitato di Controllo**
Ha il compito di verificare il corretto funzionamento degli organi associativi e operare il controllo delle attività finanziarie e contabili dell'Associazione. È composto da 3 membri eletti tra i soci o esterni all'Associazione. Tutte le cariche associative durano quattro anni e sono rinnovabili.

Gli organi associativi in carica alla data del 31 dicembre 2023 sono:

Presidente - MELANDRI Elisabetta Bianca – in carica dal 08/07/1983

Consiglio Direttivo

RICCI Annunziata – in carica dal 02/07/2009
GIONNE Loredana – in carica dal 23/02/2007
GIORDANI Giuseppe – in carica dal 28/06/2011
VETERE Debora – in carica dal 01/07/2022
BICO Daniela – in carica dal 01/07/2022
BERNARDINI Marta – in carica dal 01/07/2022

Comitato di Controllo

BOIANI Bruno Angelo (Presidente) – in carica dal 09/03/2020
BATTILOCCHIO Giulia – in carica dal 01/07/2014
GUISO Pietro Andrea – in carica dal 04/12/2013

reti istituzionali

Il CIES:

- è socio fondatore dell'AOI, Associazione delle Organizzazioni Italiane di cooperazione e solidarietà internazionale;
- è socio fondatore di Cooperazione Lazio, Associazione delle ONG e delle Organizzazioni di cooperazione e solidarietà internazionale del Lazio;
- è socio fondatore del COCIS: Coordinamento delle Organizzazioni non governative per la Cooperazione Internazionale allo Sviluppo;
- è socio fondatore di CONCORD Italia, Network delle ONG in Europa per lo sviluppo e le emergenze;
- è associato, sin dalla sua costituzione, al Comitato Cittadino per la Cooperazione Decentrata di Roma;
- è socio di Banca Etica, istituto bancario che ispira la sua attività ai principi della finanza etica (trasparenza, diritto di accesso al credito, efficienza e attenzione alle conseguenze non economiche delle azioni economiche). Presso Banca Etica il CIES Onlus ha aperto conto corrente;
- è socio fondatore di Fairtrade Italia, consorzio non-profit costituito nel 1994 da organizzazioni impegnate nel commercio equo e solidale.

Inoltre fa parte delle seguenti reti nazionali e locali:

- Tavolo Asilo Immigrazione
- Forum del Terzo Settore (con rete AOI)
- Alleanza per l'Infanzia
- Gruppo di lavoro GREI - 250 Gruppo di riflessione su regolarizzazione e inclusione
- Forum Permanente di Roma Capitale (Dip. Politiche Sociali) per l'Infanzia e l'Adolescenza
- Consulta per la Salute Interculturale della ASL Roma1
- Tavolo per la Food Policy del Comune di Roma
- Tavolo metropolitano della Convivenza – Città metropolitana di Roma

riconoscimenti e accreditamenti

Riconoscimenti di idoneità più rilevanti ai fini istituzionali:

Il CIES è riconosciuto idoneo dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ed è iscritto nell'elenco delle ONG dell'Agenzia Italiana Cooperazione allo Sviluppo (AICS). Compare anche nell'Albo delle associazioni della Provincia di Roma.

In quanto associazione che lavora con gli immigrati, è iscritta nel Registro degli enti ed associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nonché nel Registro delle associazioni che operano a favore dei cittadini stranieri immigrati nella Regione Lazio.

È iscritto nel Registro dell'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR), istituito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Fa parte dell'Osservatorio nazionale per l'integrazione degli alunni stranieri e per l'intercultura del MIUR.

È ente accreditato come soggetto riconosciuto dalla Regione Lazio per i Servizi per il Lavoro Obbligatori e Specialistici³⁶ e come soggetto titolato per l'erogazione dei Servizi di Individuazione, validazione e Certificazione delle competenze³⁷. Compare inoltre nel Registro Nazionale per l'Alternanza Scuola-Lavoro istituito dalle Camere di Commercio nell'ambito dell'Anagrafe nazionale delle imprese.

Per l'attività svolta presso il Centro di Documentazione-Biblioteca Interculturale, si è provveduto all'iscrizione all'Anagrafe delle Biblioteche Nazionali nonché all'accreditamento quale biblioteca interculturale di interesse locale nell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale (OBR) della Regione Lazio.

³⁶ D.G.R. n. n. 198/2014 e s.m.i., Determinazioni G11651/2014 e G13219 del 29/10/2021

³⁷ Per il Settori Economico-Professionali (SEP) 21 - Determinazioni G01362 del 11/02/2021 e G04343 del 20/04/2021

riconoscimenti e accreditamenti

Certificazioni:

- certificazione ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione per la Qualità) per “Progettazione ed erogazione di attività formative nei settori dell’educazione alla cittadinanza globale, della mediazione interculturale e della cooperazione internazionale e co-sviluppo. Progettazione ed erogazione di servizi di mediazione interculturale: mediazione linguistico-culturale, mediazione sociale, interpretariato, traduzione”, rilasciata dalla società RINA (federata CISQ)
- certificazione di conformità agli standard UNI EN ISO 17100:2017 per “Servizio di traduzione” rilasciata da AJA Registrars Italia

codici di condotta e procedure

Il CIES applica dei precisi **Codici di Condotta** che regolano il proprio comportamento rispetto ai diversi ambiti di intervento:
Policy di protezione dei bambini, delle bambine e degli adolescenti
Codice di Autodisciplina Pubblicitaria - IAP
Codice deontologico per Mediatori Interculturali
Codice Deontologico per Interpreti e Traduttori presso le Commissioni Territoriali
Codice Etico di Comportamento³⁸ ex D. Lgs. 231/2011 (Approvato in revisione 0 dal Consiglio Direttivo nella seduta del 7.12.2018)

Il CIES non collabora con soggetti operanti nel settore delle produzioni belliche o rivendita di armi e/o coinvolti in produzioni basate sullo sfruttamento di lavoratori/lavoratrici e/o di minori né in produzioni dannose per l'ambiente.

Il CIES ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo implementato secondo quanto prevede il Decreto Legislativo n. 231/2001, concernente le responsabilità degli enti derivanti da illeciti amministrativi conseguenti a reati. Adattando le procedure interne a tale Modello si intende far fronte agli adempimenti sempre più complessi richiesti agli Enti del Terzo Settore - di cui beneficia l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della struttura – e prevenire eventuali reati: ad esempio in tema di soggiorno irregolare di cittadini di paesi terzi, di salute e sicurezza sul lavoro, di rilascio di dichiarazioni mendaci, di razzismo e xenofobia, di abuso o maltrattamento di minori, ecc.

Non vi sono contenziosi o controversie in atto che riguardino l'associazione. Nel corso della storia dell'associazione non sono stati registrati casi di violazioni di regolamenti o codici volontari in materia di informazione sui servizi offerti né in materia di raccolta fondi e marketing per quanto concerne i beneficiari o i donatori.

Come anticipato in Nota Metodologica, allo stato attuale è in corso un lavoro di verifica e riesame finalizzato ad allineare tutti gli strumenti e le procedure di cui CIES si è dotato negli anni per definire una compliance unica e aderente alle opportunità e alle indicazioni fornite dalla riforma del Terzo Settore. Tutti i documenti e le procedure CIES rimangono attivi e validi fino alla loro sostituzione e/o revisione.

³⁸ Documenti disponibili al link www.cies.it/chi-siamo/trasparenza

Fundraising

Per quanto concerne l'attività di Fundraising, la raccolta da donatori si concentra principalmente su individui, non trascurando nel contempo gli enti privati e le fondazioni, in particolare aziende e realtà filantropiche³⁹. Il Fundraising è definito internamente dal Piano Strategico e Operativo approvato dal Consiglio Direttivo del CIES nel 2018, a cui è seguito un importante lavoro di definizione di posizionamento e strategia operativa per il biennio 2019-2021 con la Scuola di Roma Fund Raising. Per il Piano Strategico e Operativo le attività di raccolta fondi verso individui devono essere rafforzate ed incrementate con il triplice obiettivo di fidelizzare i donatori saltuari, valorizzare i donatori regolari e acquisire nuovi donatori. Presentiamo nel presente Bilancio uno stralcio del documento di posizionamento del CIES rispetto al Fundraising

CIES è posizionato più sulla integrazione (sociale, culturale, lavorativa, ...) che sulla accoglienza tout court. Integrazione che si pratica in concreto, potendo sciorinare numeri, fatti, storie: non solo un principio, ma una pratica da approcciare a 360 gradi, in Italia e altrove. Per il CIES la "mediazione" (culturale, sociale, linguistica) non è solo attività istituzionale o servizio reso ad un ente, ma una proposta politica, quindi è cultura della mediazione. Da sempre rifiuta una visione dicotomica tra "noi" (Italia, paese ricco, con ruolo filantropico) e "loro" (altri paesi meno ricchi"). CIES è molto legato ai valori e alla cultura attorno alla quale è nato e attorno alla quale si sono formati i suoi leader. Mantiene questi valori implementandoli in un contesto che è cambiato ed è in costante mutamento. Rappresenta una realtà che vuole rappresentare anche un "luogo" in cui le persone che si riconoscono in quei valori e che vogliono impegnarsi sui temi della migrazione, dell'integrazione, dei diritti umani, possano trovare casa. CIES affronta i suoi temi con un approccio scientifico,



razionale, non con un approccio emozionale e spontaneistico. Guidato da forti principi e valori ma con una forte aderenza al primato che i problemi vanno risolti e non solo nominati, CIES preferisce parlare dei casi positivi, della risoluzione dei problemi piuttosto che degli aspetti negativi o della mera presa di posizione⁴⁰.



parte 2
CIES ONLUS:
rendicontazione
sociale anno 2023



2.1 Governance

2.1.1 Struttura operativa

Personale in Italia

A fine 2023 il CIES registra uno **Staff**⁴¹ (Cfr. di seguito in Organigramma lavorativo) di **69 persone**, operanti nelle **sedì di Roma**. I **contratti applicati** sono: contratto a tempo indeterminato, contratti di collaborazione coordinata e continuativa (Co.Co.Co.) e contratti per lavoratori autonomi. Nel 2023 i dipendenti a tempo indeterminato sono aumentati di 2 unità. Le nuove collaborazioni attivate sono state 9 mentre 8 le collaborazioni cessate rispetto all'anno precedente. Non c'è stato alcun licenziamento. Dei 44 soci ordinari, 23 sono collaboratori che svolgono la loro attività presso la sede centrale e le sedi operative del CIES, il Centro di Documentazione e MaTeMù⁴².

In riferimento al **costo del personale**, per un codice etico da sempre vigente all'interno di CIES, **non vi sono sperequazioni** - nei compensi riconosciuti ai dipendenti e collaboratori stabili - **tra i diversi livelli di responsabilità e mansioni**. La **differenza** tra la **retribuzione** annua lorda più bassa e quella più alta si trova **ben al di sotto del range** di oscillazione **indicato** dal nuovo **Codice del Terzo Settore** (che prevede un rapporto massimo di 1 a 8): al CIES questo rapporto è **1,3 a 1** per il **personale dipendente** e **4 a 1** per le **altre tipologie contrattuali**, che prevedono attività, incarichi e responsabilità diverse. I compensi più alti sono riconosciuti ai Responsabili di settore (cfr. Organigramma).

Personale all'estero

Nell'anno 2023 i cooperanti italiani impiegati dal CIES nei Paesi di realizzazione dei progetti sono stati 4: 3 entrati in servizio prima del 2017 e 1 nel 2022. La dislocazione territoriale nei vari paesi è la seguente: 2

41 Staff di gestione: è il personale che opera principalmente nella sede centrale e viene considerato essenziale e di governo alla progettazione, gestione e coordinamento, rendicontazione di attività e servizi. All'interno di questi c'è il personale dipendente per segreteria, IT e amministrazione/contabilità di base. In tutte le fasi operative di gestione progettuale di attività e servizi sono inseriti ulteriori collaboratori non considerati di "staff" ma che operano esclusivamente per la messa in opera di specifiche attività

42 Dato al 31.12.2023

presso la sede di Maputo, 1 nella sede di Tunisi e 1 nella sede di Tirana.

Accordi collettivi

Il riferimento per il **personale impiegato in Italia e all'estero** è l'Accordo Collettivo Nazionale per la Regolamentazione delle Collaborazioni Coordinate e Continuative stipulato da AOI e LINK 2007 con le organizzazioni sindacali FeLSA-CISL, NidiL-CGIL e UILTEMP in data 4 dicembre 2023⁴³. Ai soli fini della determinazione dei compensi minimi annui dei collaboratori, il CIES Onlus applica, tra le diverse tipologie previste nel suddetto Accordo Collettivo, il CCNL Enti Socio-Assistenziali UNEBA che costituisce anche il CCNL di riferimento per i dipendenti.

Certificazioni Uniche

Nel 2023: n. 1572 Certificazioni Uniche relative a dipendenti a tempo indeterminato, collaboratori, parasubordinati, professionisti e lavoratori autonomi. Il numero complessivo è in diminuzione rispetto a quello registrato nel 2022 (- 131).

Mediatori Interculturali, interpreti e traduttori

Tutti i Mediatori, Interpreti e traduttori, salvo rarissime eccezioni, sono immigrati o di origine straniera e in possesso, qualora necessario, di regolare permesso di soggiorno (cittadini extracomunitari). Nel corso del 2023 è stata messa in campo una rete di 1311 Mediatori, Interpreti e traduttori⁴⁴.

Volontari

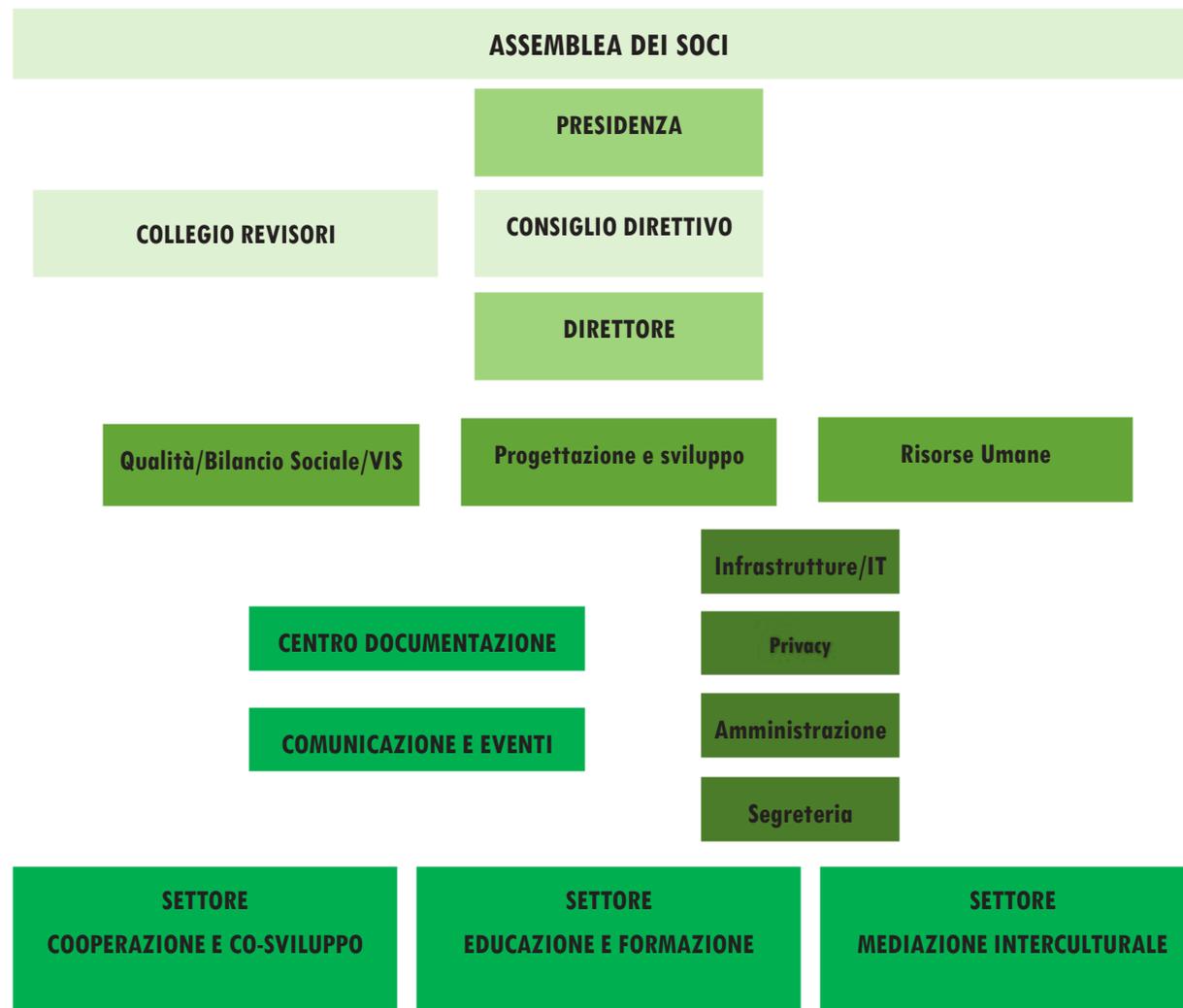
Il CIES si avvale occasionalmente di volontari impegnati presso gli uffici centrali in occasione di progettazioni e implementazioni di programmi di particolare complessità, ma per lo più coinvolti nelle attività di MaTeMù, del Centro Documentazione e in occasione di eventi ed iniziative realizzati sul territorio. Anche per il 2023 il coinvolgimento di volontari è stato residuale.

43 Sostituisce il precedente del 9 aprile 2018

44 Per un approfondimento vedi in Par. 2.2 Risultati - Mediazione interculturale



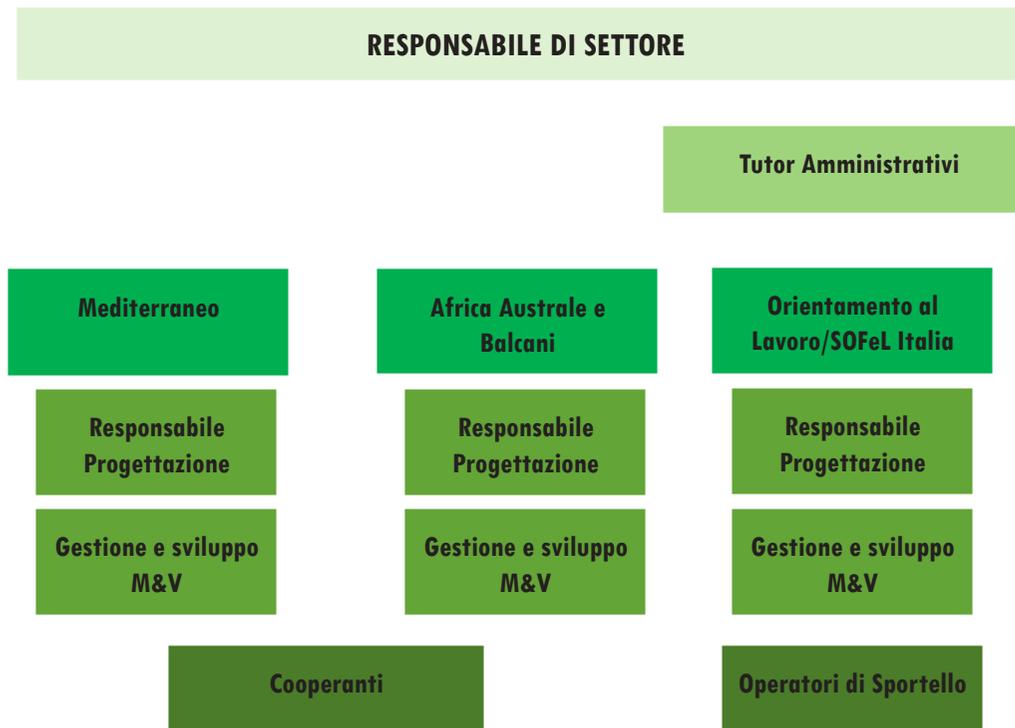
ORGANIGRAMMA



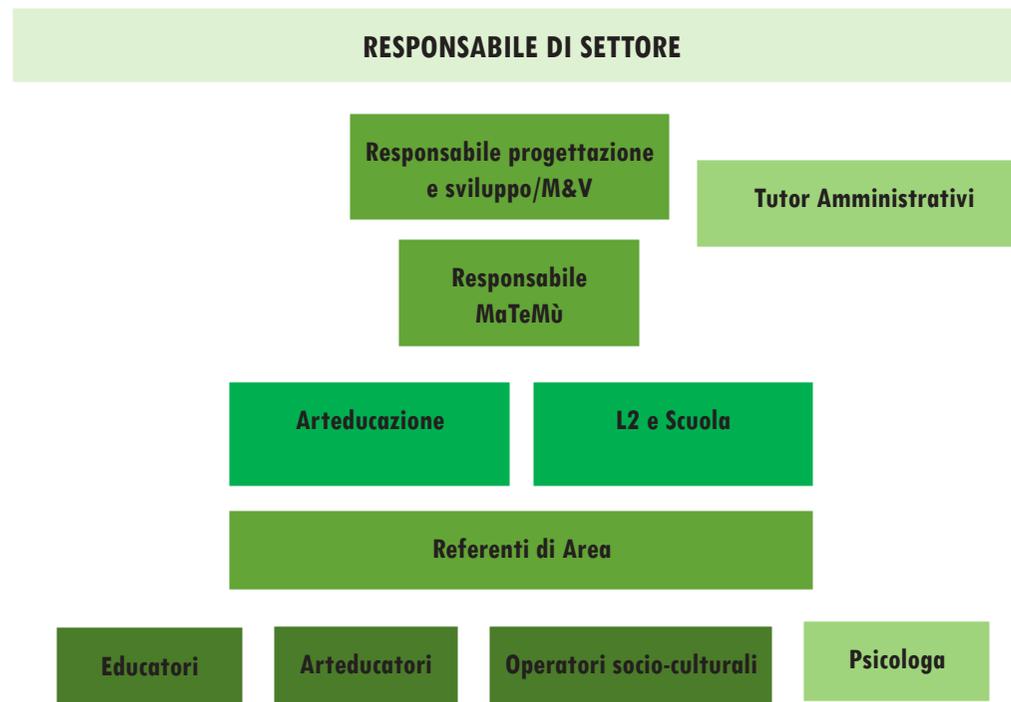
AMMINISTRAZIONE



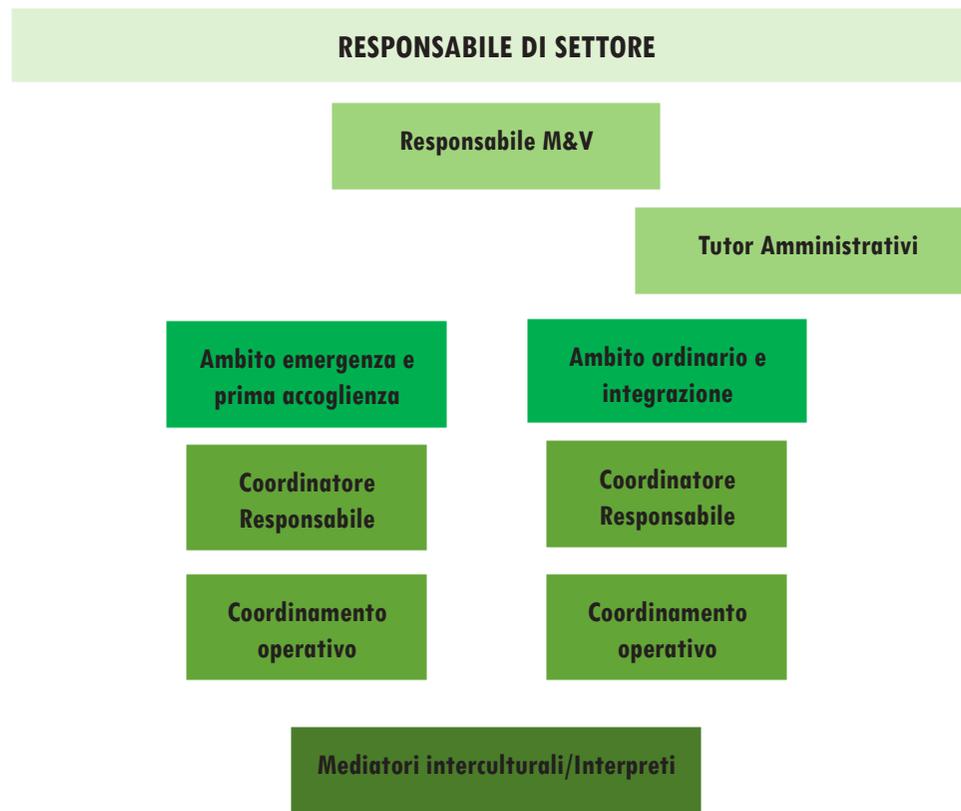
COOPERAZIONE E CO-SVILUPPO



EDUCAZIONE E FORMAZIONE



MEDIAZIONE INTERCULTURALE



COMUNICAZIONE

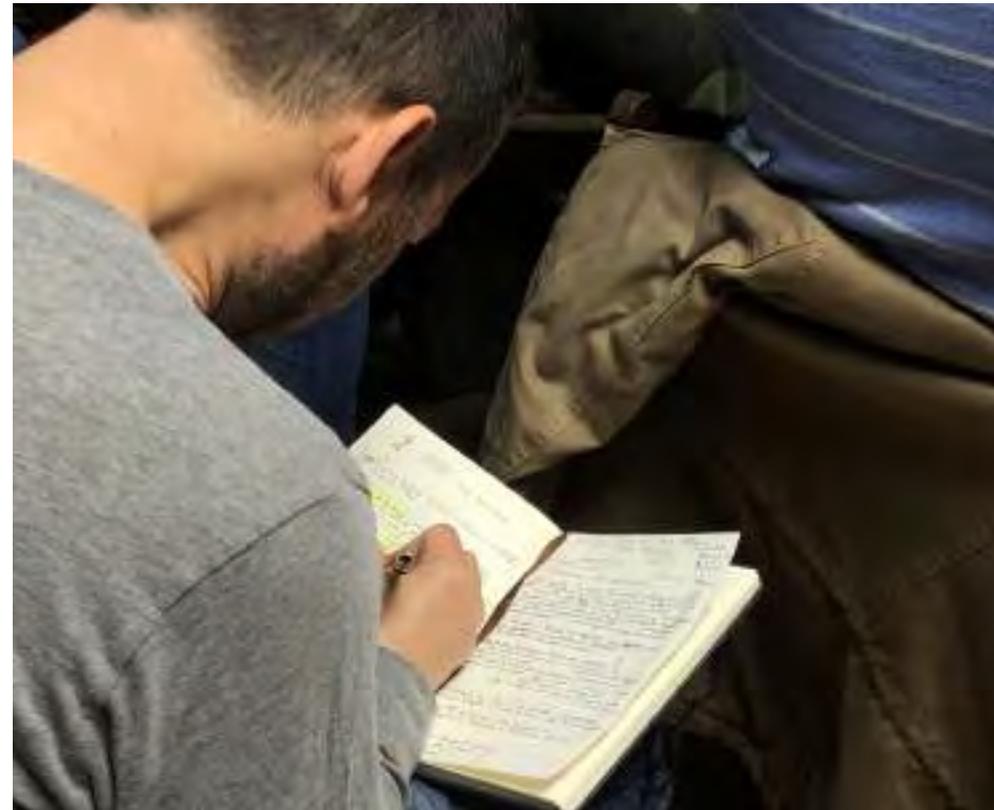


2.1.2 Percorsi formativi e di aggiornamento dello staff di gestione

Attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità **ISO 9001:2015** il CIES offre al personale aggiornamenti formativi periodici. Per il personale esistono delle schede che riportano tutte le formazioni svolte durante l'anno che abbiano attinenza con le mansioni ricoperte.

Nel corso del **2023** il personale è stato coinvolto, a secondo delle mansioni svolte, in **6 corsi di formazione/aggiornamento organizzati dall'ente: nuove procedure del Sistema di qualità CIES**, facente parte del percorso di Bilancio sociale partecipato già avviato negli scorsi anni (cfr. Bilancio sociale 2022)⁴⁵ e che ha preso avvio alla fine del 2023 con la prima formazione a Capisettore e figure apicali dell'ente; **Rivoluzione online**, aperto a tutti i collaboratori e finalizzato a comprendere le nuove tecnologie e il loro impatto, la logica di funzionamento, i pericoli e le opportunità (cfr. in risultati Settore Comunicazione); **Le migrazioni come modello di sperimentazione per aggredire la democrazia per come la conosciamo**, aggiornamento sulle tematiche migratorie presso il Centro MaTeMù; **Aggiornamenti normativi sui tirocini formativi** per i collaboratori di Sofel. Infine Amministrativi e project manager hanno partecipato ad un ulteriore incontro aggiornamento per la messa a regime del nuovo **gestionale ai fini rendicontativi** e per le **risorse umane** (sette settore Educazione e Formazione e Cooperazione e co-sviluppo) e tutti i collaboratori nuovi o a cui scadeva l'aggiornamento specifico, hanno svolto quello sulla **salute e sicurezza sul lavoro** (Legge 81/08).

⁴⁵ Cfr. par. 2.2 Stakeholders engagement



2.1.3 Diversità e pari opportunità

Il CIES ONLUS è particolarmente attento al rispetto delle diversità e delle pari opportunità in tutti gli aspetti riguardanti le risorse umane, relativamente sia alla compagine sociale, sia all'organigramma lavorativo. Qui di seguito alcuni numeri che possono darne evidenza.

Organi sociali⁴⁶

La **Base associativa** è composta da 44 soci di cui 5 di origine extracomunitaria (11%). Le donne rappresentano il 59% (26 donne e 18 uomini).

Il **Consiglio Direttivo** è composto da 7 membri, di cui 6 donne, tra cui Presidente e Direttore.

Il **Comitato di Controllo** è composto da 3 membri, di cui 1 donna.

Organigramma lavorativo⁴⁷

Le **donne** restano la **componente principale dell'Ente**, insieme alla **fascia di età under 45**. I **Dirigenti e Responsabili dei settori di attività** sono in totale 6, 5 donne e 1 uomo. I **collaboratori e dipendenti operanti** nelle sedi dell'organismo **in Italia** sono **69**, di cui 12 di origine extracomunitaria (17%). Ricalcando la distribuzione della base associativa e del Consiglio Direttivo, le **donne** sono il **74% del totale** dei collaboratori e dipendenti, gli uomini il 26% (51 donne e 18 uomini). Nel 2023 le donne crescono di n. 3 unità (+1%).

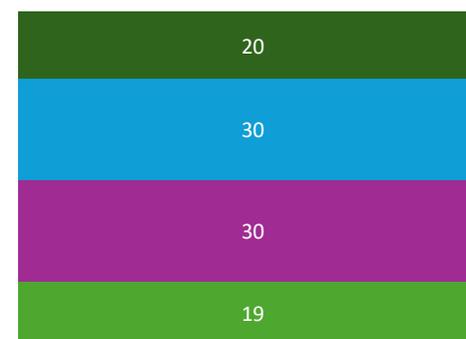
Per quanto riguarda le **fascie d'età**, il CIES continua ad avere una équipe di lavoro giovane: il **50%** ha **meno di 45 anni** (di questi il **20%** ne ha meno di **35**), il 30% ha tra i 46 e i 55 anni e il 19% ne ha oltre 56 (13 su 69 totali). Rispetto allo scorso anno, rimane **preponderante e stabile la fascia di collaboratori under 45** e cresce quella degli **under 35** (+5% rispetto allo scorso anno).

⁴⁶ Dati invariati rispetto allo scorso anno

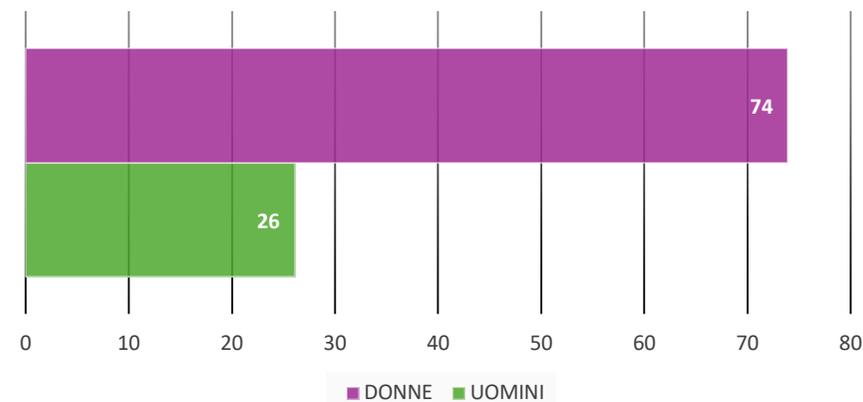
⁴⁷ dati al 31.12.2023

COLLABORATORI E DIPENDENTI IN ITALIA:
FASCE D'ETÀ DELLO STAFF DI GESTIONE (%)

■ over 56 ■ 46-55 anni ■ 36-45 anni ■ under 35



COLLABORATORI E DIPENDENTI IN ITALIA: GENERE
DELLO STAFF DI GESTIONE (%)



Il numero di collaboratori di staff di CIES è aumentato del 4,5%, in controtendenza rispetto all'anno precedente (cfr. Bilancio sociale 2022). Nell'anno 2023 sono state all'attivo consulenze specifiche su comunicazione e nuovi media, ufficio stampa, consulenza del lavoro, ambito amministrativo specialistico, archivistica documentale e area educativa (16% del totale).

Per quanto riguarda invece i **Cooperanti all'estero** in totale sono 4, sempre a prevalenza femminile (3 su 4).

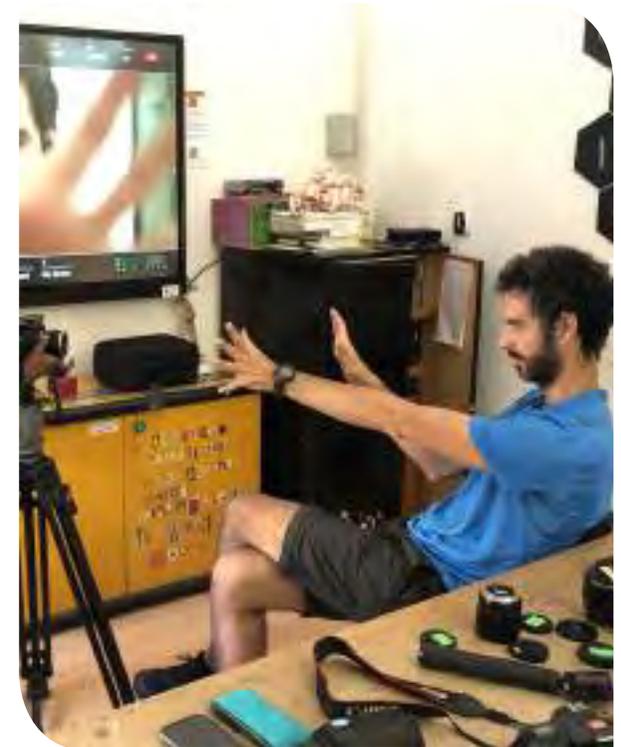
2.1.4 Inserimento lavorativo



La procedura adottata per l'inserimento lavorativo è consolidata nel tempo e consiste in fasi specifiche⁴⁸. Su indicazione del Consiglio Direttivo, ogni settore si occupa di aprire la posizione richiesta e pubblicarla sui principali siti online dedicati alle Onlus (ad esempio www.info-cooperazione.it e www.volint.it), oppure sul proprio sito e di vagliare le autocandidature pervenute. La prima selezione dei profili si effettua su base curriculare e solo successivamente si procede alla fase di colloquio con il responsabile e lo staff di settore, i quali procedono a una più ristretta selezione dei candidati. Segue normalmente un incontro conclusivo con il Direttore. Per quanto riguarda cooperanti, mediatori, interpreti, consulenti, ecc. ... il CIES predispone delle valutazioni (di carattere annuale o legate alle singole attività o consulenze affidate) su caratteristiche e capacità espresse da ciascuno nell'espletamento delle mansioni al fine di valutare se possano essere ricontattati in futuro.

Occasionalmente, nel caso in cui pervengano richieste da enti di formazione universitaria in cooperazione allo sviluppo, mediazione interculturale, educazione e discipline affini, vengono ospitati degli stagisti. Molti di questi enti di formazione sono partner del CIES nell'ambito accademico, come ad esempio l'Università Roma Tre e l'Università La Sapienza di Roma.

48 Procedure di Selezione del personale CIES (norma ISO 9001:2015 – rev.0 del 23.05.18)





2.2 Stakeholders engagement

Stakeholders engagement

L'Analisi degli stakeholders⁴⁹ (di seguito per brevità anche SH) è un'attività implementata in maniera costante ed analitica da CIES in coerenza al proprio Sistema di Gestione per la qualità⁵⁰. Con cadenza annuale, la lista degli SH viene riesaminata ed aggiornata. Questa analisi rientra nella valutazione generale di sistema relativa al raggiungimento degli obiettivi di processo dell'ente⁵¹. Per quanto riguarda l'anno 2023, la lista degli SH è stata aggiornata (Cfr. di seguito per i risultati) mentre la nuova matrice di rilevanza sarà costruita solo nella seconda metà dell'anno 2024, quando

49 Processo di engagement: modalità di coinvolgimento degli interlocutori chiave di un'organizzazione

50 Il sistema di gestione del CIES, certificato in conformità alla norma ISO-9001:2015 prevede una specifica "Analisi del rischio" che include analisi di materialità, mappatura degli SH e identificazione dei loro bisogni/aspettative. Cfr. Nota 11

51 Obiettivi di processo revisionati annualmente dalla Direzione



saranno terminate le attività di aggiornamento sulle nuove procedure. È continuata la somministrazione degli **strumenti di rilevazione trasversali** sperimentati lo scorso anno (cfr. Bilancio sociale 2022) **per coinvolgere gli SH nella valutazione di impatto generale di CIES**. In virtù dell'esperienza svolta lo scorso anno, gli strumenti sono stati tarati e revisionati (cfr. par. 2.5). All'interno delle procedure CIES restano attive tutte le attività di monitoraggio e valutazione dei progetti e dei servizi finalizzate a verificare la soddisfazione degli SH che collaborano con CIES e/o beneficiano degli interventi⁵². Come anticipato in Nota metodologica, il **monitoraggio e la valutazione delle attività sono stati inglobati** nelle più ampie **Procedure di Bilancio sociale e Valutazione di impatto**.

Bilancio sociale partecipato

Nell'anno **2023** si sono svolti tre incontri di Bilancio partecipato. Tra febbraio e aprile i risultati del processo di bilancio sociale partecipato dell'anno precedente (2022) sono stati presentati e condivisi col **Direttivo CIES** e il **Comitato di Controllo**. L'anno precedente, sempre al Direttivo e al Comitato, erano state presentate le prime linee guida per la revisione, in cui un'importanza strategica era riconosciuta al processo di stakeholders engagement (partecipazione degli SH interni al processo di revisione finalizzato alla redazione del Bilancio sociale; allargamento della valutazione di impatto ad altri SH esterni e rilevanti che beneficiano degli interventi CIES). All'inizio del 2023 sono stati **condivisi i risultati** ottenuti, che hanno portato alla **sistematizzazione e definizione** di un

52 Le procedure riconoscono valore a tutta la documentazione creata non solo ai fini della soddisfazione ma anche di valutazione e rendicontazione (amministrativa e descrittiva) delle attività e dei progetti attivati e finanziati (documentazione intermedia e finale, relazioni di servizio, rendiconti, questionari di soddisfazione etc..). CIES raccoglie la soddisfazione e/o valutazione degli interventi/progetti da parte degli SH rilevanti attraverso gli strumenti progettuali o legati ai servizi, in coerenza al finanziamento ricevuto ed eventualmente secondo le modalità richieste. La raccolta dei risultati di questi strumenti e la sua valutazione viene rappresentata all'interno dei documenti direzionali del Sistema qualità CIES già ampiamente descritta (Cfr. Nota metodologica), che restano come patrimonio dell'ente al di là delle modifiche migliorative di sistema già poste in essere per la valutazione di impatto.

piano di lavoro per la revisione del sistema organizzativo in linea con le indicazioni della riforma del Terzo Settore (Bilancio sociale e valutazione di impatto). Alla fine dell'anno sono iniziate le **prime formazioni interne allo staff di gestione**⁵³ sulle **nuove procedure di sistema**⁵⁴, che si svolgeranno senza soluzione di continuità per tutto il 2024. Proprio nel 2024 il nuovo sistema dovrebbe entrare a regime. Successivamente si proseguirà col lavoro di stakeholders engagement ampliando il raggio di rilevazione e confronto.

Analisi degli stakeholders

Per l'anno di rendicontazione sono stati mappate **9 tipologie di stakeholders** (6 esterni e 3 interni) **per un totale di 143**⁵⁵, - 16% rispetto allo scorso anno. Rimane stabile nell'anno la diversificazione per tipologia, mentre scende il numero totale in virtù delle attività svolte che possono variare di anno in anno per numero e complessità.

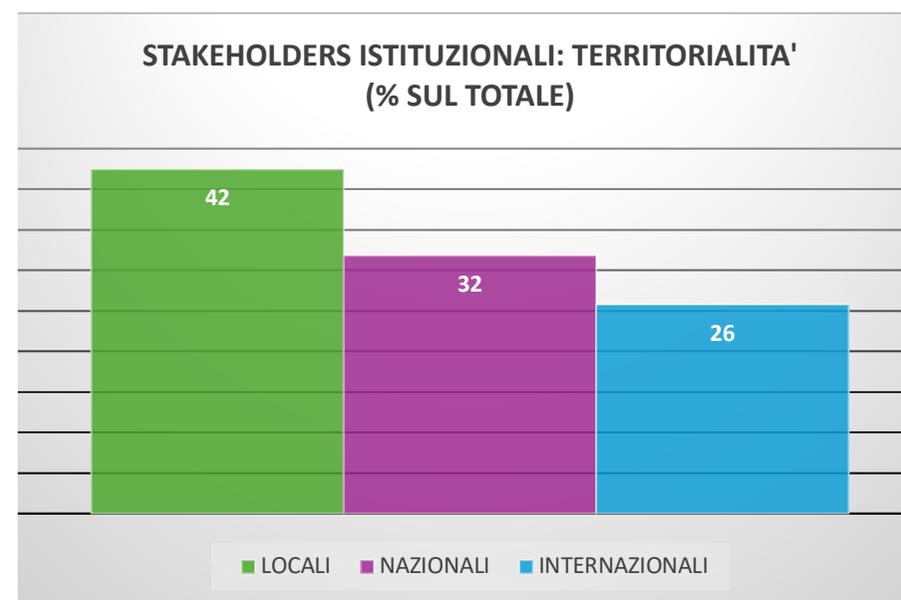
Una rete molto ampia che raccoglie soggetti partner e aderenti ai progetti, reti, enti finanziatori pubblici e privati, realtà istituzionali e della Pubblica Amministrazione, Enti normativi e internazionali, collaboratori, soci e direzione e ovviamente utenti beneficiari diretti e indiretti in Italia e all'estero, i cui numeri sono rendicontati nel capitolo specifico. La maggior parte degli stakeholders del CIES sono esterni. Negli SH interni sono compresi tutti i collaboratori a vario titolo, i soci e la direzione. I finanziatori privati di CIES comprendono sia gli enti che le persone. Delle 9 categorie, consideriamo 7 SH rilevanti perché sono quelli con impatto diretto delle attività svolte (utenti target, istituzioni che beneficiano degli interventi, enti finanziatori pubblici/privati, collaboratori, soci, partner/aderenti, direzione).

53 Cfr. Organigramma

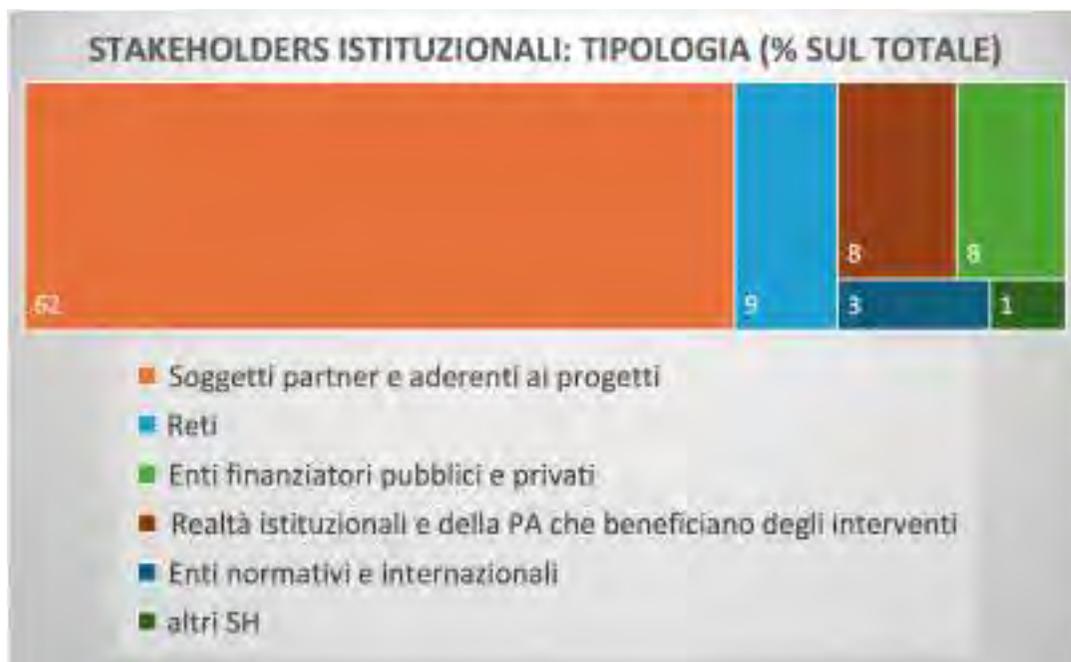
54 Cfr. Nota Metodologica

55 La mappatura conta le tipologie di SH dell'Ente: tutte le istituzioni (pubbliche e private) sono mappate nominativamente e raggruppate per tipologia (enti finanziatori, enti normativi, partner/aderenti etc..) mentre le persone (utenti, donatori, collaboratori etc..) sono inserite per categoria di appartenenza (minori, donne, adolescenti, migranti etc..) e rendicontate a livello numerico nei capitoli specifici in "Profilo dell'organizzazione" (Assetto Istituzionale), "Governance" (Struttura operativa), "Risultati" e Valutazione di impatto".

Nel grafico che segue, si danno indicazioni sulla **territorialità**: nel **42%** dei casi si tratta di **soggetti che operano o sono radicati a livello locale**, nel **32%** dei casi a **livello nazionale** e nel **26%** a **livello internazionale**. Nel livello internazionale sono inclusi i partner e le realtà istituzionali radicate ed operanti all'estero. Vi sono inoltre incluse realtà istituzionali, pubbliche e private, di carattere sovranazionale o che operano in contesto internazionale. Questa analisi fa emergere una **caratteristica strategica dell'ente**: operando fin dalla costituzione sia in Italia che all'estero tramite le attività di cooperazione, riesce ad avere una **visione ampia del contesto di intervento**, sia per quanto riguarda le **migrazioni** che, per quanto riguarda il tema della **sostenibilità** e della **vulnerabilità**, sempre più trasversale all'interno dei paesi, Italia compresa. Dà conto, inoltre, della capacità di poter operare in più contesti contemporaneamente, caratteristica di una genesi che rimane fin dal 1983.



Sempre molto ampia la **rete di partner/aderenti** (90 su un totale di 143 SH), con cui si collabora nella progettazione e nello svolgimento delle attività a favore dei beneficiari finali. Se a questi si aggiungono la Pubblica Amministrazione, gli Enti finanziatori pubblici e privati, le Reti, gli Enti Normativi nazionali/internazionali che regolano sia le politiche che i finanziamenti – anch’essi soggetti con cui di fatto si collabora o addirittura con cui si svolgono le attività- si arriva ad una rete di **132 stakeholders**, in aderenza all’SDGs 17 (17.16, 17.17).



Questa “**cultura del partenariato**” rappresenta oggi il valore del Terzo Settore, come sottolineato dal Forum: l’approccio di rete che lo caratterizza permette “*la costruzione di una presenza più strutturata sul territorio, favorisce un maggiore impegno in termini di servizi offerti in quasi tutti i driver dello sviluppo sostenibile, coerentemente anche con quanto prescritto dall’Agenda 2030 in merito alla necessità di attuare una partnership globale per il conseguimento degli SDGs⁵⁶”*. Anche l’ISTAT, in occasione della recente presentazione dei primi risultati sulla rilevazione del Censimento degli Enti No Profit, ha valorizzato questo aspetto⁵⁷.

56 Forum del Terzo Settore, *Il terzo settore e gli obiettivi di sviluppo sostenibile* - Rapporto 2021; pag. 13.

57 <https://www.istat.it/it/censimenti/istituzioni-non-profit>; <https://www.istat.it/it/archivio/284352>



2.3 Dove operiamo: aree geografiche di intervento



Italia

Il CIES Onlus svolge la sua **attività a livello nazionale** con **sede legale e operativa a Roma** e con Centri di Iniziativa Territoriale a Ferrara e Caltanissetta. I Centri di Iniziativa Territoriale sono legalmente e amministrativamente strutture autonome. A Roma il CIES gestisce un Centro di Documentazione e lo Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù.

- La sede centrale (nonché sede legale) si trova in Via Merulana n. 198 con uffici al 2° piano e al pianterreno (in locazione);
- Il Centro di Documentazione Interculturale è sito in Via delle Carine n. 4 a Roma al pianterreno di un locale facente parte del complesso scolastico "Giuseppe Mazzini" dato in concessione dal Comune di Roma con canone agevolato per uso sociale (Del.26/95).
- Lo Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù si trova nei locali in Via Vittorio Amedeo II n. 14 a Roma, al primo e secondo piano, che il Primo

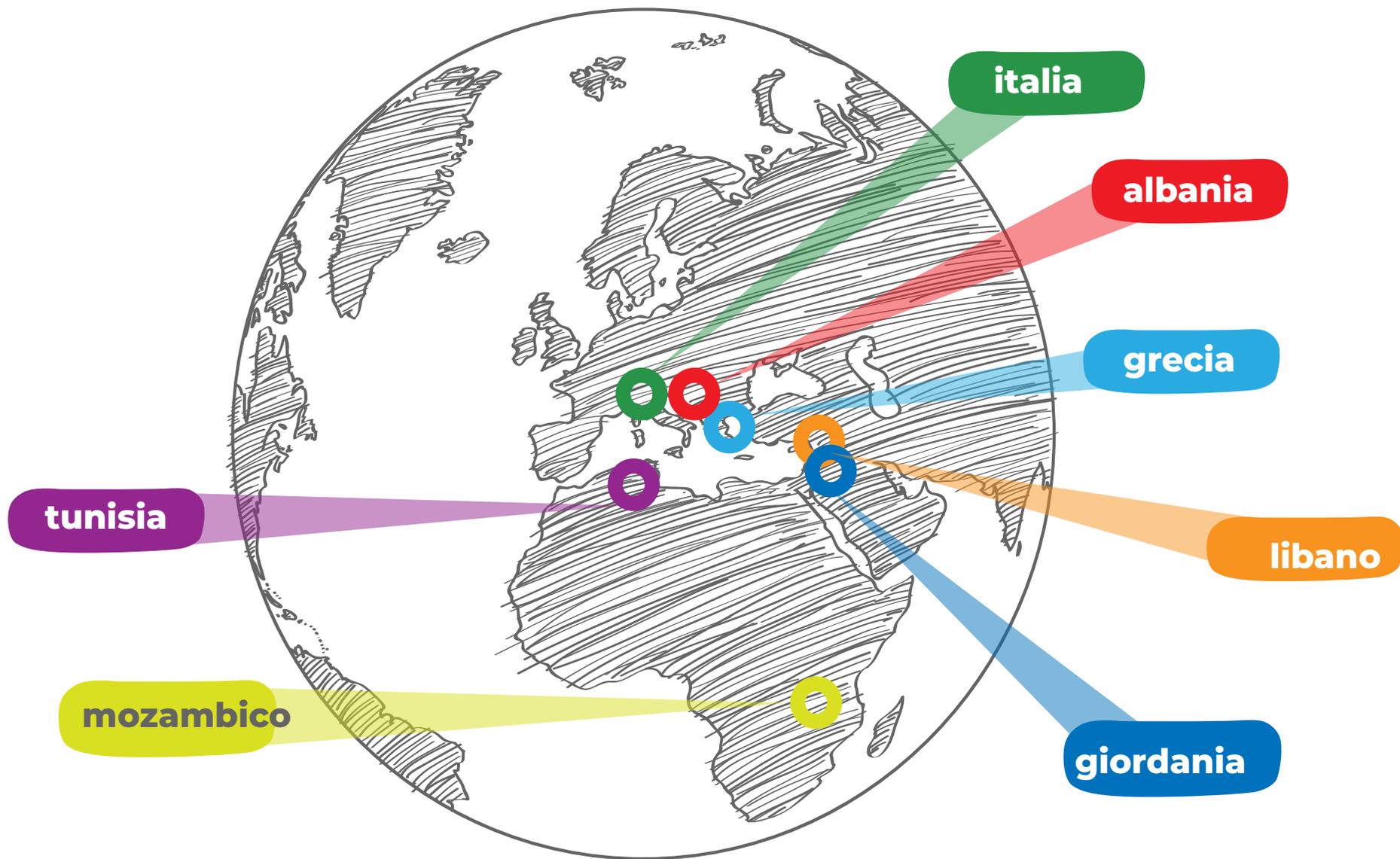
Municipio ha concesso in comodato gratuito a fronte dell'impegno del CIES di erogare tutti i servizi offerti con le proprie risorse sotto l'egida del Municipio e di provvedere ad arredi, attrezzature, manutenzione ordinaria e straordinaria.

All'estero

Il CIES svolge le attività di Cooperazione internazionale e co-sviluppo in Mozambico, Albania, Tunisia, Libano, Giordania e Grecia.

I cooperanti lavorano presso le sedi di rappresentanza nelle città Maputo (Mozambico), Tunisi (Tunisia) e Tirana (Albania):

- **Mozambico:** a Maputo l'ufficio si trova in Largo Tiago, 26 A - Bairro Malhangalene
- **Tunisia:** A Tunisi l'ufficio in locazione si trova in Rue Ali Bach Hamba n. 10, La Marsa, composto dal piano terra, 1° e 2° piano.
- **Albania:** A Tirana l'ufficio è un appartamento in locazione al 2° piano di un edificio in Rr. Elbasanit, 33/1.





2.4 Risultati

Come ogni anno, presentiamo la rendicontazione delle attività per ogni settore. Vengono descritti i progetti e le attività svolte e le valutazioni più significative emerse. È continuato per ogni settore il lavoro di **analisi dei dati** di monitoraggio e valutazione attraverso gli **SDGs**. È stato tarato lo **strumento di rilevazione**, che ha subito degli aggiustamenti in base all'esperienza di elaborazione e raccolta dello scorso anno, entrando tra gli strumenti di **sistema** (cfr. Procedure di Bilancio sociale e VIS in Nota metodologica). L'utilizzo di questo strumento ha fornito la possibilità di un ulteriore confronto interno rispetto all'analisi dei dati dei progetti per ciascuno SDG, conseguentemente è stato maggiormente affinato il raccordo tra dati e Obiettivi di sviluppo. Ne esce un **quadro maggiormente preciso sui risultati e sull'impatto raggiunto**, in quanto si è proceduto a suddividere, anche internamente ai progetti, i destinatari raggiunti per diversi SDGs.

Di seguito in questo capitolo di risultati, la rendicontazione annuale di ogni settore viene arricchita con un quadro che fornisce i risultati per ogni SDG. Nel capitolo che segue, quello relativo all'analisi di impatto dell'ente, tale quadro viene descritto per il totale delle attività svolte da CIES nell'anno, così da fornire un quadro sintetico di impatti in relazione agli Obiettivi trattati.



Cooperazione internazionale e co-sviluppo



Nel quadro delle attività di Cooperazione internazionale e co-sviluppo, il settore partecipa a gruppi, piattaforme, coordinamenti e reti per contribuire al dibattito sui vari temi attualmente in discussione nell'agenda pubblica a livello italiano e internazionale. Come già citato (Cfr. in Riconoscimenti e accreditamenti), il settore partecipa nell'ambito della Green e Blu Economy al Tavolo per la Food Policy del Comune di Roma.

Nel corso del **2023** abbiamo operato con interventi integrati per contribuire ad accrescere processi di equità, inclusione sociale, economica e culturale e promozione dei diritti. In particolare, con servizi e attività di:

- formazione di operatori e rappresentanti di istituzioni e della società civile;
- supporto e creazione di reti formali e informali di servizi sociali, comunitari e istituzionali;
- supporto al dialogo, coordinamento e scambio tra società civile e istituzioni;
- formazione di giovani, NEETs, donne, adulti e migranti per la loro inclusione sociale ed economica;
- sensibilizzazione delle comunità su temi della migrazione, della sostenibilità, equità di genere e patrimonio migrante;
- ricerca e assistenza tecnica per modelli di innovazione sociale;
- monitoraggio e valutazione.

Abbiamo continuato a mettere in campo risposte adattive alle diverse fasi post pandemia, nei vari paesi lo staff è tornato a lavorare in presenza pur mantenendo la modalità organizzativa online per alcune fasi del lavoro e ha supportato i beneficiari dei progetti con vari interventi per rispondere alle nuove necessità e alle situazioni di emergenza e di maggiore vulnerabilità. In generale nell'anno si registra una buona performance dei progetti approvati che continuano l'impegno nei paesi e in Italia sui temi descritti.

Si è rafforzato l'impegno verso le nuove necessità emerse e verso le sfide della transizione ecologica e digitale, con un'attenzione particolare alle attività di formazione e inserimento lavorativo nella Green e Blu economy di giovani, donne e NEET e con la promozione di policy su questi temi nell'area mediterranea: Italia, Grecia, Tunisia, Libano e Giordania. Ciò è stato sviluppato con buoni risultati nell'ambito del progetto Mysea, cofinanziato dal programma ENI CBC MED che è stato ulteriormente rafforzato grazie alla sinergia con un nuovo progetto cofinanziato dal Fondo beneficenza Intesa San Paolo.

Così come con un progetto in corso finanziato dall'AICS, rivolto alle giovani donne in Mozambico che prevede il supporto ad enti pubblici per la realizzazione di percorsi di formazione in discipline STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) e inserimento lavorativo nell'area ICT attraverso il sostegno ad incubatori d'impresa digitale in ambito universitario, che ha posto le basi per replicare l'esperienza con altri soggetti pubblici come i centri di formazione professionale e gli uffici del lavoro.

In Albania, per gran parte del 2023 non abbiamo avuto progetti attivi, ma si è lavorato intensamente per la progettazione di iniziative, approvate a fine 2023, volte a continuare l'impegno a favore delle donne con servizi di counselling psicosociale, assistenza giuridica e percorsi di orientamento al lavoro, formazione professionale e di supporto alla microimprese

Inoltre, si è rafforzato l'impegno verso le nuove necessità emerse a seguito della guerra in corso in Ucraina lavorando per l'inserimento socio-lavorativo degli ucraini/e nel nostro paese.

Protezione sociale: servizi sociali, educativi, salute, cultura (SDG1)

Abbiamo promosso percorsi di assistenza tecnica per operatori dei servizi pubblici e delle organizzazioni del territorio e effettuato orientamento ai servizi

di base nell'ambito dell'educazione formale e informale, della salute e della protezione sociale e con percorsi di accompagnamento psicosociale, assistenza giuridica ed attività culturali in Mozambico e Albania. I servizi sono stati rivolti a minori, donne e giovani delle aree urbane periferiche.

Istruzione, formazione professionale e orientamento al lavoro per giovani, donne, NEEs e migranti (SDG4)

In vari paesi operiamo coi servizi di orientamento, formazione, inserimento al lavoro e creazione di microimpresa per giovani, donne, migranti e migranti di ritorno, in rete con Centri per l'impiego, scuole di formazione professionale, imprese del territorio, Istituzioni pubbliche ed associazioni.

In Tunisia proseguono i Servizi di orientamento, formazione e lavoro per i giovani, donne e migranti nella zona di Gran Tunisi e nelle regioni del nord. Con la pandemia gli spazi fisici sono stati in parte traslati sul digitale attraverso i social media per garantire continuità ed assistenza ma anche per rispondere a nuove modalità di fruizione dei servizi.

In Mozambico, si è rafforzato un sistema innovativo di orientamento socio lavorativo e microimpresa rivolto a giovani e donne nel settore dell'economia culturale con tre servizi negli storici quartieri periferici a Maputo e un servizio nella località turistica di Vilankulo. Per ridurre il divario nell'accesso e nello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) si sono realizzati percorsi di "programmazione informatica di base" per le ragazze delle scuole medie e di "specializzazione in programmazione informatica" per le studentesse universitarie delle discipline Stem.

Infine, con il progetto Mysea concluso a dicembre del 2023, abbiamo promosso Cooperazione nel Mediterraneo operando in 5 paesi (Italia, Grecia, Tunisia, Libano e Giordania) per la formazione, l'orientamento e l'inserimento lavorativo di giovani, donne e NEETs nella Green e Blue economy e la promozione di policy per il lavoro dignitoso e un'agenda delle competenze. Si sono realizzati percorsi formativi per l'acquisizione

di competenze di settore (agrifood e waste management) digitali e trasversali – soft skills e avvio di impresa, che sono risultato di un lungo processo di scambio tra i paesi, garantendo una visione cross border mediterranea nei contenuti e nelle metodologie.

In Italia lo spazio di orientamento al lavoro SOFel ha erogato i servizi di orientamento, formazione professionale, laboratori di occupabilità accompagnati con attività di mentoring e counselling (cfr. in Educazione e Mediazione sociale).

Crescita economica inclusiva e sostenibile e lavoro dignitoso (in particolare nei settori green, digitale, ambiente, cultura e turismo) (SDG8)

Nei vari paesi, in stretta connessione coi programmi di orientamento e formazione professionale, si sono realizzati interventi volti a favorire l'inserimento lavorativo attraverso tirocini in imprese, matching tra richiesta e offerte di lavoro, supporto alla micro-media imprenditorialità

In Mozambico negli ultimi anni, il potenziale del settore culturale di generare posti di lavoro dignitosi ha ricevuto sempre maggiore riconoscimento. Nonostante il settore sia stato profondamente colpito dalle conseguenze della pandemia da Covid 19, si continua a rafforzare e ristrutturare il settore, a dotarsi di strumenti innovativi e rafforzare forme di partenariato pubblico privato. Nel corso dell'anno si è ulteriormente consolidato il lavoro con partenariati strategici, associazioni culturali e stakeholders locali e internazionali sull'inserimento lavorativo nell'ambito dell'industria creativa. I giovani e le donne sono attori essenziali e motori chiave di questo settore, che è caratterizzato per l'enorme possibilità di creare spazio per l'innovazione, permettendo la diversificazione dell'economia, e la creazione di imprese sostenibili, inclusive e ad alto valore sociale. Inoltre, si è lavorato con l'Università di Maputo per l'attivazione di un incubatore di impresa digitale, con l'obiettivo di rafforzare start-up in ambito ICT.

In Tunisia, con il progetto Indimej si sono create varie microimprese in particolare nella economia Green, generando lavoro futuro per le persone e attenzione alla questione ambientale. Inoltre con il progetto Prismi, finanziato

dalla Fondazione San Zeno, si stanno ampliando i servizi e le attività per nuovi beneficiari.

Nel Mediterraneo il progetto MySea ha creato molteplici sinergie e collaborazioni con attori del territorio e internazionali, partecipato a eventi nazionali e internazionali, favorendo l'inclusione lavorativa di giovani e donne nell'ambito agrifood e waste management

In Italia, Sofel ha seguito i target groups formati nei processi di inserimento in azienda o nella creazione di associazioni operanti nei settori green.

Emancipazione di donne e ragazze, politiche per le pari opportunità (SDG5: trasversale ai progetti)

Abbiamo operato con le autorità locali a livello nazionale e locale per un effettivo riconoscimento e attuazione del gender mainstreaming nelle politiche pubbliche, così come con le Organizzazioni della Società Civile locali rafforzando il loro ruolo nel dialogo interistituzionale e la leadership sulle questioni di genere. Abbiamo fornito strumenti a sostegno dell'autonomia, utili a contrastare la discriminazione e a favorire una redistribuzione più equa delle risorse materiali e immateriali, generando l'empowerment sociale ed economico delle donne. In Albania, abbiamo lavorato alla progettazione per dare continuità ad interventi volti all'empowerment socioeconomico delle donne, secondo modelli innovativi di presa in carico e ad includere una prospettiva di genere nei processi di sviluppo locale attraverso la pratica del gender budgeting. Mentre in Mozambico abbiamo lavorato nell'ambito di un vasto programma paese della UE per fornire assistenza tecnica a reti di associazioni attive sul territorio nazionale nel campo della promozione della legge sull'interruzione volontaria di gravidanza, del contrasto ai matrimoni precoci e alla violenza di genere.

Migrazioni e sviluppo (inserimento socioeconomico dei migranti in Italia e nei paesi di origine) (SDG10)

Abbiamo rafforzato il lavoro in Italia e in altri paesi dove la questione migratoria è un aspetto rilevante in quanto interessati da flussi migratori

in transito, di ritorno e stabili. In particolare, in Tunisia e nei paesi in cui si è operato per il rimpatrio volontario assistito.

In Tunisia è proseguito l'impegno con percorsi di capacity building con istituzioni e organizzazioni della società civile per rafforzare il dialogo e il lavoro in rete, offrire servizi per migranti e migranti di ritorno con cicli formativi per la ricerca e messa a punto di modelli di coordinamento e messa in rete degli interventi. Giovani, donne e migranti sono stati coinvolti in cicli formativi di inserimento lavorativo e di creazione di microimprese ed hanno ideato campagne di sensibilizzazione con attività artistiche e incontri nelle comunità, sui temi della migrazione e le opportunità del territorio. Grazie a vari progetti sono stati realizzati percorsi di informazione ed orientamento ai servizi di base pubblici e privati del territorio per migranti e migranti di ritorno per rispondere ai bisogni e migliorare la qualità della vita. I mediatori interculturali che prestano i servizi sono stati formati dal CIES negli anni precedenti, grazie alla lunga esperienza maturata nella mediazione interculturale, nell'integrazione e dialogo tra migranti e società di accoglienza. Inoltre, è stato avviato il nuovo progetto *SurMaRoute* che prevede la sensibilizzazione sui rischi e la creazione di alternative alla migrazione irregolare, promuovendo inclusione sociale ed economica.

In una prospettiva di continuità, con il progetto di ritorno volontario assistito *Ermes3* e altri progetti finanziati da altri paesi europei, abbiamo erogato ai migranti di ritorno servizi di formazione, orientamento e inserimento lavorativo e avvio di microimprese contribuendo anche allo sviluppo socioeconomico nelle comunità di origine.

Governance e assistenza tecnica alle istituzioni locali (SDG16: trasversale ai progetti)

Trasversalmente ai vari interventi abbiamo realizzato percorsi di *capacity building* e assistenza tecnica in presenza e a distanza con l'utilizzo di piattaforme online per promuovere partecipazione e dialogo tra Istituzioni pubbliche, Enti locali e Organizzazioni della società civile, stakeholders e comunità locali nei sistemi di gestione e pianificazione territoriale e nei programmi e politiche di sviluppo. In particolare, in Tunisia si sono realizzati percorsi di *capacity building* per rafforzare il dialogo e il lavoro in rete, nell'ambito delle questioni migratorie e del lavoro con il coinvolgimento di municipalità e di altri stakeholders rilevanti, istituzionali e della società civile.

COOPERAZIONE E CO-SVILUPPO

QUADRO SINTETICO RISULTATI PER SDGS NEL 2023



**SCONFIGGERE LA
POVERTA'**

1 progetto

Dove: **Mozambico**

Destinatari raggiunti:
8.091 tra **minori e
giovani vulnerabili**



**FORNIRE
UN'ISTRUZIONE DI
QUALITA'**

2 progetti

Dove: **Mozambico,
Italia Grecia,
Tunisia, Giordania e
Libano**

Destinatari raggiunti:
1.578, di cui 1.332
donne, 205 **giovani** e
36 **minori**
8 Operatori (OSC) e
rappresentanti della
Società Civile



**INCENTIVARE UNA
CRESCITA ECONOMICA
DURATURA, INCLUSIVA
E SOSTENIBILE**

3 progetti

Dove: **Mozambico,
Italia, Grecia,
Tunisia, Giordania e
Libano**

Destinatari
raggiunti: **11.162**
di cui 2.111 **giovani**
93 **donne** vulnerabili
2.380 Operatori
(OSC) e
rappresentanti della
Società Civile
**6.578 Membri della
Comunità**
(Mozambico)



**RIDURRE
L'INEGUAGLIANZA**

5 progetti

Dove: **Tunisia e vari
paesi dei migranti di
ritorno**

Destinatari raggiunti:
242, tra cui 142
vulnerabili e 100
immigrati di ritorno

66 enti che nel
progetto di rimpatrio
volontario assistito
hanno aderito alla
rete di supporto
territoriale

Educazione e Mediazione sociale



Nel **2023** il settore **Educazione e Formazione** ha proseguito i progetti in corso e investito molte energie nelle progettazioni finalizzate a proseguire, promuovere ed ampliare le attività del Centro MaTeMù.

Dal punto di vista **strategico**, gli assi tematici restano la **lotta alla povertà educativa (SDG4)**, il **contrasto alle discriminazioni e al razzismo⁵⁸**, la **promozione dell'inclusione sociale e culturale (11 e 16)**. L'**SDG 10** è **trasversale a tutte le attività svolte**, mentre la **sostenibilità ambientale (SDG13)** è stata reintrodotta nell'anno tramite uno specifico progetto.

Il settore ha continuato il lavoro di collegamento tra le attività educative in capo a MaTeMù e quelle svolte nella stessa sede dal servizio di orientamento al lavoro SOFeL, nell'idea di offrire in misura sempre maggiore un servizio di mediazione sociale di carattere territoriale. In questo senso tutte le attività sono pensate, progettate ed erogate con l'ottica di una continuità e di una sinergia, essendo il lavoro insieme all'educazione, una delle tematiche centrali e rilevanti per le fasce giovanili e in genere per la popolazione più vulnerabile. Si è mantenuto un importante focus sulla collaborazione con le scuole e con le realtà istituzionali pubbliche e private della città che si occupano del target.

L'attività di progettazione è stata indirizzata a diversi fondi (Fondazione TIM, Fondazione Con i Bambini, Cassa Depositi e Prestiti, FAMI etc..). Per alcuni progetti si attendono ancora gli esiti, mentre un progetto è risultato ammissibile ma non finanziabile. Ad ottobre è arrivato l'affidamento di un progetto presentato nel 2021 alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche della Famiglia (Avviso pubblico per il finanziamento di progetti per il contrasto della povertà educativa e il sostegno delle opportunità culturali e educative di persone di minore età

⁵⁸ Considerato il target di intervento, minori e giovani, viene curato anche rispetto alla proliferazione dei discorsi di odio sul web, contrasto all'*hate speech*

“EDUCARE INSIEME”) denominato **SPACE UP - Spazio all'Arte e a Comunità Educanti più inclusive, per contrastare discriminazioni e Povertà**, che vede CIES capofila⁵⁹. Il progetto interviene nel territorio della città di Roma, in particolare nei Municipi I, III e V che, sebbene rappresentino tre realtà diverse della città, condividono alcune caratteristiche, tra cui la presenza elevata di popolazione straniera sul territorio e/o un tasso di presenza in rapida crescita. L'obiettivo del progetto è quello di promuovere l'accesso di minori in situazione di vulnerabilità all'arte e alla cultura come forma di contrasto alle disuguaglianze sociali, all'emarginazione e alla povertà educativa e prevenire e contrastare forme di discriminazione e intolleranza a partire dal dialogo interculturale e dal benessere psicologico e socio-relazionale, con un'attenzione alle dimensioni della socializzazione, dell'apprendimento e della crescita culturale. Il progetto fa leva sul lavoro di rete della comunità educante e prenderà avvio nell'anno di scrittura del presente Bilancio (2024).

Si è invece svolto lungo tutto il corso del 2023 ed è terminato alla fine dell'anno, il progetto per l'emergenza Ucraina con capofila CIES denominato **Reti solidali: un sistema integrato di servizi a sostegno dell'inclusione socio-lavorativa della popolazione in fuga dell'Ucraina⁶⁰**. Il progetto è stato finanziato dalla Regione Lazio a valere sui fondi POR FSE 2014-2020. Avviato nel mese di agosto 2022, ha avuto l'obiettivo di facilitare i processi di inclusione socio-lavorativa dei profughi promuovendo processi di empowerment individuale in campo formativo e lavorativo, garantendo al contempo supporto psico-sociale per situazioni particolarmente complesse. Nel corso del 2022 si erano sviluppate le attività di rete e quelle di aggancio e presa in carico degli utenti (cfr. Bilancio Sociale 2022). Nel corso del 2023 si sono svolte tutte le attività del progetto: corsi di insegnamento della lingua italiana L2, incontri extrascolastici per approfondimenti su cultura e storia italiana, laboratori di inserimento lavorativo (cucina, pasticceria, sartoria), supporto psicologico individuale e di gruppo, percorsi specifici di supporto per l'orientamento alla formazione professionale

⁵⁹ Partner Asinitas e Il Fiore del Deserto

⁶⁰ Capofila CIES Onlus, partner SPHEA Fresia e SIPEA

e al lavoro, orientamento specialistico, percorso di aggiornamento delle competenze, avvio di percorsi di messa in trasparenza delle competenze e per il riconoscimento dei titoli di studio, tirocini professionali extracurricolari, inserimenti lavorativi presso aziende in contatto con CIES onlus. È stato inoltre costruito un Vademecum in lingua italiana ed ucraina di Orientamento alla formazione e al lavoro.

La valutazione finale del progetto è stata positiva: il progetto ha effettivamente supportato e facilitato il processo di inclusione socio-lavorativa del target ucraino intercettato (oltre 100 persone) grazie principalmente all'approccio integrato tra supporto di base (corsi di lingua, supporto psicologico), attività specifiche di inserimento lavorativo (orientamento alla formazione e al lavoro, laboratori di inserimento lavorativo, tirocini, inserimenti in azienda) e laddove possibile quelle tese a avviare percorsi per il recupero e la valorizzazione delle competenze pregresse. Il tutto in stretto collegamento coi servizi territoriali, promosso anche attraverso i Tavoli. Un contributo molto importante è stato quello fornito dal servizio di mediazione interculturale, attivo e disponibile trasversalmente per tutto il progetto e per tutte le attività svolte. Di contro, le problematiche più importanti emerse hanno riguardato l'alto numero di nuclei monoparentali con figli minori (in particolare donne), che hanno affrontato dei difficili percorsi d'integrazione, sia per gli aspetti burocratici che per quelli psicologici; la dinamica migratoria forzata e la percezione dell'Italia come paese di passaggio o meta temporanea; l'impatto con la lingua italiana e l'incertezza relativa al permesso di soggiorno per la protezione temporanea.

Nell'anno è stato sviluppato, ed è tuttora in corso, il progetto **TESTiamoCI per il futuro: Territori e Studenti per una nuova Cittadinanza ecologica**, finanziato da AICS (Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo) e che vede VIS capofila. Il progetto interviene in ambito educativo sul tema della **sostenibilità ambientale**. Per le attività in capo a CIES, nell'anno 2023 sono stati svolti 2 web talk (tavoli di consultazione con funzionari della pubblica amministrazione), 2 corsi di formazione per insegnanti (1 in presenza e 1 online), 1 corso per facilitatori 11 laboratori per studenti con il coinvolgimento di 3 classi di Istituti Comprensivi nei territori di Roma,

Palestrina, Genazzano e San Vito Romano.

Il progetto vuole promuovere e favorire comportamenti virtuosi e forme di partecipazione attiva per la tutela dell'ambiente e la lotta ai cambiamenti climatici, aumentando le conoscenze e competenze di insegnanti, studenti, dipendenti di enti territoriali e associazioni e diffondere stili di vita sostenibili diretti alla mitigazione del cambiamento climatico, in coerenza all'SDG 13.3. Tra le varie attività, anche la creazione di una Piattaforma web educativa che premette il reale coinvolgimento di docenti e studenti. All'inizio del 2024 CIES ha svolto un percorso immersivo e sensoriale che sarà rendicontato nel prossimo Bilancio.

Sono infine continuate le attività del progetto **#Underconstruction**, cofinanziato CIB – Impresa Sociale Fondazione Con i bambini del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile⁶¹, progetto in cui CIES è partner. Il progetto prevede percorsi di prevenzione della povertà educativa per minori e giovani, fino ai 21 anni, sottoposti a procedimenti penali e giudiziari. Tramite il progetto è stato possibile aprire le porte di MaTeMù a ragazzi e ragazze in uscita dai circuiti penali e civili e in carico ai servizi sociali. Le azioni sono volte ad accrescere per il target di riferimento le opportunità di sviluppo socio-relazionali e professionali e favorire l'inclusione socioculturale nel gruppo dei pari e nel proprio territorio. Grazie al progetto nel corso del 2023 CIES ha preso in carico al Centro MaTeMù 41 ragazz*. Attraverso questa attività è stato svolto un tutoraggio socioeducativo a favore del target di progetto, coinvolto nelle attività svolte presso il Centro concordate con gli assistenti sociali: sportello psicologico, spazio studio, attività di supporto e partecipazione a laboratori di arteeducazione di Break dance, RAP, corso di italiano per stranieri. Inoltre è stato fornito un servizio di orientamento alla formazione e al lavoro per (cfr. di seguito in SOFeL).

Sempre nell'anno sono stati svolti 5 laboratori di prevenzione e sensibilizzazione nelle scuole che hanno coinvolto 124 minori e 19 insegnanti. Inoltre è stato realizzato 1 laboratorio teatrale con la metodologia del Teatro dell'Oppresso all'interno dell'Istituto Penale per i Minorenni "Casal del Marmo" che ha coinvolto 12 minorenni. È stato utilizzato il "teatro legislativo", che mette il metodo teatrale di Boal all'interno di un percorso di ricerca e crescita sul rapporto tra popolazione e Istituzioni.

61 Capofila Cooperativa Kairos

Per quanto riguarda **l'attività di rete**, è continuata nell'anno con la prosecuzione al dibattito sull'educazione alla cittadinanza globale attraverso l'adesione alla piattaforma delle ONG italiane in Concord Italia che è in collegamento con i lavori dell'hub 4 - dare (*development, awareness, raising and education*) di Concord Europe e il continuo ed ampio **lavoro in rete coi servizi territoriali pubblici e privati**.

Infine, al momento di scrittura del presente Bilancio, è terminato il **Report di valutazione di impatto** di un nostro importante progetto sulla povertà educativa, **DOORS-Porte aperte al Desiderio come Opportunità di Rigenerazione Sociale**, svoltosi tra il 2019 e il 2022. La valutazione di impatto è stata curata da Human Foundation⁶². Nel Bilancio sociale 2021 avevamo presentato un primo anticipo dei risultati del progetto (Cfr. Bilancio sociale CIES 2021), confermati poi dall'analisi ex post. Si inseriscono degli stralci sulle sue conclusioni:

Nell'analisi Ex-Post riferita ai minori è stato riscontrato un impatto positivo nei confronti del target di beneficiari coinvolto. Le dimensioni sulle quali il progetto è stato più efficace sono quelle relative alla socialità e alle relazioni tra pari, la maggiore conoscenza e apertura al mondo culturale, artistico e ricreativo, l'aumento della consapevolezza delle proprie capacità e il benessere personale. Scevra da critiche e necessità di miglioramento, il progetto DOORS per i minori è stata un'esperienza estremamente positiva ed arricchente [...]

Per quanto riguarda la **comunità educante**, l'implementazione di DOORS ha permesso lo scambio di buone pratiche tra i partner del progetto e una più attenta e fruttuosa collaborazione tra le realtà coinvolte, sia sul territorio locale che su quello nazionale [...]. Come emerge dalle interviste, il valore aggiunto del progetto DOORS - e della sua riuscita - è stato senza dubbio costituito dalla rete. Sia a livello locale che nazionale, la connessione tra partner, associazioni, scuole, genitori, professionisti e cittadini, ha permesso il buon sviluppo del progetto e la possibilità

di ampliare la rete territoriale definita in fase di progettazione. Quasi tutti i partner hanno ampliato la propria rete grazie a DOORS e hanno consolidato quella esistente; la risonanza fornita dal progetto ha permesso loro di essere maggiormente riconosciuti, attirando nuove collaborazioni. Come emerso nel corso del focus group Ex-Post il network creatosi localmente ha costituito la base per differenti collaborazioni, ha determinato nuove occasioni di incontro anche a livello nazionale e favorito la costruzione di nuove progettualità da implementare sui territori di riferimento. Si comprende facilmente, quindi, come l'azione di DOORS abbia arricchito il territorio e abbia contribuito al rafforzamento della comunità educante [...]

*con l'attività di **sostegno alla genitorialità**, ha permesso un miglioramento nelle relazioni genitore-figlio e ha portato le figure genitoriali a comprendere meglio i propri limiti, le proprie responsabilità e i bisogni dei propri figli. I genitori che hanno partecipato alle attività hanno compreso che la genitorialità può non essere intesa semplicemente come un aspetto fisiologico dell'essere umano nel prendersi cura di qualcuno ma abbraccia inevitabilmente anche aspetti socio-emotivi complessi e implica il benessere dell'intero nucleo familiare. A beneficiare di tali effetti positivi dell'attività sono state infatti le madri stesse, in primo luogo, ma anche il nucleo familiare; le intervistate lo hanno osservato in relazione ai cambiamenti emersi nel rapporto con i padri e, soprattutto, nella relazione con i propri figli.*

Il Report sarà a breve disponibile sul sito CIES.



⁶² Luca Di Censi (Scientific advisor), Alessio Vittori e Michele Mosca (Evaluation officers) - Report di valutazione di impatto DOORS Porte aperte al desiderio come opportunità di rigenerazione sociale - progetto realizzato da CIES Onlus; Fondazione con i Bambini

Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù



Nell'arco dei suoi **13 anni di vita**, dal 2010 MaTeMù ha ospitato oltre **8000 ragazzi e ragazze** provenienti da oltre **70 differenti paesi**, di cui la metà di nazionalità italiana.

In continuità con l'anno precedente, nel **2023** si conferma un aumento dei numeri, delle presenze e della frequentazione: **6882 ingressi**, per un totale **1212 ragazz***, **+27% di ingressi** rispetto all'anno precedente e **+7% di utenti** registrati.

Anche la **media giornaliera è andata aumentando**, assestandosi sui **36 ingressi giornalieri**, con **picchi di 70/75** in alcune periodi dell'anno e con una **quota massima raggiunta** -in una singola giornata- di ben **104**

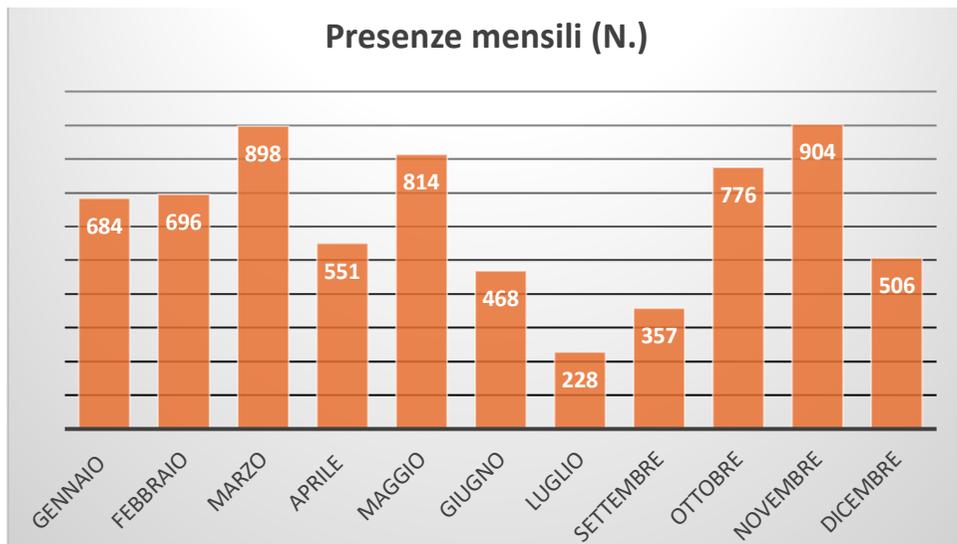
presenze.

A livello di genere continuiamo a registrare uno sbilanciamento verso il genere maschile ed è in aumento, seppure lievemente, il numero di ragazz* che per differenti motivazioni, preferisce non specificare o non riconoscersi in una definizione binaria.

Il **2023** è stato un **anno importante** per MaTeMù. Sono stati tanti i progetti che hanno attraversato il Centro⁶³ le iniziative e le collaborazioni con altre realtà associative e territoriali, ma anche il **coinvolgimento nelle esigenze più pressanti** della salvaguardia e cura del **benessere dei giovani (SDG4,11)**.

63 Cfr. Risultati settore Educazione e Formazione

Presenze mensili (N.)



Media presenza mensili (N.)



Notiamo un importante **aumento delle fragilità**, fragilità che non sono strettamente definibili ma devono essere lette alla luce di un **contesto sociale e socio-educativo carico di complessità** (dinamiche e relazioni familiari diversificate e fortemente mutate nell'ultimo decennio, problematiche legate all'identità di genere, socializzazione e forte uso dei social media, dinamiche migratorie e globali cariche di tensioni e conflitti, etc...). Conseguentemente percepiamo la **necessità di un intervento fortemente innovativo** verso ragazz* e giovani, che possa contare su una **rete educativa** non solo **solida**, ma anche **consapevole** dell'esplosione di tale fragilità e delle motivazioni che la sottendono. Conseguentemente, come lo stesso MaTeMù sta facendo da anni, la **rete educativa** va arricchita con **competenze plurime** e variegate e **interventi** sempre più **multidisciplinari** e **multisetoriali**. Le famiglie, ma anche gli stessi servizi educativi, necessitano di un supporto che fino a qualche anno fa era impensato.

L'equipe di MaTeMù negli ultimi anni si è fatta **sempre più carico** del tentativo e del lavoro necessario a **strutturare una rete di intervento** che risulta spesso **sfibrata e non comunicante** nelle sue parti, questione oggi fondamentale per il supporto ai giovani che gravitano intorno al Centro ma che implica un lavoro sempre più importante e faticoso. I **numeri di MaTeMù continuano** infatti a **crescere** e aumentano di conseguenza anche **le fragilità che trovano accesso al nostro spazio** e se, da una parte, il lavoro dell'equipe e del coordinamento è stato importante, va segnalato che il sovraccarico è spesso evidente, sia nella capacità di risposta che di intervento. Sempre più **difficile** risulta di contro l'accesso a **finanziamenti** che potrebbero supportare l'ampliamento dello staff e delle attività a fronte delle **richieste** che al **Centro pervengono** in maniera sempre più **pressante** da parte della **rete educativa del territorio**, dei **ragazz*** e delle loro **famiglie**.

Internamente si è consolidata l'equipe di lavoro, che ha potuto beneficiare nell'anno di nuovi arrivi per la programmazione del 2023/2024,

fortemente incentrata sulla definizione di una **rinnovata prospettiva di crescita Arteducativa** più **aderente al target** di ragazz* di MaTeMù, che negli anni sta cambiando. Il percorso Arteducativo del 2023 è stato florido e rigoglioso. L'arrivo dei nuovi insegnanti di **Teatro** ha dato vigore al lavoro d'equipe e alla costruzione di uno spettacolo collettivo che integra tutte le discipline presenti e disponibili al Centro. Mai come quest'anno il coinvolgimento degli educatori e delle educatrici è stato forte nel cammino comune verso lo spettacolo che, come tutti gli anni, avviene ad esito della programmazione di un intero anno di lavoro (programmazione 2023-2024; spettacolo anno 2024⁶⁴). Quest'anno lo spettacolo nasce da una **relazione ed un interscambio molto forte tra adulti e giovani**, che ha assunto il più **importante valore metodologico**, con tutta la potenza artistica ed emotiva che questo ha comportato e a cui lo spettacolo darà voce.

Va inoltre menzionato il lavoro di crescita del settore **Hip Hop e Rap**, sia per il lavoro già attivo col gruppo di break -che ogni anno si conferma una sfida arteducativa raccolta e vinta- sia per l'impianto pedagogico ed artistico che sta assumendo il laboratorio di rap. La sfida approderà con uno spettacolo teatrale ed un concerto in due diverse date attualmente in programmazione.

⁶⁴ Lo spettacolo "Cronache furiose" è in programma per il 22 e 23 maggio 2024; nel prossimo Bilancio verranno rendicontati gli esiti e i risultati raggiunti.

SOFeL – Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro

Nel corso del 2023 SOFeL ha continuato a svolgere un ruolo significativo nell'orientamento, nella formazione e nell'inserimento lavorativo di migranti, rifugiati, donne e giovani (SDG4 e 8). Anche quest'anno, Sofel ha ricevuto il premio Welcome – Working for refugee integration - quinta edizione - per l'impegno e il successo nell'agevolare l'inserimento lavorativo dei titolari di protezione internazionale. Abbiamo partecipato al concorso grazie in particolare all'inserimento in tirocinio di donne ucraine fuggite dalla guerra, dimostrando l'efficacia del nostro programma di formazione e di inserimento lavorativo. CIES ha vinto il premio in altre tre precedenti edizioni: 2019, 2020/2021 e 2022.

Abbiamo anche ampliato la nostra offerta di tipologia di tirocini con quelli di tipo curriculare, svolti nel contesto del progetto Mysea per promuovere formazione e occupabilità di giovani donne e NEETs nella green e blue economy nei settori agrifood a gestione dei rifiuti.

Abbiamo ampliato i servizi di orientamento in altri territori e il numero di aziende con cui lavoriamo, inserendo realtà produttive fuori dall'area metropolitana di Roma e ampliando la tipologia dei settori produttivi - oltre a quelli del turismo e della ristorazione – come ad esempio i green jobs, quello agricolo, della vendita al dettaglio e dell'artigianato in sartoria.

Grazie a questo intenso lavoro di rete con le aziende sono stati attivati nel corso del 2023 tirocini extra-curricolari e curricolari. Ogni inserimento in tirocinio è stato seguito da un tutor del CIES e da un tutor aziendale e ogni percorso ha previsto l'erogazione di una borsa lavoro mensile in ottemperanza alle normative della Regione Lazio che regolano i tirocini extracurricolari (Borse lavoro realizzate nell'ambito del progetto dell'8x1000 IRPEF a diretta gestione statale- D.P.R 76/1998 annualità 2018).

Abbiamo lavorato in rete con le altre associazioni sui territori perché il lavoro ha

una valenza personale, sociale e psicologica importantissima. È fondamentale dunque elaborare un percorso che includa anche il contesto sociale, in special modo quando si tratta di persone con vulnerabilità e svantaggi, tra cui immigrati, richiedenti asilo o persone con lo status di rifugiato, questa modalità di lavoro diventa ancora più cruciale. Tra i punti di forza frutto del lavoro di SOFeL c'è dunque l'aver favorito in maniera formale e informale la costituzione di partenariati e aver costituito dei canali dal reclutamento fino all'inserimento lavorativo, con le istituzioni, le associazioni, i centri di accoglienza, i servizi del territorio e le organizzazioni del lavoro oltre che con le imprese per mettere in contatto i migranti con il tessuto imprenditoriale del territorio.

Infine, nel corso dell'anno, abbiamo dedicato parte del lavoro ad una riflessione sull'ottimizzazione dei processi interni e sull'aumento dell'efficienza operativa. Abbiamo arricchito il nostro team con l'ingresso di una nuova orientatrice alla formazione e al lavoro e abbiamo beneficiato dell'assistenza di un consulente esperto in organizzazione aziendale. Questo ha permesso di migliorare ancora l'efficienza e l'efficacia dei nostri interventi. Un focus particolare lo abbiamo dedicato alla revisione e all'ottimizzazione delle procedure per l'attivazione e la gestione dei tirocini extracurricolari dato che il loro numero stava crescendo.



EDUCAZIONE E MEDIAZIONE SOCIALE

QUADRO SINTETICO RISULTATI PER SDGS NEL 2023



**FORNIRE
UN'ISTRUZIONE DI
QUALITA'**

2 progetti

Dove: **Italia**

Destinatari raggiunti:
1.408, di cui 1.389
minori e giovani



**INCENTIVARE UNA
CRESCITA ECONOMICA
DURATURA, INCLUSIVA
E SOSTENIBILE**

1 progetto

Dove: **Italia**

Destinatari: **151
utenti vulnerabili**, tra
cui 43 donne e 1
minore (Servizio
Orientamento alla
Formazione e al
Lavoro – **SOFeL**)



**CITTA' INCLUSIVE E
SOSTENIBILI**

1 progetto

Dove: **Italia**

Destinatari: **1.212** tra
minori e giovani
presso il Centro
Matemù*

*minori/giovani sono
conteggiati anche
all'interno dell'Obiettivo 4



**LOTTA AI
CAMBIAMENTI
CLIMATICI**

1 progetto

Dove: **Italia**

Destinatari: **382**, tra
cui 237 studenti



**PROMUOVERE
SOCIETA' PACIFICHE E
INCLUSIVE E ACCESSO
ALLA GIUSTIZIA PER
TUTTI**

1 progetto

Dove: **Italia**

Destinatari: **101**
cittadini **ucraini in
fuga dalla guerra**

Mediazione interculturale



Nel **2023** le attività del **settore mediazione** si sono concentrate sulla **gestione di progetti/servizi già attivi** e sulla **progettazione di nuovi interventi**, soprattutto con l'obiettivo di **dare continuità** a quelli in chiusura nell'anno.

I progetti realizzati sono in **totale 13**, di cui **10** in continuità dall'**anno precedente** e **3 iniziati** nel corso dell'anno oggetto del rendiconto sociale. Rientrano nel primo caso i **progetti/servizi afferenti all'ambito emergenza⁶⁵ e prima accoglienza (SDG10, 16)** in sedi istituzionali (Uffici Immigrazione) e presso i **valichi di frontiera** in occasione di sbarchi, a livello nazionale ed europeo, e l'erogazione del servizio di interpretariato in consecutiva e di traduzione presso le **Commissioni Territoriali per il riconoscimento della Protezione Internazionale⁶⁶**. Inoltre quelli in **ambito ordinario (SDG3,10 e 16)** del **Comune di Roma – Dipartimento Politiche sociali**, svolti presso lo Sportello dell'**Ufficio Immigrazione**, lo Sportello ASL di **Salute migranti Forzati** e invio su chiamata presso le strutture convenzionate con la Direzione accoglienza ed Inclusione. Il progetto offre anche servizio di interpretariato telefonico, traduzione scritta, aggiornamento, monitoraggio, supervisione e focus-group del personale coinvolto. Inoltre hanno avuto continuità tutti i progetti presso le **strutture socio-sanitarie** del territorio (presso il Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura del Forlanini e il Centri di Salute Mentale della ASL 2 e presso l'ospedale Gemelli) e **centri di seconda accoglienza** (es. Alderaan, Santa Bakitha, Ferrhotel).

Rientrano invece nella sfera delle **nuove progettualità** avviate nel **2023**:

⁶⁵ Per una descrizione degli ambiti di intervento, emergenza e ordinario, vedi par. 1.2 Contesto di intervento e Attività

⁶⁶ Le sedi attive nel 2023 in continuità con l'anno precedente sono state: Bari, Bologna, Cagliari, Crotone, Firenze, Lecce, Palermo, Perugia, Torino. Delle CCTT gestite, si specifica che Bologna e Lecce sono state avviate nel corso del 2023 a seguito di aggiudicazione di gara, le altre sono tutte in continuità con il 2022. Per semplicità di esposizione sono state tutte riportate tra i progetti in continuità

- il Servizio di accoglienza e mediazione culturale presso le sedi della ASL RM1, che prevede servizi di mediazione e traduzione a supporto dei presidi sanitari e socio-sanitari afferenti al territorio della ASL RM1;
- il Servizio di mediazione culturale per la European Union Agency for Asylum, che prevede l'attivazione di servizi di mediazione a supporto delle attività svolte dagli operatori di EUAA in diversi contesti (tribunali, Centri di Accoglienza, Uffici Immigrazione per le Questure) nel quadro della più ampia collaborazione tra il governo italiano e l'Agenda Europea in merito alla gestione delle pratiche relative a richiedenti asilo e rifugiati;
- la Convenzione per Servizi di Mediazione Interculturale per il Centro di Prima Accoglienza del CGM Lazio, che prevede l'erogazione di servizi a chiamata a supporto degli operatori e dei minori presso il CPA – Centro di Prima Accoglienza per minori.

Rispetto a tutti i progetti dell'anno, **4** afferiscono al **contesto emergenza** e i restanti **9** al **contesto ordinario**. In confronto all'anno precedente, in termini di quantità di progetti, è diminuito l'impegno nell'ambito emergenziale (pubblica sicurezza e prima accoglienza, da 5 a 4) mentre continua ad aumentare quello nell'ambito ordinario (da 8 a 9).

Per le attività implementate nel 2023, è interessante evidenziare la **ripresa delle collaborazioni con le scuole** del territorio capitolino, sia attraverso convenzioni dirette che nel quadro di progettualità più ampie a cui abbiamo partecipato come partner in virtù dell'*expertise* in tema di mediazione interculturale. Seppure si tratta di piccoli interventi (sia per numero di ore di servizio erogate che per mediatori impiegati) è un'azione degna di nota in quanto negli ultimi anni la collaborazione con le scuole era stata pressoché nulla (soprattutto a causa di mancanza di fondi disponibili).

Infine, risulta rilevante indicare anche altri due progetti che, presentati in annualità precedenti, hanno visto l'**approvazione del finanziamento nel 2023**

(con avvio concreto delle attività nel 2024), ovvero:

- *MINS Refugees – La mediazione come percorso di inserimento socio-lavorativo dei rifugiati nelle regioni Lombardia, Lazio e Calabria*
- *Servizio di mediazione linguistico-culturale in lingua araba, serbo-croata e russofona da svolgersi presso la Polizia Postale e delle Comunicazioni*

Per quanto riguarda la **progettazione**, attività che accompagna trasversalmente il lavoro svolto dal settore, si segnala l’impegno profuso per partecipare a bandi non solo legati all’erogazione di servizio, ma anche ad iniziative più di **sistema** (ad es. UNICEF per attività di supporto al piano di interventi nazionale, progetto “Medi-Azioni PA” nell’ambito del fondo Fami 2021-2027 O.S. 2 - Migrazione legale/Integrazione)

Inoltre, il settore ha lavorato molto per dare **concretezza agli obiettivi strategici** delineati nello scorso Bilancio. Uno dei **principali obiettivi raggiunti** è stato il **rafforzamento degli interventi in ambito ordinario**, in particolare **nell’area socio-sanitaria**. In questo senso l’avvio del progetto a supporto della ASL RM1 ha contribuito in maniera determinante, inserendosi nel quadro dei progetti già attivi a livello locale in ambito ordinario (in particolare Servizi per Comune di Roma, servizi a supporto di SPDC, ospedale gemelli e ASL RM2). Grazie alle complementarità e sinergie tra questi progetti è stato possibile anche contribuire ad una “specializzazione” professionale dei mediatori nell’area socio-sanitaria e al contempo rafforzare l’expertise del CIES in tale ambito.

Altro risultato raggiunto riguarda il **consolidamento e l’ampliamento delle attività di rete a livello locale**. In questo senso si inquadra l’impegno del settore nel TAI e la partecipazione agli incontri della neo-avviata rete territoriale per la prevenzione e contrasto alle MGF (di cui il CIES aveva firmato il protocollo d’intesa nel 2022).

Per quanto riguarda il **consolidamento degli interventi di mediazione di “sistema”**⁶⁷ si fa presente che nel 2023 sono proseguite anche le

⁶⁷ Si intende l’impiego di mediatori in interventi strutturali finalizzati a rendere servizi sempre più interculturali, ovvero supporto alla progettazione e riorganizzazione dei servizi secondo modalità “*migrant friendly*”. Fanno parte di questa categoria tutte

iniziative di formazione per operatori (sempre in ambito socio-sanitario). Inoltre il CIES è stato chiamato ad individuare mediatori per la partecipazione a focus-group sul tema dell’integrazione dei RA e rifugiati (organizzati dal Comune di Roma in collaborazione con UNHCR), valorizzando il ruolo chiave che i mediatori/mediatrici possono svolgere nel ripensamento dei processi di integrazione sociale.

Nell’ambito dei progetti attivi, è stato possibile realizzare anche diverse iniziative formative rivolte ai mediatori interculturali e attività dirette di monitoraggio sul campo, che hanno permesso di approfondire l’analisi sui contesti di intervento e raccogliere feed-back diretti circa le potenzialità e le difficoltà vissute dai mediatori nell’erogazione dei servizi.

Altro risultato raggiunto nell’anno riguarda il **rafforzamento della presenza** e della capacità di **coordinamento a livello europeo**, consolidando di fatto la capacità del settore di gestire progetti sempre più ampi e con elevati livelli di complessità organizzativo/gestionale.

Da un punto di vista quantitativo, i **progetti del 2023** hanno visto nel loro complesso l’impiego di 1.827 mediatori interculturali⁶⁸, che hanno permesso l’erogazione di **444.294 ore di mediazione**. Le **lingue** richieste ed utilizzate sono state **87** e i **beneficiari** raggiunti sono stati oltre **650.000**⁶⁹, tra cui richiedenti protezione internazionale e categorie vulnerabili (donne, minori, MSNA, vittime

le attività di supporto che consentono di adeguare servizi e politiche di integrazione della popolazione immigrata (funzionalità dei servizi, approfondimento culturale, azioni di raccordo fra diversi soggetti del territorio, ecc.). Per “Mediazione di Servizio” si intende invece quella finalizzata al solo inserimento diretto di mediatori nei servizi (pubblici o privati) come facilitatori della comunicazione/relazione tra utenti immigrati e operatori della società d’accoglienza. Fanno parte di questa categoria tutti gli interventi nell’area della comunicazione, della gestione del conflitto, dell’accompagnamento e dell’orientamento (Guida di Formazione per Mediatori Interculturali. Analisi di un’esperienza formativa tra l’Italia e la Tunisia – CIES Onlus/AMMI - PINSEC - AID / 10957 / CIES / TUNISIA; AICS- MAE)

⁶⁸ Si specifica che il numero fa riferimento alla somma del numero di ingaggi sui singoli progetti. Un singolo mediatore può essere ingaggiato su più progetti e pertanto il numero riportato è più elevato del numero di persone coinvolte, che è invece pari a 1.311

⁶⁹ Nei contesti dove risulta difficile conteggiare il numero di utenti (sbarchi e primissima accoglienza, uffici con afflussi giornalieri massicci e continui e/o dove è svolto un importante lavoro informativo che non consente di finalizzare la raccolta dei dati su tutti gli utenti seguiti) i dati di servizio sugli utenti raggiunti sono calcolati sulla base delle richieste di servizio e dell’utenza media. La costruzione del dato si basa anche sul confronto con le relazioni di servizio annuali dei mediatori interculturali.



di tratta). I servizi sono stati erogati in **128 sedi di servizio dislocate in Italia** (17 Regioni e 60 località/Province) **e all'estero**. Approfondendo l'analisi di tali dati disponibili, il 2023 conferma il peso delle attività nell'ambito emergenziale: i numeri sono notevolmente più alti rispetto a quelli che caratterizzano i progetti in ambito ordinario, come si evince dalla tabella che segue, seppure il peso di questi interventi stia assumendo sempre più valore nei termini di gestione e complessità (vedi ampiezza lingue, sedi di intervento e mediatori impiegati rispetto al numero di ore erogate per ciascun ambito).

Una considerazione che va fatta è quella del rapporto tra i due contesti di intervento, da noi considerati di uguale importanza e valore, che rappresentano lo specchio delle politiche nazionali in tema di immigrazione e riflettono gli investimenti pubblici concentrati sulla sicurezza ed "emergenza" piuttosto che sul processo di integrazione dei cittadini immigrati sul nostro territorio.

ANNO	ORE DI SERVIZIO	N. MEDIATORI	NUMERO LINGUE	SEDI
Ambito emergenza	427.858,50	1.471	83	99
Ambito Ordinario	16.435,50	356	43	29

MEDIAZIONE INTERCULTURALE

QUADRO SINTETICO RISULTATI PER SDGS NEL 2023



Comunicazione-Eventi e Fundraising



della pandemia di Covid-19. Ciò ha comportato da un lato un pieno ritorno alle attività in presenza. Al tempo stesso, l'intero organismo ha arricchito il proprio bagaglio di nuove conoscenze e con una nuova consapevolezza delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie: se ne ha avuta evidenza, per esempio, nell'organizzazione di eventi che hanno previsto la partecipazione del pubblico sia in presenza che da remoto. In questo scenario il Settore Comunicazione ha dato il proprio contributo collaborando come sempre in maniera trasversale con i vari settori, attraverso la redazione di contenuti per il sito web, alla realizzazione di post organici sui social media (riguardanti argomenti di attualità o più generici di interesse comune), ma anche puntando di più sull'advertising nelle piattaforme dei social media, sponsorizzando contenuti rilevanti e dando visibilità ad attività specifiche di MaTeMù e i corsi di formazione professionale dei progetti MYSEA, Reti Solidali e 8x1000.

Nello specifico, per raggiungere alcuni obiettivi che il settore Comunicazione si era già prefissato negli anni precedenti (*Rafforzare la consapevolezza della propria identità - Aumentare la conoscenza del brand verso l'esterno: istituzioni nazionali e internazionali, il settore (operatori, partner, ecc.), aziende sensibili, 'clienti', ecc. - Trasmettere valori e aumentare il coinvolgimento - Avvicinare nuovi 'clienti' e intercettare nuovi cluster - Fidelizzare e coinvolgere di più i cluster noti*), si è proceduto occupandosi dei seguenti punti:

- **Aggiornamento del piano di comunicazione**, tramite analisi tecnica, piano strategico e piano operativo.
- **Identità visiva**: consolidamento di una USP (unique selling proposition), dei Payoff (zero discriminazioni, nessunapartheid) e del riposizionamento/riconoscimento della brand identity.
- **USP: zerodiscriminazioni e nessunapartheid**: basandoci sui 17 **Goals dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**, abbiamo continuato

ad identificare la nostra *unique selling proposition* con l'**#sgd10 reduced inequalities - ridurre la disuguaglianza**: obiettivo che accomuna tutte le attività del CIES e che caratterizza la nostra identità:

1. Ridurre le disuguaglianze di reddito
2. Promuovere l'inclusione sociale, economica e politica universale
3. Garantire pari opportunità e porre fine alla discriminazione
4. Adottare politiche sociali e fiscali che promuovano l'uguaglianza
5. Miglioramento della regolamentazione dei mercati finanziari e delle istituzioni globali
6. Rafforzamento della rappresentanza dei paesi in via di sviluppo nelle istituzioni finanziarie
7. Politiche di migrazione responsabili e ben gestite

Oltre a questo obiettivo principale, con cui abbiamo veicolato il come e il perché combattiamo ogni tipo di discriminazione, alcuni progetti e attività svolte dal CIES sono stati veicolati nella comunicazione con gli *hashtag* di altri Goals dell'Agenda 2030.

- **Canali di comunicazione**: abbiamo proseguito il lavoro in favore di un'ottimizzazione della comunicazione sui vari canali in modo da evitare sovrapposizioni e per favorire un miglior posizionamento, mirando agli obiettivi prefissati e all'audience da raggiungere.
- **Sito web**: In continuità con quanto avvenuto nell'anno precedente, anche nel 2023 è proseguito un lavoro di ottimizzazione di alcune sezioni del sito: la pagina del 5x1000, la sezione dedicata a MaTeMù, e la creazione di *landing page* specifiche per ogni campagna realizzata.

I dati sui canali di acquisizione confermano anche quest'anno la tendenza generale del mondo dei media digitali, ovvero che il sito web diventa sempre più uno strumento utile per la domanda consapevole (*inbound*), specialistica, laddove un pubblico più generico (domanda latente) attinge informazioni soprattutto sui social media. Durante il 2023 si sono palesate criticità strutturali sul sito web "cies.it", dovute principalmente all'obsolescenza

fisiologica e alla progressiva inadeguatezza degli strumenti digitali utilizzati precedentemente (in particolare i *plugin*) di fronte alla continua innovazione globale del web. Per queste ragioni, nel periodo di riferimento, il sito è stato aggiornato per lo più per mezzo di interventi di ordinaria amministrazione: pubblicazione di news ed eventi, aggiornamento dei *plugin* e dei *contact form*, e con la creazione delle nuove *landing page* create ad hoc per eventi e iscrizioni ai corsi per supporto alle campagne di advertising. Allo stesso tempo si è proceduto all'identificazione delle criticità, al fine di pianificare la ristrutturazione del sito da realizzare durante l'anno successivo.

- **Attualità:** abbiamo lavorato in particolar modo su temi di attualità, in stretta collaborazione con l'ufficio stampa. Rappresentanti del CIES sono stati intervistati su testate di caratura nazionale, quali Radio Dimensione Suono, InBlu2000, La Repubblica e UniCusano TV, e successivamente i video e gli audio o i link alle interviste sono stati rilanciati sui nostri social. Abbiamo inoltre collaborato con altre realtà del Terzo Settore alla stesura e pubblicazione di contenuti d'attualità condivisi, come ad esempio con la redazione di Reti Solidali (rivista online del Centro Servizi per il Volontariato - Lazio).
- **Social media:** continuano ad essere pubblicati regolarmente *post*, *reel*, *stories* e altri contenuti per valorizzare:
 - il posizionamento della *brand identity* con una immagine coordinata e riconoscibile (*claim*, *hashtag*, *font*, colori)
 - i contenuti *visual*, che sono diventati l'asse portante della comunicazione social
 - una programmazione più coerente e legata agli obiettivi strategici individuati dall'analisi
 - l'attività di networking, ampliando i contatti, le connessioni e interazioni con la rete di associazioni del Terzo Settore, istituzioni e partner, attraverso la pubblicazione di diversi contenuti condivisi e un'accurata attenzione alle *mention*, tag, interazioni reciproche
 - 'call for tender' e 'vacancies', creando per questi contenuti un *visual* coordinato
- **Advertising.**Le principali campagne di advertising hanno riguardato: il Centro Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù, il progetto MYSEA, il progetto Reti Solidali, i laboratori e corsi di formazione professionale del progetto

8x1000; inoltre sono state portate avanti due campagne legate all'attività di *fundraising*: una per il 5x1000, l'altra per la campagna "Art Speech vs Hate Speech". La profilazione di pubblici di destinazione mirati, sia rispetto ai valori e contenuti generali del CIES, che alle specifiche attività e progetti, si sta via via affinando e consentendo alle campagne di performare sempre meglio.

- **DEM:** il ricorso al *direct mailing* è stato consistente, ed è stato uno strumento di grande supporto per la diffusione di eventi legati ai progetti, così come anche per incentivare potenziali beneficiari a iscriversi ai corsi organizzati durante l'anno. Per ciascuna DEM il target di pubblico è stato selezionato e adattato a seconda delle esigenze comunicative.
- **Materiale cartaceo:** abbiamo realizzato, sempre seguendo la grafica comune agli altri canali di comunicazione e dunque con una immagine coordinata: bigliettini CIES 5x1000, *leaflet* CIES con infografiche, brochure informativa su MaTeMù, la brochure del progetto MYSEA destinata alle imprese e diverse locandine di attività, progetti ed eventi. Il materiale viene stampato nella parte minima necessaria.

Inoltre, il settore ha ampliato la propria partecipazione alle **attività formative** e di **progettazione**. Nel 2023 è stato organizzato un corso di aggiornamento specifico sul tema della comunicazione a beneficio di tutto lo staff di gestione (cfr. par. 2.1.2), ideato e svolto dalla nostra consulente su comunicazione e social media. Ha affrontato i temi delle nuove tecnologie declinandoli in una prospettiva socio-culturale e mettendo in evidenza le implicazioni di interesse per gli ambiti intervento dell'intero organismo: dal ruolo del marketing digitale per la progettazione, all'uso delle tecnologie digitali nelle relazioni interculturali e nei processi educativi, ed ha infine offerto un'ampia panoramica storico-teorica, analitica e interpretativa sull'Intelligenza Artificiale, tema di estrema rilevanza nel dibattito pubblico contemporaneo. Per quanto riguarda la **progettazione** il settore ha cominciato a partecipare in maniera più continua e strutturata alle attività di stesura progettuale, curando insieme ai project manager l'ideazione delle attività di comunicazione.

I numeri del 2023

COMUNICAZIONE- EVENTI E FUNDRAISING

FACEBOOK CIES

Post, storie e inserzioni	205	↓
Copertura	1.078.629	↑
Visite alla pagina	16.174	↑
Nuovi follower	425	⊙

FACEBOOK MATEMÙ

Post, storie e inserzioni	403	⊙
Copertura	407.274	↓
Visite alla pagina	21.536	↑
Nuovi follower	368	↓

INSTAGRAM MATEMÙ

Post, storie e inserzioni	508	⊙
Copertura	159.328	↓
Visite alla pagina	8.517	↑
Nuovi follower	259	↓

YOUTUBE CIES

Visualizzazioni	3.199	↓
Tempo di visualizzazione	64	↓
Nuovi scritti	12	↓
Impression	46.783	↓

SITO WEB CIES

Utenti	16.397	↓
Visualizzazioni di pagina	79.677	↑
Canali di acquisizione		
ricerca organica	54%	
social	9%	
direct	31%	
referral	4%	
email	1%	
altro	1%	

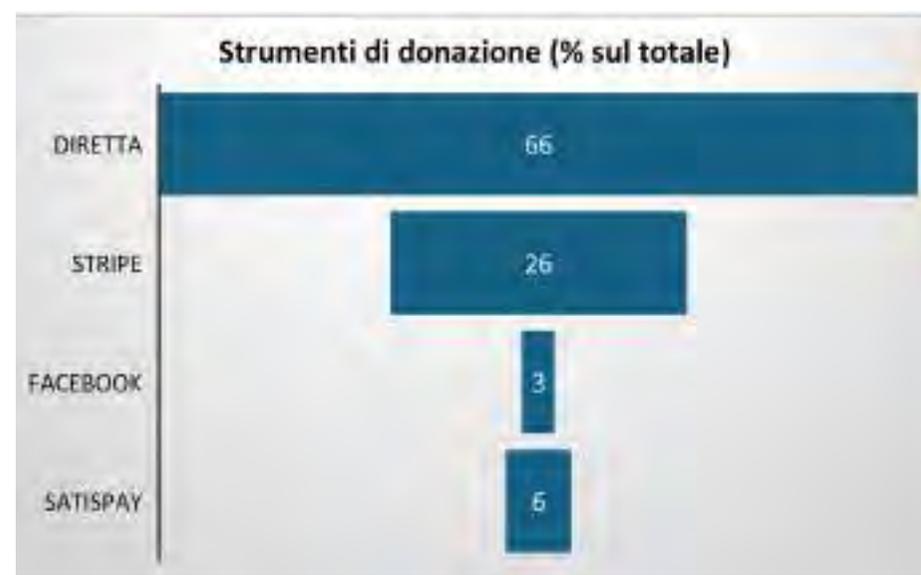
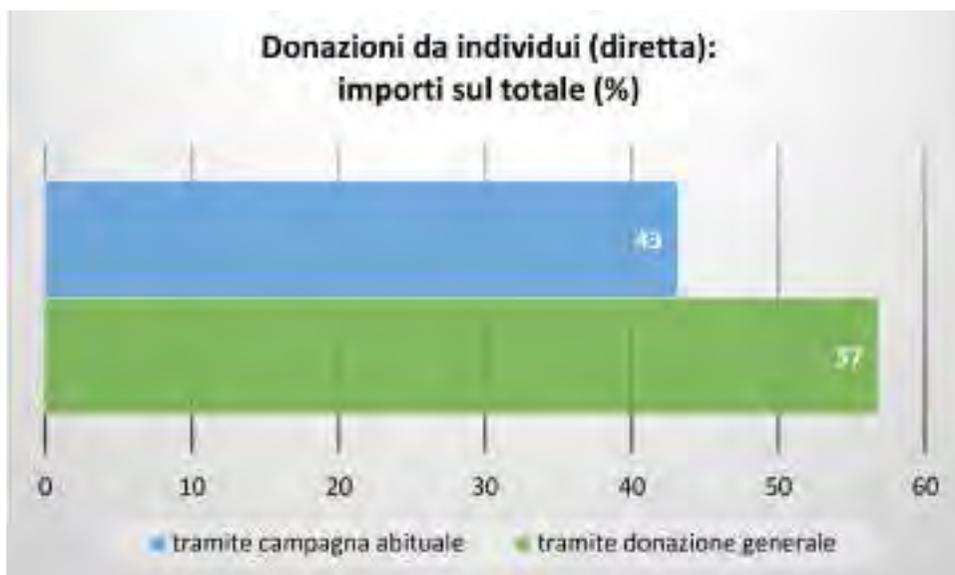
Per ciò che riguarda **l'attività di Fundraising** - trasversale a tutto l'ente e interna al settore Comunicazione - si lavora per rafforzare la raccolta tramite una strategia operativa efficace e coerente con i valori dell'Ente. Nel **2023** l'attività di raccolta fondi ha vissuto una fase di sperimentazione organizzativa: diversamente da quanto avvenuto negli anni precedenti, l'orientamento prevalente non è stato quello del fundraising individuale - modalità, comunque, sempre presente e attiva - bensì l'attività si è concentrata maggiormente in un'esplorazione delle possibilità offerte dalla raccolta fondi presso soggetti privati, principalmente aziende, realtà filantropiche e Fondazioni. Nonostante le comprensibili difficoltà tale approccio, che non ha portato nell'anno solare a risultati tangibili immediati, per l'organismo è comunque importante trovare nuovi modi per farsi conoscere dalle realtà territoriali e nazionali - come, ad esempio, le realtà produttive - ponendosi l'obiettivo di coniugare la visibilità esterna con una diversificazione delle fonti di entrata tramite donazioni ed erogazioni liberali.

La maggiore concentrazione sul fundraising "aziendale" ha determinato un calo fisiologico dei risultati prodotti dall'attività di fundraising individuale: l'anno 2023 si è chiuso con un totale di **€ 1.970,32 di donazioni da**

individui, ottenuti grazie a **35 donazioni**. Aumenta il numero di donatori (+7) seppure l'importo diminuisca sensibilmente rispetto all'anno precedente (-60%), probabilmente a causa del periodo di transizione della strategia sopra descritta.

Nel 2023 l'abituale campagna di Natale è stata sostituita da un'altra campagna concomitante - attiva nei mesi di dicembre 2023 e gennaio 2024 - intitolata **"Art Speech VS Hate Speech"**, attraverso la quale abbiamo promosso il nostro Centro Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù. La campagna è nata sotto l'egida di **ForFunding - Intesa Sanpaolo**, che ha costruito una **piattaforma di crowdfunding** alla quale la nostra realtà ha deciso di aderire per sfruttare la possibilità offerta dalla piattaforma di finanziare specifici progetti. La campagna Art Speech VS Hate Speech ha fatto registrare, per la quota afferente al 2023, un totale di **€ 850,00** ottenuti grazie a 19 donazioni.

Infine, il CIES ha ricevuto nel 2023 il **5x1000** relativo all'anno finanziario 2022, pari a € 8.758,84, registrando **184 preferenze** (64 in meno rispetto all'anno finanziario precedente).





2.5 Valutazione di impatto

Introduzione



Come anticipato in Nota metodologica, svolgiamo costantemente attività di monitoraggio e valutazione in coerenza alle nostre procedure del Sistema di Qualità⁷⁰. Le attività di valutazione coinvolgono in maniera diretta alcuni stakeholder (in particolare istituzioni pubbliche e private e beneficiari). La **valutazione interna** è svolta con **cadenza annuale**, in coerenza alle attività di **rendicontazione** del presente **Bilancio sociale**.

Questo è il terzo anno in cui presentiamo nel bilancio un paragrafo specifico sulla valutazione di impatto. Lo scorso anno abbiamo riportato i primi risultati del percorso metodologico che ci ha portato a rivedere le attività di monitoraggio e valutazione di sistema finalizzandole alla verifica del contributo nei termini degli **Obiettivi di sviluppo sostenibile**, in linea con l'idea di svolgere un'analisi corale attraverso **indicatori** e **parametri** comuni riconosciuti a livello **internazionale**⁷¹.

Analizziamo ogni progetto per obiettivi, attività, target e contesto di intervento e lo colleghiamo ad uno o più SDGs⁷² e sotto-obiettivi⁷³. L'analisi

⁷⁰ Le attività di M&V sono svolte annualmente dai tre settori del CIES per tutti i servizi/progetti svolti, anche in sinergia e coerenza a quanto richiesto da singoli bandi e finanziatori

⁷¹ Forum del Terzo Settore, *Il terzo settore e gli obiettivi di sviluppo sostenibile* - Rapporto 2021 e nel presente documento anche in Nota metodologica

⁷² L'inserimento di un progetto all'interno degli SDGs avviene già in fase di pianificazione progettuale. Ci si concentra sugli obiettivi principali e diretti delle attività, non sui secondari ed indiretti, per evitare un'analisi troppo generica e quindi poco significativa. È il caso del tema *gender*: quasi tutte le attività di CIES attenzionano questo tema e il target ma non per tutti i progetti il tema *gender* rappresenta il *core* degli interventi. Valorizziamo l'SDG 5 trasversalmente a tutte le nostre attività (cfr. di seguito in Quadro sintetico dei risultati per SDGs)

⁷³ Per una descrizione degli Obiettivi e la loro strutturazione vedi anche <https://www.aics.gov.it/home-ita/settori/obiettivi-di-sviluppo-sostenibile-sdgs/>

dello scorso anno ci ha portato ad affinare lo strumento di rilevazione per la raccolta dati e il raccordo con gli **SDGs**⁷⁴, riuscendo in questo bilancio a rappresentare i primi risultati (cfr. di seguito in **Quadro sintetico risultati per SDGs**).

Nella volontà di raccontare **l'impatto** anche attraverso il **coinvolgimento diretto degli stakeholder**, abbiamo proseguito con la somministrazione sistematica (su base annuale) di strumenti specifici di rilevazione (questionari e relazioni). Questi **strumenti**, ad esito della sperimentazione dello scorso anno, sono stati tarati e revisionati e oggi fanno parte delle **procedure di Bilancio sociale e Valutazione di impatto** (cfr. Bilancio Sociale 2022).

Questa analisi vuole, nell'insieme, riassumere e valorizzare anche in maniera longitudinale, gli **impatti quanti-qualitativi** prodotti dalle nostre attività. Questo è il primo anno in cui questo impianto metodologico entra a regime dopo essere stato sperimentato: per questo motivo sarà passibile, nel tempo, di ampliamenti, aggiustamenti e miglioramenti.

⁷⁴ Rispetto allo scorso anno, il lavoro svolto nel 2023 ha puntato maggiormente all'inquadramento di ogni progetto in un singolo obiettivo di sviluppo -in collegamento ad una tipologia di target e al contesto di intervento- strutturando e semplificando il lavoro di analisi con l'intento di restituire i risultati in maniera più puntuale. La multidimensionalità di ogni progetto rimane comunque un valore aggiunto dei nostri progetti. I tre settori lavorano spesso congiuntamente nella ideazione delle proposte progettuali, sviluppando in contesti diversi una metodologia condivisa che tiene conto dell'importanza di un approccio ampio all'inclusione sociale. Questo ci sembra necessario per intervenire in contesti sempre più complessi dal punto di vista socio-economico e socio-culturale

Risultati delle attività CIES secondo gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

Per l'anno 2023 siamo intervenuti in 8 SDGs. Tre progetti hanno insistito contemporaneamente su due SDG (1/4, 4/8 e 8/11, due progetti di Cooperazione e un progetto di Educazione). Di seguito presentiamo grafici riassuntivi e infografiche che danno informazioni sui risultati raggiunti per ciascun Obiettivo di Sviluppo Sostenibile.

Nel primo grafico evidenziamo il **rapporto tra progetti CIES⁷⁵ del 2023 e SDGs**; nel secondo, per ogni SDG, si valorizza il contributo degli **interventi progettuali per ciascun settore**.

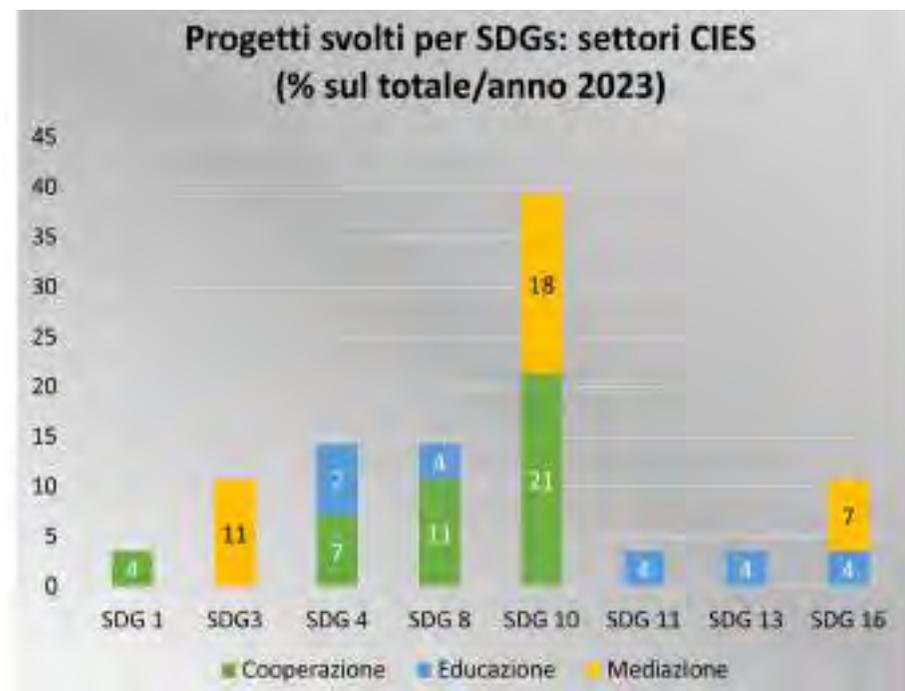
Nel 2023 abbiamo **operato principalmente** a favore dell'**SDG 10 (ridurre le disuguaglianze)**, seguono in ordine di importanza l'**SDG 4 (Istruzione di**

qualità) e l'**SDG 8 (Lavoro dignitoso e crescita economica)**.

Su alcuni Obiettivi hanno **insistito principalmente** alcuni **settori**: è il caso dell'**SDG 1 (Sconfiggere la povertà)** per il settore Cooperazione e co-sviluppo, l'**11 (Città e comunità inclusive)** e il **13 (Lotta contro il cambiamento climatico)** per il settore Educazione (cfr. Centro MaTeMù) e il **3 (Salute)** per il settore Mediazione Interculturale.

Infine, di seguito riportiamo il **quadro sintetico e riassuntivo dei risultati** raggiunti da CIES su **ogni Obiettivo di sviluppo sostenibile**, indicando il numero di progetti svolti sul tema, il contesto di intervento, il numero e la tipologia di destinatari/target raggiunti.

⁷⁵ Cfr. in Cap. Attività/tematiche trattate



CIES ONLUS

QUADRO SINTETICO RISULTATI PER SDGS NEL 2023



SCONFIGGERE LA POVERTA'

1 progetto

Dove: **Mozambico**

Destinatari raggiunti:
8.091 soggetti vulnerabili
di cui 2.454 minori e 5.637 giovani, 4.629 femmine



ASSICURARE SALUTE E BENESSERE

5 progetti

Dove: **Italia**

Destinatari raggiunti:
2.584 immigrati con problemi di salute
di cui 193 minori



FORNIRE UN'ISTRUZIONE DI QUALITA'

4 progetti

Dove: **Italia, Mozambico, Tunisia, Libano, Grecia, Giordania**

Destinatari raggiunti:
2.986
di cui 1.732 tra **minori e giovani**, 225 femmine e 53 coinvolti nell'area penale
1.332 **donne** adulte
124 **studenti**
27 tra **operatori della società civile e insegnanti**



RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE

Obiettivo aggiuntivo trasversale a 7 Progetti CIES

Dove: **Italia, Mozambico, Tunisia, Libano, Grecia, Giordania**

Destinatarie **donne raggiunte: 11.827**



INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA DURATURA, INCLUSIVA E SOSTENIBILE

4 progetti

Dove: **Mozambico, Tunisia, Italia, Libano, Grecia, Giordania**

Destinatari raggiunti:
11.313
2.111 **giovani**, di cui 1.224 **donne** (tra cui 290 vulnerabili, 136 donne)
2.380 **operatori e rappresentanti della società civile**
6.578 **membri di comunità** (Mozambico)

CIES ONLUS

QUADRO SINTETICO RISULTATI PER SDGS NEL 2023



RIDURRE L'INEGUAGLIANZA

10 progetti

Dove: **Italia, Tunisia**

Destinatari raggiunti:
640.865
242 **utenti vulnerabili** e necessitanti percorsi di reinserimento socio-economico
216.219 **richiedenti protezione internazionale e rifugiati**
424.404 **utenti immigrati dei servizi pubblici**



CITTA' INCLUSIVE E SOSTENIBILI

1 progetto

Dove: **Italia**

Destinatari raggiunti:
1.212 minori e giovani frequentanti il Centro Matemù



LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

1 progetto

Dove: **Italia**

Destinatari raggiunti:
382, di cui 237 **studenti** e 145 tra **insegnanti, facilitatori e funzionari pubblici**



PROMUOVERE SOCIETA' PACIFICHE E INCLUSIVE E ACCESSO ALLA GIUSTIZIA PER TUTTI

3 progetti

Dove: **Italia**

Destinatari raggiunti:
13.053 richiedenti protezione internazionale e rifugiati, tra cui 101 cittadini ucraini in fuga dalla guerra

Analisi degli strumenti di rilevazione sottoposti agli stakeholders per la valutazione di impatto

Presentiamo i risultati emersi con la somministrazione degli strumenti specifici per la verifica di impatto delle nostre attività. La scelta è ricaduta su **stakeholders esterni rilevanti, destinatari degli interventi**: un campione di **minori/giovani frequentanti il Centro MaTeMù, operatori** e i **dirigenti dei servizi pubblici** che beneficiano della **mediazione interculturale e mediatori interculturali**.

Questo è il **secondo anno di somministrazione** di questi strumenti⁷⁶. Per la mediazione i questionari venivano sottoposti già da diversi anni ma sono stati rivisti ed integrati con alcune domande specifiche; per MaTeMù è stato creato appositamente un questionario lo scorso anno (cfr. Bilancio sociale 2022). Siamo ancora in via di definizione di uno strumento apposito per le attività di Cooperazione e co-sviluppo e per SOFeL.

Questionari per i minori/giovani frequentati in Centro MaTeMù

Il questionario, compilato in forma anonima, è stato somministrato online presso la sede ai minori/giovani frequentanti il Centro Giovani⁷⁷. La struttura del questionario è stata migliorata attraverso l'ampliamento di domande che avevano fornito risposte interessanti e che sono state approfondite in questa seconda edizione⁷⁸. Sono state introdotte nuove domande per sondare la percezione di alcune specifiche tematiche (**relazioni con gli altri, gestione della vita quotidiana, aspettative e futuro**)⁷⁹. Partendo da questa breve analisi, l'obiettivo è stato capire se la frequentazione di MaTeMù ha avuto -o sta avendo- un impatto sulla loro vita⁸⁰. Si è optato

76 Strumenti di rilevazione delle Procedure di Bilancio sociale e Valutazione di impatto CIES.

77 Campione probabilistico casuale

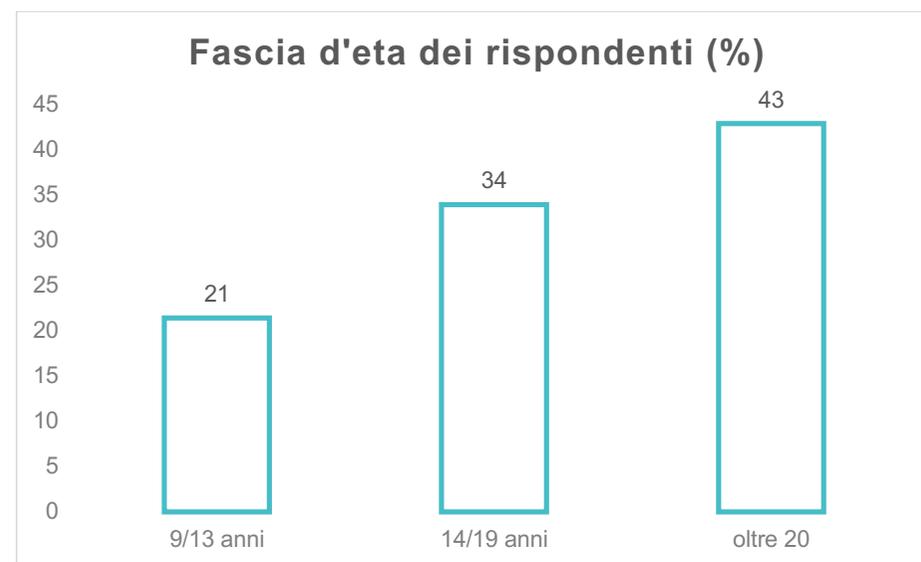
78 Si è chiesto ai minori/giovani intervistati l'accordo/disaccordo con una o più delle seguenti affermazioni: *Oggi vengo a Matemù ma non so se continuerò a venire; Penso che frequentare Matemù possa darmi delle opportunità; Frequentare Matemù mi fa stare bene; Per me oggi Matemù è un posto fondamentale; Frequentare Matemù ha cambiato qualcosa nella mia vita; Nessuna delle precedenti affermazioni.* Dopo questa domanda, ne è stata inserita una aperta per comprendere meglio il loro punto di vista

79 L'approfondimento nasce dall'analisi di contesto di minori e giovani già descritta al par. 1.2 Contesto di intervento e attività

80 Anche in questo caso si è scelto di inserire dei campi aperti per raccogliere in modo più libero

per il mantenimento di una intervista semplice e agevole.

Il questionario del 2023 è composto da 13 domande (+ 5 rispetto al precedente). È stato **compilato da 56 minori/giovani**⁸¹ di **fascia d'età ampia**, dai **9 ai 26 anni** (1 solo rispondente dichiara 30 anni). All'interno del campione il genere è equamente distribuito (52% maschio; 46% femmina; il 4% preferisce non riferirsi ad un genere). Cresce il numero dei giovani oltre 20 anni (+7%) mentre scende quello degli under 13 (-9%). Stabile la fascia intermedia (14/19: -1%).



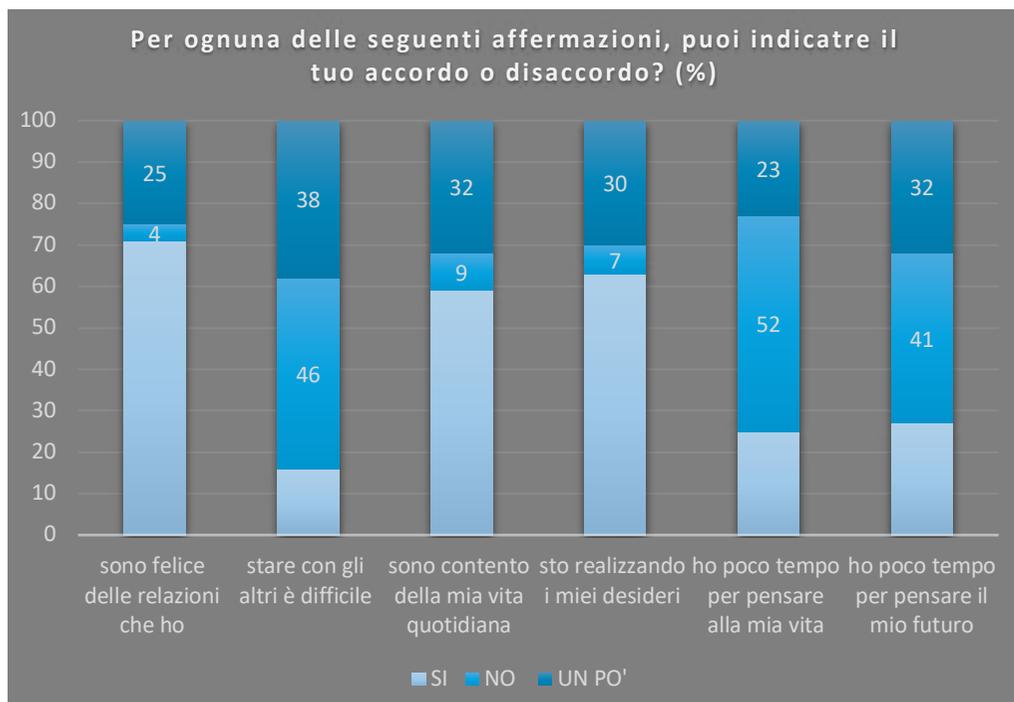
Ma cosa pensano questi minori/giovani della loro vita? delle loro relazioni e del loro futuro?

Nella parte di approfondimento personale le risposte al questionario sono esplicative. Dipingono la spaccatura e il disagio dell'essere un soggetto in

il pensiero degli intervistati

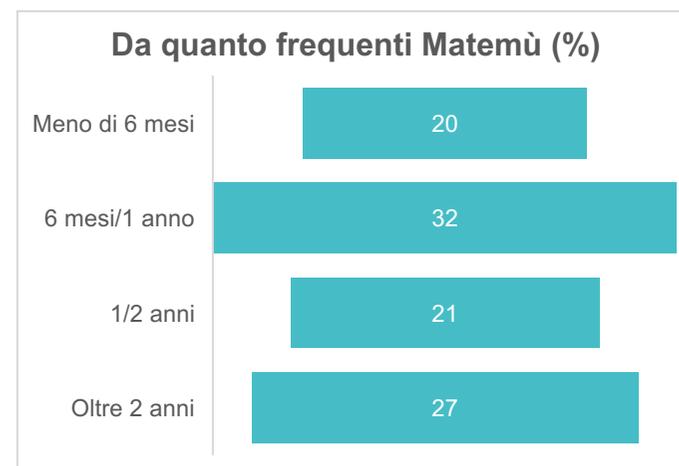
81 5% del totale degli minori/giovani che hanno frequentato il Centro nell'anno

crescita nella nostra società. Le **relazioni con gli altri** sono per la maggior parte soddisfacenti (71%) ma percepite come **faticose e difficili** (84%). Il 41% dichiara di non essere soddisfatto della propria **vita quotidiana** e crede di non realizzare i **propri desideri** (37%). Rispetto alla **progettazione della vita e del futuro**, colpisce la mancanza di progettualità, elemento che dovrebbe essere caratterizzante i soggetti in periodo di crescita. Il **75% dichiara di avere poco tempo per pensare alla propria vita** e il **73% al proprio futuro**. Ma pensare alla propria vita, immaginare il proprio futuro, non dovrebbe essere un pensiero portante di chi ha una vita davanti e un mondo da scoprire?



In questo contesto, nel 2023 **la presenza MaTeMù continua a crescere e si stabilizza**. Coerentemente al 2022 -anno ancora fortemente caratterizzato

dal post-covid e in cui si era registrato un aumento costante degli accessi- la presenza nell'anno cresce di pari passo all'assiduità di frequentazione: i minori/giovani che frequentano il Centro da oltre 2 anni aumentano (+8%), di contro scende il numero dei frequentatori di breve corso (meno di 6 mesi: -23% rispetto allo scorso anno). Questo a conferma che, **dopo il Covid, il Centro** è diventato sempre più un **punto riferimento**, anche per chi si porta dietro problematiche strutturate (cfr. Risultati Centro MaTeMù in Educazione e Mediazione sociale). Quasi la metà, il 47%, frequenta il Centro da oltre 1 anno (1-2 anni e oltre 2 anni +13% rispetto allo scorso anno).



Tra i frequentatori assidui prevale sempre la fascia oltre 19 anni, mentre tra quelli di recente corso (meno di 6 mesi) quella 14/19 (sono circa la metà). Sempre tra quelli di recente corso compaiono anche altre fasce di età (9/13 anni e oltre 19 anni) a conferma che **il Centro continua ad essere attrattivo in modo trasversale e punto di riferimento** soprattutto per i minori e giovani **dai 16 anni in su**, ovvero nel **periodo di passaggio tra adolescenza ed età adulta**⁸². **Ma quali sono i motivi che hanno portato a frequentare il Centro? E cosa ha**

⁸² Il 66% dei rispondenti ha oltre i 16 anni e al suo interno questa fascia è a sua volta suddivisa in maniera pressoché equa per tempo di frequentazione: dai 6 mesi agli oltre 2 anni

significato questa frequentazione?

Anche quest'anno la maggior parte degli intervistati (30%) dice di avere acceduto per la **possibilità di svolgere delle attività**⁸³. In un contesto in cui continua a crescere il **rapporto tra povertà educativa e condizioni economiche**, in particolare il rapporto con la povertà assoluta (cfr. in 1.2 Contesto di intervento), il dato conferma la necessità dell'esistenza -strutturata ed ampia- di spazi come MaTeMù, che facendo "cerchio" intorno ai minori/giovani che lo vivono e frequentano, intervengono contemporaneamente su più fronti⁸⁴.

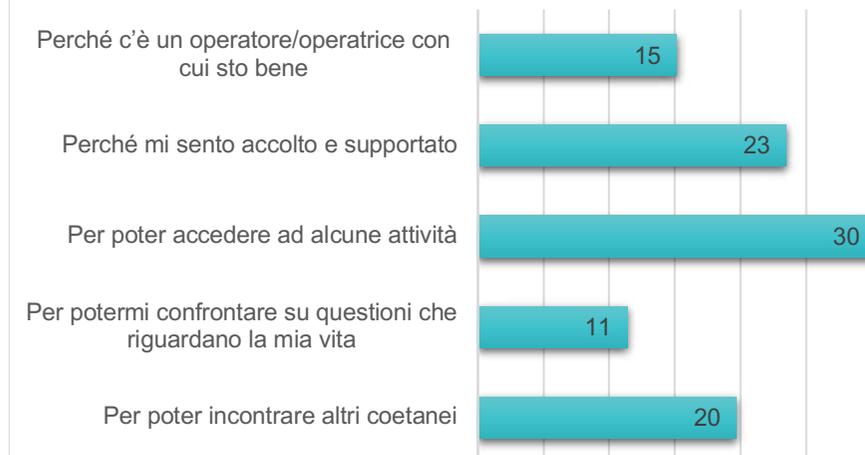
Fondamentale il sentirsi **accolti e supportati** (23%) e l'opportunità di **socializzazione** coi coetanei (20%), come già rilevato lo scorso anno. Rimane una parte importante di intervistati che dichiara di accedere per potersi **confrontare su problematiche** che riguardano la propria **vita** e per la **presenza di un operatore/operatrice** con cui ci si sente bene (26%), offrendo un **punto di riferimento esterno/adulto strategico** in questo **periodo di crescita**. Solo 2 intervistati su 56 dichiarano di essere incerti sulla futura frequentazione di MaTeMù (*Oggi vengo a Matemù ma non so se continuerò a venire*) e solo 1 di non essere d'accordo con nessuna delle affermazioni proposte (4%; cfr. nota 79).

Cresce, rispetto allo scorso, il numero di minori/giovani che afferma che **Matemù ha cambiato qualcosa nella propria vita (+ 9%)**, coerentemente alla risposta *Mi fa stare bene*, che scende dell'11%. Le altre risposte rimangono pressoché stabili. Il dato è "forte" perché fa comprendere l'importanza del Centro per molti minori/ragazzi che lo frequentano: **non solo un posto per stare bene**, ma un posto in cui si trova un supporto che **cambia la percezione della propria vita**. Uno stacco, un salto, qualcosa di più.

83 A MaTeMù le attività proposte sono gratuite e questo rappresenta uno dei più grandi valori del Centro: permettere accesso libero e generalizzato ad attività artistiche normalmente a pagamento, oppure ad altri spazi di supporto (psicologico, per lo studio, corsi di italiano L2 etc..) o di espressione meno e accessibili a livello territoriale

84 Tra le altre attività, al Centro è attivo lo spazio di Orientamento alla formazione e al lavoro SOFeL. È importante ricordare che MaTeMù nasce da una sperimentazione territoriale di educativa di strada/peer education che oltre 10 anni fa mise in evidenza proprio la necessità di spazi di aggregazione sul territorio Esquilino. Nel 2010 sulla base della sperimentazione è nato MaTeMù (Cfr. Bilancio sociale CIES 2021).

Perché frequenti Matemù? (%)



Con quali di queste affermazioni ti trovi d'accordo? (%)





Gli intervistati che hanno inserito l'opzione *Matemù ha cambiato qualcosa nella mia vita*, chiamati a spiegare meglio le loro affermazioni, offrono risposte significative. Riportiamo gli stralci delle risposte con domanda aperta, inquadrando in un concetto più ampio:

Essere accolti e ascoltati, senza giudizio:

Perché [MaTeMù] è un posto dove mi sento ascoltato e dove posso essere ed esprimere me stesso;

Perché sono transgender e a Matemù posso parlare con tranquillità

Gestire le emozioni:

Perché ho imparato a gestire le emozioni in uno spazio contenitivo, attento all'ascolto;

Perché imparo a fare amicizia e non ho paura;
[MaTeMù] Mi ha aiutato ad essere più sicuro



Scegliere un percorso:

Perché ho avuto due vite: pre e post MaTeMù e tutte e due sono state determinanti nella mia scelta personale e lavorativa;

Perché [MaTeMù] ti fa comprendere e ti aiuta a costruire un tuo percorso

Crescere:

Penso che il modo in cui MaTeMù riesca a includere tutti coloro che lo frequentano e a far sviluppare la loro persona, è esemplare;

Perché sono cresciuto qua

Su questo **MaTeMù ha un ruolo**. Alla domanda *Frequentare MaTeMù ti aiuta?* il 95% risponde SI, si sente **aiutato e supportato nella gestione delle proprie difficoltà, fragilità, problematiche**. Solo 3 intervistati su 56 lo percepiscono come "indifferente" rispetto alla propria situazione di vita. Anche qui preferiamo far parlare gli intervistati, riportando le risposte più significative:

Questionari per operatori e dirigenti dei servizi pubblici che beneficiano dei servizi di mediazione interculturale del CIES e per i mediatori interculturali



Gli strumenti utilizzati per la rilevazione, come anticipato, sono in uso nel settore Mediazione già da tempo e sono finalizzati a valutare tutti i servizi di mediazione interculturale⁸⁵. Nella revisione dello strumento ai fini della rilevazione dell'impatto, la prima parte è stata semplificata (informazioni e valutazioni sulla qualità del servizio) mentre la seconda è stata costruita *ex novo*. Viene chiesto agli intervistati di definire l'impatto in modo concreto⁸⁶ e per facilitare la comprensione ed evitare distorsioni, è stata fornita una definizione a cui fare riferimento⁸⁷.

Nel **2023** sono stati raccolti⁸⁸ **122 questionari** (+21 rispetto allo scorso anno), 42 questionari da parte dei servizi pubblici (+9) e 80 relazioni di mediatori (+12). I questionari si riferiscono ai servizi di mediazione svolti in **31 diverse province del territorio italiano**, dal nord al sud. **Gli intervistati** (operatori/dirigenti e mediatori) afferiscono a **8 progetti**: 2 di livello nazionale relativi alla fase di primissima e prima accoglienza e 5 di livello territoriale (Roma) di ambito socio-sanitario. Per quanto riguarda la parte di **valutazione istituzionale** (questionari compilati dai servizi pubblici), in totale vengono rappresentate **34 diverse sedi**.

Il 93% degli intervistati ritiene che nel complesso il **servizio di mediazione** abbia avuto un **impatto effettivo e diretto** sui **servizi istituzionali**.

⁸⁵ Questi strumenti fanno parte di quelli inseriti a sistema per l'attività di monitoraggio e valutazione dei servizi di mediazione interculturale. Si distinguono per ambito di intervento, ovvero emergenziale o ordinario. Vengono sottoposti di norma alla fine dell'anno solare e comunque entro il mese di febbraio successivo a quello di riferimento.

⁸⁶ Tramite domanda aperta.

⁸⁷ Per impatto si intende il "cambiamento" prodotto nella vita delle persone e nel contesto sociale in generale. Le domande [...] vogliono approfondire ed analizzare gli effetti "trasformativi" che ha avuto il servizio di mediazione interculturale all'interno delle realtà e dei servizi in cui si è svolto. Inoltre è stata inserita anche una definizione di "istituzione" e "operatori istituzionali".

⁸⁸ I questionari vengono inviati a tutti i servizi attivi nell'anno e a tutti i mediatori interculturali coinvolti in maniera significativa (servizio c.d. "fisso" e nel caso di interventi "a chiamata" con un numero minimo di interventi svolti). Non è quindi previsto un piano di campionamento.

L'**impatto** viene **valutato** in relazione all'**approccio interculturale**, alla **capacità di relazione** con l'**utenza non autoctona**, all'**accessibilità** e declinato in tre livelli:

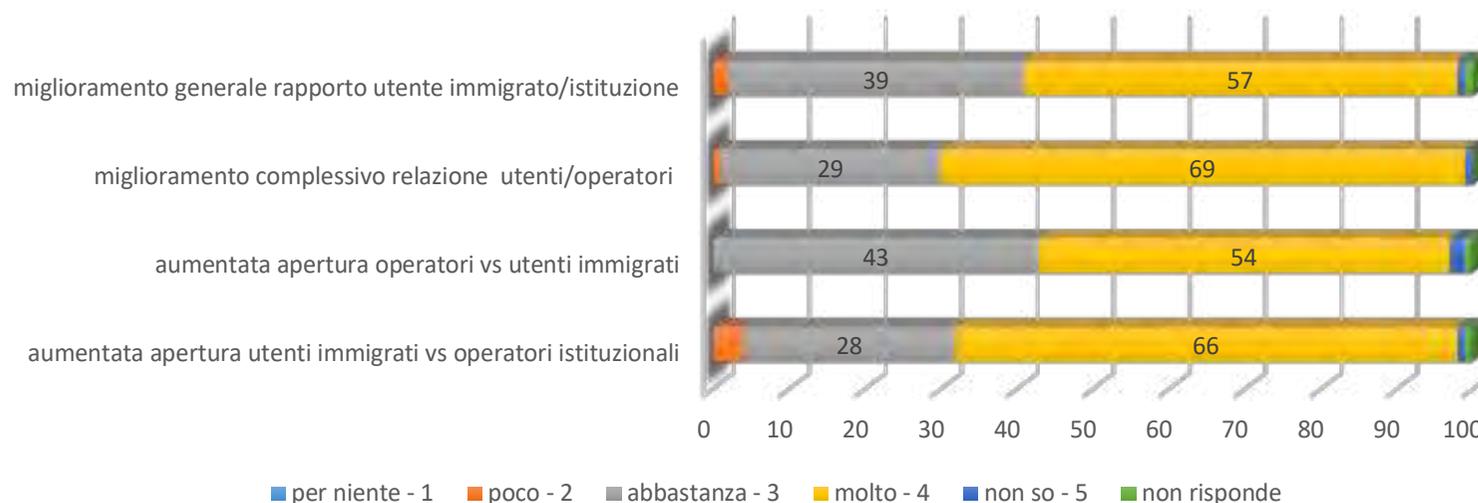
1. apertura dell'**utenza non autoctona** verso gli **operatori istituzionali**: per il **94%** degli intervistati l'impatto è valutato con item tra *abbastanza* e *molto*
2. apertura da parte degli **operatori pubblici verso gli utenti**: per il **97%** degli intervistati valutato tra *abbastanza* e *molto*;
3. miglioramento complessivo della **relazione utente-operatore**: per il **98%** valutato tra *abbastanza* e *molto*;
4. miglioramento complessivo del **rapporto utente-istituzione**: per **96%** valutato tra *abbastanza* e *molto*.

Rispetto al primo punto, rimane invariata rispetto allo scorso anno la valutazione relativa all'apertura dell'utenza non autoctona verso gli operatori, mentre cresce quella da parte degli operatori verso l'utenza **(+3%)**.

Salendo ad un livello più strutturale, cresce la percezione dell'innalzamento della qualità relazionale tra operatore pubblico e utente **(+4%)**. Questa tipologia rappresenta un vero e proprio impatto perché indica una modifica durevole nel tempo, che dovrebbe perdurare anche in assenza della mediazione.

Ancor più significativa e in crescita rispetto allo scorso anno, la valutazione del rapporto complessivo utente/istituzione: in questo caso **+ 5%**. Questo ultimo parametro risulta il più significativo di tutti in quanto rappresenta l'obiettivo centrale ed ultimo dei servizi di mediazione interculturale, il principale parametro di "accessibilità". I servizi di mediazione intervengono infatti nella prima parte di accesso, quella dell'accoglienza, e sono gestiti dagli operatori

**Grazie allo svolgimento del servizio di mediazione ha potuto notare
(% di risposte sul totale)**



pubblici: ad un primo livello esiste la capacità primaria e fondamentale di comunicazione (lingua) e di approccio (apertura/chiusura); ad un secondo livello interviene la capacità di relazione, ovvero quella che consente un confronto tra cittadino e servizio anche a fronte di eventuali diversità (culturali e/o di genere e/o di “sistema”, inteso come sistema istituzionale); ad un terzo livello si parla di servizi “friendly”, intesi come servizi pubblici che sono in grado di adempiere al mandato istituzionale indipendentemente dalle caratteristiche del singolo cittadino, quindi a lui/lei accessibili e vicini.

Ma in cosa si sostanzia impatto? gli intervistati come motivano questa valutazione? di seguito riportiamo gli stralci maggiormente significativi emersi in risposta alla domanda “Se pensa che il servizio di mediazione ha avuto un impatto effettivo e/o diretto sul servizio istituzionale, potrebbe descrivere brevemente in quali termini?”, suddivisi per livello di impatto analizzato e per tipologia di stakeholder.

1. apertura dell’utenza non autoctona verso gli operatori istituzionali e da parte degli operatori pubblici verso gli utenti

*Operatori e dirigenti dei servizi pubblici
possibilità di “parlare” con gli utenti e quindi di essere meno in difficoltà nella comprensione e meno respingenti*

l’attività dei mediatori culturali, svolta con estrema professionalità, ha consentito all’utenza, confortata dalla loro presenza e disponibilità all’ascolto, una corretta interlocuzione con l’ufficio

il servizio di mediazione ha avuto un impatto effettivo e diretto sul servizio istituzionale. Gli utenti sono diventati più comunicativi grazie all’assistenza del mediatore culturale, contribuendo in modo significativo a spiegare le diverse procedure, fornendo agli utenti una maggiore chiarezza sulla propria situazione. Questo ha migliorato l’efficacia complessiva del servizio offerto, facilitando il processo di interazione e comprensione reciproca tra gli utenti e il personale istituzionale

*Mediatori interculturali
La mediazione rende più fluida la comunicazione tra le due parti e cancella l’iniziale diffidenza dovuta a differenze linguistiche e/o culturali*

gli utenti immigrati ricevono le informazioni complete e chiare, che permettono loro di preparare e applicare le domande in modo più corretto. Nello stesso momento gli operatori istituzionali chiariscono più precisamente la situazione di ognuno e prendono le decisioni giuste nei brevi tempi. Entrambe le parti riducono la possibilità di incomprensioni e conflitti, perché possono apprendere e comprendere le particolarità dei rispettivi paesi

2. miglioramento complessivo della **relazione utente-operatore**

Operatori e dirigenti dei servizi pubblici

La mediazione ha permesso un cambio di paradigma culturale riconoscendo un servizio indispensabile per la popolazione migranti e per gli operatori che ci lavorano. Ha permesso una facilitazione ai migranti rispetto alla comprensione del servizio e le modalità di accesso ai servizi pubblici e privati. Clima di fiducia reciproco tra migranti e operatori

Mediatori interculturali

il mediatore non è solo la figura professionale che si occupa di facilitare i rapporti tra gli stranieri immigrati e il contesto in cui si trovano. Noi di

servizio presso gli uffici istituzionali, solo con la nostra presenza e il lavoro quotidiano, favoriamo l'integrazione degli stessi operatori verso la cultura dello straniero; e lo facciamo stuzzicando la loro curiosità, cercando di far comprendere loro la cultura, gli usi, i costumi, in modo da farli stare bene e sentirsi a loro agio quando interagiscono con gli stranieri. E questo facilita moltissimo le attività quotidiane. In pratica noi offriamo supporto per potere usufruire dei servizi pubblici e offriamo consulenze e spiegazioni ad entrambe le parti. Stimoliamo l'interazione

3. miglioramento complessivo del **rapporto utente-istituzione**

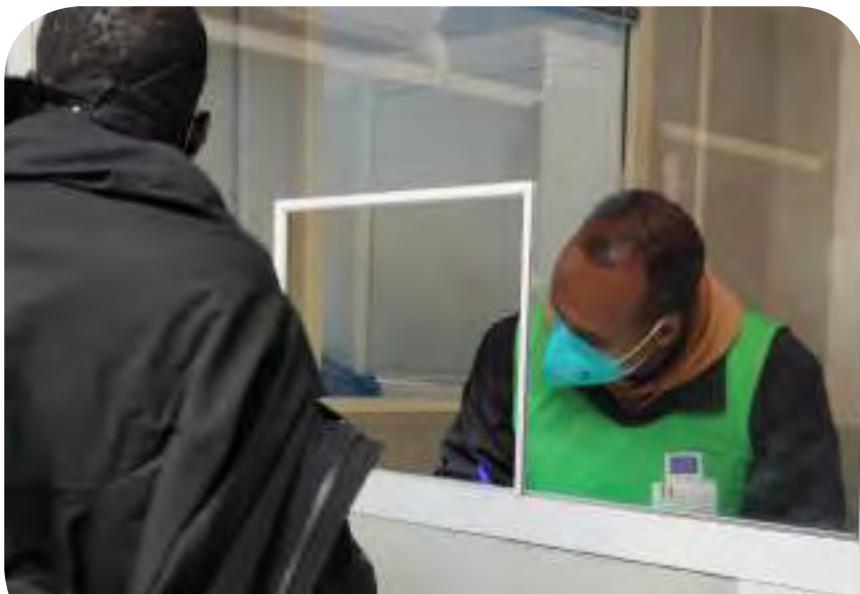
Operatori e dirigenti dei servizi pubblici

il servizio di mediazione interculturale permette di avere piena ed effettiva conoscenza delle reali richieste dell'utenza, garantendo, grazie al superamento delle differenze linguistiche e culturali, una più rapida ed efficiente risposta istituzionale. La mediazione consente all'utenza di comprendere il funzionamento della macchina burocratica, evitando criticità

il servizio ha permesso di migliorare l'efficienza e la trasparenza del servizio, con ciò contribuendo a fornire all'utenza una risposta veloce ed effettiva. Ottima prova di collaborazione inter-istituzionale

Mediatori interculturali

il dialogo tra gli operatori e gli utenti stranieri con la presenza del mediatore migliora, di conseguenza anche il servizio offerto dall'istituzione, che acquisisce credibilità e fiducia da parte degli utenti stranieri grazie allo svolgimento del servizio di mediazione, in qualità di mediatore ho potuto notare delle difficoltà concrete che incontrano gli utenti e gli operatori se non conoscono la lingua e la cultura interessata [...] il mediatore garantisce maggiore trasparenza e comunicazione tra i diretti interessati e i servizi offerti [...] ha un impatto effettivo in quanto gli utenti possono esprimersi, essere ascoltati ed essere aiutati o indirizzati a seconda delle esigenze specifiche. D'altro canto, le istituzioni possono comunicare in maniera più idonea e garantire dei servizi per ogni persona

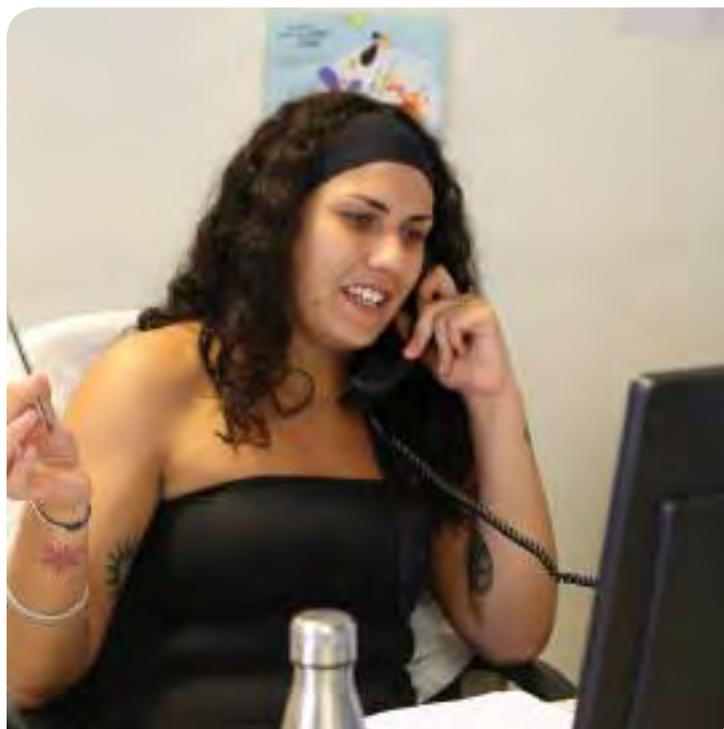




la figura del mediatore è essenziale/fondamentale non solo per facilitare e migliorare il rapporto tra l'utenza e l'istituzione, ma anche per creare un punto di incontro tra le diverse culture

Vogliamo chiudere con una frase di un nostro mediatore storico, che ci ha molto colpito e che nella sua semplicità ci ha restituito **l'anima di tantissimi nostri mediatori**

quotidianamente ci troviamo davanti delle persone appena approdate e arrivate nel territorio nazionale, da qui il fatto che molti non sanno né le regole né possono esprimersi. La nostra presenza, a seconda delle lingue parlate, è la chiave determinante ed essenziale per risolvere le problematiche che riguardano molteplici aspetti e che, senza il nostro aiuto, l'utente potrebbe trovarsi davanti. Fare il mediatore linguistico culturale per me personalmente è come svolgere una missione umanitaria. Gratifica me in primis, perché mi vedo realizzato ad aiutare delle persone al di là delle loro provenienze culturali e religiose, del sesso o dell'età, e gratifica loro, che trovano in me una persona che sa e capisce un po' meglio di loro la situazione in quel preciso momento. Passano gli anni e vedo arrivare tante persone, le vedo partire da zero e magari col tempo crescere, realizzare i loro sogni ed andare avanti, mentre io sarò sempre qui accanto ai più bisognosi e vulnerabili. È una soddisfazione che non ha prezzo. Ecco l'adrenalina e la forza del mediatore linguistico culturale. Noi siamo considerati nulla ma facciamo davvero tanto e non abbiamo bisogno di medaglie o premi.





**2.6
Lista dei
Progetti
dell'anno
2023**

PROGETTI 2023

SETTORE	TITOLO	LUOGO	INIZIO ATT.	FINE ATT.
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Empoderamento laboral inovador dos jovens no âmbito da cultura e turismo - EU CSO-LA/2020	Mozambico	dic-20	nov-23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	UE PAANE II / 405-953Enriquecendo a Participação Activa da Sociedade Civil para a promoção da igualdade de género e o empoderamento das mulheres e raparigas – Cofinanziato da UE PAANE II	Mozambico	apr-19	apr-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Mysea - Mediterranean Youth, NEETs and women advancing Skills, Employment and Awareness in the blue and green economy” – cofinanziato da ENI CBC MED	Italia, Grecia, Giordania, Tunisia, Libano	ott-20	dic-23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	"ERMES 3" progetto di ritorno volontario assistito di cittadini di paesi terzi soggiornanti in Italia – Cofinanziato da Fondo FAMI -RVAeR- Ministero degli Interni	Italia e Paesi Terzi	mar-19	set-23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Otto per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche a diretta gestione statale per l'anno 2019 – Corsi di alfabetizzazione e avviamento alla formazione e al lavoro per titolari di protezione internazionale e umanitaria e richiedenti asilo nel territorio della regione Lazio (rif. prat. 88/2019)	Italia	feb-23	gen-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Coding Girls – Tackling the Gender and Geographic Divide in the ICT sector in Mozambique – AID 12227 - AICS:MAPUTO/Grants/002/2021	Mozambico	lug-22	giu-25
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Back to Bled (BtoB) GIZ COOPERAZIONE TEDESCA	Tunisia	mag-22	giu-23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Fondo Beneficenza Banca Intesa San Paolo 2022 "Still by your side"	Italia	set-22	feb-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	FONDAZIONE SAN ZENO PRISMI - Percorsi di Resilienza e Innovazione Sostenibili per Microimprenditori e Inserimento lavorativo in Tunisia	Tunisia	gen-23	lug-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	SûrMaRoute: Informative Campaign in Morocco and Tunisia for the Conscious Design of a Personalized Life Path, against Irregular Migration - Call: AMIF-2022-TF1-AG-INFO/EU Grants: Application form (AMIF/ISF/BMVI): V1.0 – 15.04.2021 (capofila Progettomondo)	Tunisia Marocco Italia	giu-23	mag-25
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Otto per mille della Chiesa Valdese - Sostegno socio-economico per le donne vittime di violenza nella regione di Scutari (Nord Albania)	Albania	dic-23	nov-24

Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Fondo Beneficenza Bana Intesa San Paolo - Women Leading Change	Albania	dic-23	nov-24
Educazione e Formazione	TESTiamoCI per il futuro: TErritori e STudenti per una nuova Cittadinanza ecologica - AID 012618/03/0 (capofila VIS) – AICS	Italia (7 regioni)	gen-23	dic-24
Educazione e Formazione	RETI SOLIDALI: un sistema integrato di servizi a sostegno dell'inclusione socio lavorativa della popolazione in fuga dall'Ucraina	Roma (Lazio-Italia)	ago-22	dic-23
Educazione e Formazione	#UnderContruction - percorsi di prevenzione della povertà educativa per minori sottoposti a procedimenti penali e giudiziari (capofila Kairos Società Cooperativa Sociale)	Roma e Viterbo (Lazio-Italia)	set-21	set-24
Educazione e Formazione	Gara d'appalto per assegnazione MaTeMù (Municipio I Centro)* Convenzione attiva per l'utilizzo degli spazi	Roma (Lazio-Italia)	mar-19	mar-25
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistica e culturale per le esigenze della Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere - Ministero dell' Interno - 2022/2024	Italia (15 Regioni)	ago-22	ago-24
Mediazione interculturale	Intervento globale di assistenza sanitaria e sociale per il superamento del disagio psichico nella crisi in soggetti stranieri - ASL RM3	Roma	gen-23	dic-23
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso l'Ospedale "Agostino Gemelli" di Roma – Policlinico Universitario Agostino Gemelli	Roma	gen-23	dic-23
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso le strutture sanitarie della ASL RM/2 - ASLRM 2	Roma	lug-20	ott-23
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso SIPROIMI Alderaan	Roma	gen-23	dic-23
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso il CDA Santa Backhita	Roma	gen-23	dic-23
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso CDA Ferrhotel	Roma	gen-23	dic-23
Mediazione interculturale	Servizi per la gestione delle attività di interpretariato in consecutiva e di traduzione a supporto dell'attività delle Commissioni Territoriali e della Commissione Nazionale per il diritto d'Asilo - Uffici Territoriali del Governo - Ministero dell'Interno	Italia (9 Regioni)	gen-23	dic-23

Mediazione interculturale	Contratto Quadro per l'erogazione di Servizi di Interpretariato e Cultural Expertise – European border and coast guard Agency	Europa (9 paesi)	ago-22	ago-26
Mediazione interculturale	Servizio di interpretariato e mediazione linguistica e culturale a supporto dell'Agenzia EUAA – European Union Agency for Asylum	Italia	giu-23	mag-27
Mediazione interculturale	Mediazione interculturale per la popolazione migrante - Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali	Roma	gen-22	dic-24
Mediazione interculturale	Otto per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche a diretta gestione statale per l'anno 2021 - MINS <i>Refugees</i> - La Mediazione come percorso di Inserimento Socio lavorativo dei rifugiati	Italia (3 regioni)	approvato nel 2023 - avvio ancora da stabilire	
Mediazione interculturale	Servizio di accoglienza e mediazione culturale presso le sedi della ASL ROMA 1	Roma	giu-23	mag-25
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso il Centro di Prima Accoglienza di Roma (CGM)	Roma	mar-23	dic-23



2.7
**Prospettive
per il 2024**

Per quanto riguarda l'anno 2024 per ogni tematica trattata e per ogni settore che la cura, si presentano le prospettive e i progetti in corso o di attivazione nell'anno (cfr. di seguito Tabella progetti 2024).

Per il settore **Cooperazione e co-sviluppo** la strategia di mantenimento rimane sostanzialmente quella già indicata lo scorso anno, finalizzata a consolidare nei paesi la fase operativa verso le necessità emerse durante la pandemia, in particolare verso le sfide della **transizione ecologia e digitale** e la creazione di **lavoro dignitoso per giovani e donne**. Continuerà l'impegno trasversale verso la **parità di genere e l'empowerment** di donne e ragazze, la valorizzazione dell'**economia creativa** e del **patrimonio culturale migrante** come **potenzialità** per una **crescita economica inclusiva e sostenibile**.

Si intende continuare a promuovere l'impegno internazionale con un **approccio di sviluppo locale di tipo partecipativo**, lavorando con i territori a livello urbano e rurale sulla base delle esperienze pilota a livello europeo dell'utilizzo di *Metodologie Cluster* per l'integrazione socio-economica dei migranti e della partecipazione ai *Comitati Locali per l'Occupazione* costituiti nell'ambito del progetto Mysea.

Si rafforzeranno i **partenariati e le alleanze sul territorio** con istituzioni locali, società civile e enti privati sia in Italia che nei vari paesi per allineare competenze e modalità di lavoro e agire in modo organico attraverso la **coprogettazione** per far crescere il peso delle **comunità locali**, per promuovere diritti e opportunità per le donne e i giovani nei paesi a più basso reddito, per prevenire i conflitti.

Le **nuove tecnologie**, con la crescita esponenziale dell'accessibilità alle intelligenze artificiali, ci continuano a proporre nuove sfide e opportunità per la partecipazione a **progettualità di tipo sperimentale e innovativo**.

Per **l'Educazione e Mediazione sociale**, il settore continua ad essere impegnato principalmente sui temi del **contrasto alla povertà educativa**, tema che orienta anche le progettazioni e gli interventi dello Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù. Si lavora sul contrasto alla **vulnerabilità psico-sociale**, sull'**alfabetizzazione digitale** e la **rigenerazione urbana** con attività culturali attraverso la promozione dell'**ArtEducazione**, sulla sostenibilità ambientale. Continuerà l'impegno verso la **costruzione della relazione educativa** coi minori/giovani dell'anno passato e con i nuovi che si sono affacciati al Centro, come supporto alla definizione del potenziale personale e per il contrasto all'isolamento. Rimaniamo convinti che il contributo maggiore sia quello di **offrire uno spazio accogliente ma strutturato** nel quale poter portare pensieri, problemi, questioni e difficoltà, ma anche che offra opportunità, libertà di espressione e messa in discussione individuale. Sempre più si sta tendendo ad approfondire e **prendere in carico il disagio giovanile**, crescente rispetto allo scorso anno. Le progettazioni cercano di conseguenza di concentrarsi sempre più sugli interventi finalizzati a rendere il Centro un supporto reale e parte integrante della rete di supporto dell'ente/istituzione che prende in carico formalmente le fragilità con cui giornalmente si entra in contatto. Rimane forte e centrale l'idea che sia necessario **costruire in ogni territorio realtà come MaTeMù**, che siano in grado non solo di accogliere "a bassa soglia" ma anche intervenire in maniera formale e strutturata a favore dei minori/giovani. Rimane attivo l'impegno sul versante del rapporto degli adolescenti con i **nuovi media digitali**. MaTeMù continua inoltre a sostenere e promuovere **interventi condivisi con SOFeL** per l'orientamento alla formazione e al lavoro.

La metodologia di **SOFeL** per avvicinare i giovani è una **metodologia non convenzionale** e la sua presenza presso il centro MaTeMù -punto di riferimento per i giovani- continua a valorizzare il contesto informale per intercettare, oltre all'utenza più "classica", situazioni di disagio afferenti a questa specifica fascia d'età. Questa dimensione può rappresentare la **differenza rispetto agli**

sportelli di tipo tradizionale: la presa in carica è a 360° perché tutti gli operatori -di MaTeMù e SOFeL- fanno parte della stessa équipe che opera su più livelli. Su questo siamo sempre più impegnati, nella consapevolezza che operiamo per **target differenti da quelli tradizionali**. SOFeL ha come obiettivo quello di saper rispondere ai bisogni dell'utenza ma ci sono molte situazioni che richiedono un aiuto o un contatto e che occorre individuare e segnalare, perché tenere aperto uno sportello anche tutti i giorni non significa raggiungere gli utenti, soprattutto persone con specifiche **vulnerabilità**. Va trovata la strada per farle arrivare ad approfittare dei servizi e in questo senso si continua l'impegno a costruire ed applicare **strategie specifiche** rivolte ai **giovani NEET** e ai **migranti**.

Per la **Mediazione Interculturale** il 2024 rappresenta un anno in cui **consolidare** la rete e le attività a livello locale, dando continuità all'obiettivo raggiunto lo scorso anno di rafforzare gli **interventi in ambito ordinario**, in particolare nell'**area socio-sanitaria**. Parimenti si continua l'impegno nella **prosecuzione** dei servizi di **ambito emergenziale** -di prima e primissima accoglienza- considerato fondamentale. Rispetto agli scorsi anni, si stanno sperimentando **nuovi enti finanziatori** e **nuove tipologie di progetti** per **evitare** di **legare** il settore alla sola **erogazione di servizio** e nell'ottica di favorire interventi di **mediazione di sistema**.

Vorremmo continuare a **rafforzare** e **sistematizzare** le **attività formative** dei **mediatori interculturali**, anche in considerazione del ruolo che CIES ha svolto in questo ambito fin dagli albori. L'intento è anche quello di avere **mediatori specializzati** e **valorizzare l'expertise** dell'ente nell'ambito, nel tempo divenuto sempre più residuale. Questo è complementare all'idea di **rinnovare l'impegno** per favorire il **riconoscimento della figura professionale** e della **qualifica del mediatore interculturale a livello nazionale**. Tale processo paga lo scotto di un contesto normativo piuttosto complesso e burocratizzato che rischia, oggi come 16 anni fa, di provocare

chiusure che non consentirebbero a tanti mediatori di origine straniera di poter operare se la professione viene collegata al titolo di cittadinanza, al titolo di studio del paese di origine se non riconosciuto e soprattutto se l'esperienza di campo non assume pari valore ad un titolo di studio. Un **percorso complesso** e delicato in cui il CIES continua a ad impegnarsi e in cui sarebbe senz'altro utile la strutturazione di un'**offerta formativa riconosciuta a livello nazionale** ed **accessibile**, anche in considerazione dei costi spesso insostenibili ai più per questi percorsi.

Per la **Comunicazione** la creazione di contenuti di forte impatto visual, abbinata alla profilazione di precise audiences, è il percorso che si è deciso di perseguire più marcatamente rispetto ad altri canali e strumenti. Di sicuro, le nuove tecnologie di intelligenza artificiale aiuteranno a migliorare questo lavoro. In una evoluzione sempre più accelerata e importante delle tecnologie della comunicazione, che abbracciano via via diversi ambiti, il settore Comunicazione amplierà i propri sforzi cercando non solo di raggiungere le varie audience esterne (terzo settore, beneficiari, istituzioni, partner, cittadinanza e comunità), ma anche di dare sempre più supporto agli altri settori di CIES, condividendo know how, strumenti e aggiornamenti efficaci.

PROGETTI 2024

SETTORE	TITOLO	LUOGO	INIZIO ATT.	FINE ATT.
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	UE PAANE II / 405-953Enriquecendo a Participação Activa da Sociedade Civil para a promoção da igualdade de género e o empoderamento das mulheres e raparigas – Cofinanziato da UE PAANE II	Mozambico	apr-19	apr-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Otto per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche a diretta gestione statale per l'anno 2019 – Corsi di alfabetizzazione e avviamento alla formazione e al lavoro per titolari di protezione internazionale e umanitaria e richiedenti asilo nel territorio della regione Lazio (rif. prat. 88/2019)	Italia	feb-23	gen-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Coding Girls – Tackling the Gender and Geographic Divide in the ICT sector in Mozambique – AID 12227 - AICS:MAPUTO/Grants/002/2021	Mozambico	lug-22	giu-25
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Fondo Beneficenza Banca Intesa San Paolo 2022 "Still by your side"	Italia	set-22	feb-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	FONDAZIONE SAN ZENO PRISMI - Percorsi di Resilienza e Innovazione Sostenibili per Microimprenditori e Inserimento lavorativo in Tunisia	Tunisia	gen-23	lug-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	SûrMaRoute: Informative Campaign in Morocco and Tunisia for the Conscious Design of a Personalized Life Path, against Irregular Migration - Call: AMIF-2022-TF1-AG-INFO/EU Grants: Application form (AMIF/ISF/BMVI): V1.0 – 15.04.2021 (capofila Progettomondo)	Tunisia Marocco Italia	giu-23	mag-25
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Otto per mille della Chiesa Valdese - Sostegno socio-economico per le donne vittime di violenza nella regione di Scutari (Nord Albania)	Albania	dic-23	nov-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Fondo Beneficenza Banca Intesa San Paolo - Women Leading Change	Albania	dic-23	nov-24
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Proposal acronym: AMIL Alliance multi-stakeholder for Migrants Integration and Labor (Transnational Actions on Asylum, Migration and Integration) Topic: AMIF-2023-TF2-AG-CALL-04-LABOUR Type of Action: AMIF-PJG (AMIF Project Grants)	Italia Grecia Cipro Francia	apr-24	apr-26
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Job Creation Through Information and Communication Technologies (ICT) In Mozambique – AID 12454 ICT employment Generation: more decent jobs for young people in Mozambique's inclusive digital economy	Mozambico	feb-24	gen-27

Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	VaMoz Digital! Digital Competences, Entrepreneurship and Services as Opportunities for Youth Growth in Mozambique 01/2023/VaMoz Digital/AICS_NDICI Africa/2023/442-998 DIGITAL EMBRACE: Empowering Communities for Inclusive and Accessible Technological Transformation and Learning	Mozambico	approvato nel 2024 - avvio ancora da stabilire	
Educazione e Formazione	TESTiamoCI per il futuro: TErritori e STudenti per una nuova Cittadinanza ecologica - AID 012618/03/0 (capofila VIS) – AICS	Italia (7 regioni)	gen-23	dic-24
Educazione e Formazione	#UnderConstruction - percorsi di prevenzione della povertà educativa per minori sottoposti a procedimenti penali e giudiziari (capofila Kairos Società Cooperativa Sociale)	Roma e Viterbo (Lazio-Italia)	set-21	set-24
Educazione e Formazione	Gara d'appalto per assegnazione MaTeMù (Municipio I Centro) *Convenzione per la gestione degli spazi	Roma (Lazio-Italia)	mar-19	mar-25
Educazione e Formazione	Studenti e cambiamenti climatici - Soka Gakkai	Italia	approvato nel 2024 - avvio ancora da stabilire	
Educazione e Formazione	SPACE UP - Spazio all'Arte e a Comunità Educanti più inclusive, per contrastare discriminazioni e Povertà Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia EDUCARE INSIEME	Italia (Lazio)	approvato nel 2024 - avvio ancora da stabilire	
Mediazione interculturale	Servizio di accoglienza e mediazione culturale presso le sedi della ASL ROMA 1	Roma	giu-23	mag-25
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso il Centro di Prima Accoglienza di Roma (CGM)	Roma	mar-24	feb-26
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso Uffici di servizio sociale per i minorenni (USSM) di Roma (CGM)	Roma	gen-24	dic-24
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistica e culturale per le esigenze della Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere - Ministero dell' Interno - 2022/2024	Italia (16 Regioni)	ago-22	dic-24
Mediazione interculturale	Intervento globale di assistenza sanitaria e sociale per il superamento del disagio psichico nella crisi in soggetti stranieri - ASL RM3	Roma	gen-24	dic-24
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso l'Ospedale "Agostino Gemelli" di Roma – Policlinico Universitario Agostino Gemelli	Roma	gen-24	dic-24
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso SIPROIMI Alderaan	Roma	gen-24	dic-24
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso il CDA Santa Backhita	Roma	gen-24	dic-24

Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso CDA Ferrhotel	Roma	gen-24	dic-24
Mediazione interculturale	Servizi per la gestione delle attività di interpretariato in consecutiva e di traduzione a supporto dell'attività delle Commissioni Territoriali e della Commissione Nazionale per il diritto d'Asilo - Uffici Territoriali del Governo - Ministero dell'Interno	Italia (6 Regioni)	gen-24	dic-24
Mediazione interculturale	Contratto Quadro per l'erogazione di Servizi di Interpretariato e Cultural Expertise – European border and coast guard Agency	Europa (9 paesi)	ago-22	ago-26
Mediazione interculturale	Servizio di interpretariato e mediazione linguistica e culturale a supporto dell'Agenzia EUAA – European Union Agency for Asylum	Italia	giu-23	mag-27
Mediazione interculturale	Mediazione interculturale per la popolazione migrante - Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali	Roma	gen-22	dic-24
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso la Polizia Postale e delle Comunicazioni	Italia (16 Regioni)	gen-24	gen-26
Mediazione interculturale	Otto per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche a diretta gestione statale per l'anno 2021 - MINS <i>Refugees</i> - La Mediazione come percorso di Inserimento Socio lavorativo dei rifugiati	Italia (3 regioni)	approvato nel 2023 - avvio ancora da stabilire	
Mediazione interculturale	Servizio di consulenza specialistico per realizzare una indagine diretta sugli stranieri in Italia - Progetto "AGE-IT" A novel public – private alliance to generate socioeconomic, biomedical and technological solutions for a inclusive Italian ageing society	Italia (Lazio)	giu-24	giu-25



2.8
**Lettera organo
di controllo
e Bilancio
d'esercizio**

Relazione del Comitato di Controllo redatta ai sensi dell'art. 30, comma 7, del Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore)

Al Consiglio Direttivo

Ai Soci del Centro Informazione e Educazione
allo Sviluppo ONLUS (in breve "CIES")

Premessa

Ai sensi del combinato disposto del comma 3 dell'art. 101 e del comma 2 dell'art. 104 del Decreto Legislativo 117/2017 (Codice del Terzo Settore – C.T.S.), come chiarito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (rif. R.U. n. 0011029.03-08-2021), al raggiungimento dei limiti dimensionali di cui al comma 1 dell'art. 14 del cit. C.T.S., gli Enti iscritti all'Anagrafe Unica delle O.N.L.U.S. e non ancora nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (R.U.N.T.S.) sono tenuti alla predisposizione del bilancio sociale.

In ossequio alla predetta disciplina, il Consiglio Direttivo del CIES ha predisposto il bilancio sociale dell'anno 2023 ed ha chiesto al Comitato di controllo – che nelle more della revisione statutaria e della iscrizione al R.U.N.T.S. svolge le funzioni previste dall'art. 30 del C.T.S. (Organo di controllo) - di redigere la presente relazione, per dar conto (A) del monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5 (Attività di interesse generale), 6 (Attività diverse), 7 (Raccolta fondi) e 8 (Destinazione del patrimonio ed assenza di scopo di lucro) del C.T.S. e per attestare (B) la conformità del bilancio sociale medesimo alle linee guida (rif. Decreto Ministeriale del 4 luglio 2019).

(A) GLI ESITI DEL MONITORAGGIO DELL'OSSERVANZA DELLE FINALITÀ CIVICHE, SOLIDARISTICHE E DI UTILITÀ SOCIALE

Abbiamo svolto durante l'anno 2023, con incontri periodici con il Consiglio Direttivo, il monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, attenendoci principalmente alla Norma ETS 3.9 elaborata dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili. Nella nostra attività di monitoraggio abbiamo controllato:

- l'esercizio, in via prevalente rispetto alle attività diverse di cui all'art. 6 del C.T.S. secondo i criteri di cui al D.M. 107 del 19.5.2021, delle attività di interesse generale di cui all'art. 5 del C.T.S.;
- il rispetto, nelle raccolte pubbliche di fondi, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e delle linee guida ministeriali (comma 2, art. 7 C.T.S.);
- il perseguimento dell'assenza di scopo di lucro soggettivo ed il rispetto del divieto di distribuzione, anche indiretta, di utili, avanzi di gestione, fondi, riserve a fondatori, soci, lavoratori, collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali (art. 8, primo e secondo comma), tenendo conto degli indici di cui al terzo comma del medesimo articolo,

lettere da a) a e).

Riteniamo, all'unanimità, che il CIES nell'anno 2023 abbia osservato le finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale previste dal proprio Statuto e, pertanto, esprimiamo il nostro giudizio positivo, senza rilievi.

(B) LA ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' DEL BILANCIO SOCIALE

Abbiamo verificato, mediante la consultazione in bozza dei contenuti delle diverse sezioni e paragrafi che compongono il bilancio sociale 2023 e le interlocuzioni con la referente designata, Dott.ssa Daniela Bico, che fosse:

- conforme, nella struttura, rispetto alla articolazione prevista dalle linee guida ministeriali;
- completo, nei contenuti, con le informazioni richieste dalle predette linee guida e dalle norme del C.T.S.;
- coerente, nei dati contabili, con quelli del bilancio d'esercizio;
- veritiero, nella sua interezza, rispetto alle informazioni in nostro possesso.

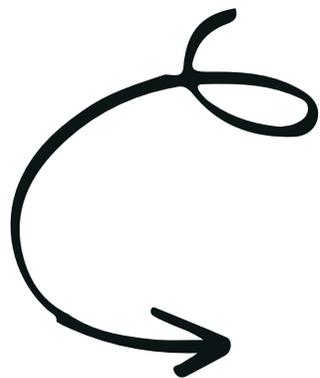
Dall'analisi compiutamente svolta, possiamo attestare, con parere unanime, che il bilancio sociale redatto dal CIES relativamente all'anno 2023, di cui la presente relazione costituisce parte integrante, è conforme alle linee guida di cui all'art. 14 del C.T.S. e del DM 4 luglio 2019.

In esito alle nostre attività di verifica, proponiamo al Consiglio Direttivo e ai Soci di approvare il Bilancio Sociale dell'anno 2023.

Firmato: Il Comitato di Controllo

Dott. Bruno Angelo Boiani
Dott. Pietro Andrea Guiso
Dott.ssa Giulia Battilocchio

Bilancio d'esercizio



Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo ONLUS		
STATO PATRIMONIALE - ATTIVO	31/12/2023	31/12/2022
A) QUOTE ASSOCIATIVE O APPORTI ANCORA DOVUTI	7.442,67	6.367,67
B) IMMOBILIZZAZIONI	299.375,16	343.184,40
I Immobilizzazioni immateriali		
1 Diritti Brevetti e utilizzo opere ing. a detrarre F.do Ammortamento	11.479,05 (7.906,88)	11.479,05 (7.014,96)
2 Concessioni Licenze e Marchi a detrarre F.do Ammortamento	5.101,92 (3.093,92)	5.101,92 (2.591,89)
3 Lavori Straordinari su beni di Terzi a detrarre F.do Ammortamento	384.906,32 (232.923,84)	384.906,32 (200.761,67)
4 Software a detrarre F.do Ammortamento	18.419,96 (16.577,96)	18.419,96 (12.893,97)
II Immobilizzazioni materiali		
1 Impianti e macchinari a detrarre F.do Ammortamento	28.702,13 (17.579,76)	28.702,13 (12.667,44)
1 Impianti e macchinari a detrarre F.do Ammortamento	39.757,73 (27.339,63)	39.757,73 (24.234,54)
2 Attrezzature Industriali e Commerciali a detrarre F.do Ammortamento	88.817,16 (63.238,28)	83.729,20 (64.780,16)
3 Attrezzature Varie e Minute a detrarre F.do Ammortamento	21.532,65 (21.299,49)	21.532,65 (21.241,21)
4 Mobili e macchine d'ufficio a detrarre F.do Ammortamento	25.498,27 (17.716,31)	25.498,27 (14.656,52)
4 Mobili e macchine d'ufficio a detrarre F.do Ammortamento	1.997,53 (1.549,33)	1.997,53 (1.437,47)
5 Altri beni - Arredamento a detrarre F.do Ammortamento	19.168,31 (12.489,93)	19.168,31 (10.875,73)

6 Altri beni - Altri Beni Materiali	5.692,95	5.692,95
a detrarre F.do Ammortamento	(4.365,80)	(4.028,37)
7 Beni >516,46	4.281,20	4.281,20
a detrarre F.do Ammortamento	(4.281,20)	(4.281,20)
III <i>Immobilizzazioni finanziarie</i>		
1 Partecipazioni in:		
c) altre imprese	55.516,46	55.516,46
2 Crediti:		
d) verso altri	18.865,85	18.865,85
3 Altri titoli		-
C) ATTIVO CIRCOLANTE	6.540.981,09	8.333.375,74
I <i>Rimanenze</i>		
II <i>Crediti per Progetti</i>		
- Crediti per Progetti (Spese anticipate)	581.952,31	178.414,03
- Crediti per invio risorse (Anticipi a partners/controparti)	1.410.941,85	1.909.549,91
- Crediti per Progetti (Clienti per Contratti)	2.823.751,79	4.122.500,28
- da 5 x Mille		
II <i>Crediti</i>		
1 Crediti verso fornitori	105.448,88	351.848,85
2 Crediti Tributari e v/enti previdenziali	146.458,32	148.968,90
3 Crediti verso altri	1.210,03	1.386,03
IV <i>Disponibilità liquide</i>		
1 Depositi bancari e postali	1.468.160,24	1.614.454,27
2 Denaro e valori in cassa	3.057,67	6.253,47
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	19.208,04	6.782,68
TOTALE ATTIVO	6.867.006,96	8.689.710,49

STATO PATRIMONIALE - PASSIVO	31/12/2023	31/12/2022
A) PATRIMONIO NETTO	1.007.745,36	977.952,78
I <i>Fondo di dotazione dell'ente</i>	423.127,30	423.127,30
II <i>Patrimonio libero</i>		
1 Risultato gestionale esercizio in corso (<i>positivo o negativo</i>)	29.792,58	23.383,15
2 Risultato gestionale da esercizi precedenti da reinvestire a favore di attività istituzionali statutariamente previste	554.825,48	531.442,33
3 Riserve statutarie	-	-
B) FONDI PER RISCHI E ONERI	600.000,00	600.000,00
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	111.893,52	98.722,31
D) DEBITI	4.622.469,02	6.497.117,97
1 Debiti per Progetti	2.464.461,82	3.484.573,49
2 Debiti verso banche	-	-
3 Debiti verso altri finanziatori	-	-
4 Debiti verso fornitori	506.768,18	219.080,57
5 Debiti V/impresе controllate e collegate	31.157,00	248.810,32
6 Debiti tributari e fiscali	140.034,63	128.925,11
7 Debiti V/ istituti di previdenza e di sicurezza sociale	275.387,15	243.966,97
8 Debiti verso collaboratori	1.131.774,91	2.149.731,01
9 Altri debiti	72.885,33	22.030,50
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	524.899,06	515.917,43
TOTALE PASSIVO	6.867.006,96	8.689.710,49

Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo ONLUS

RENDICONTO GESTIONALE

COSTI E ONERI

		31/12/2023	31/12/2022
A) Da Attività di Interesse Generale			
A.1	Materie prime sussidiarie di consumo e di merci	173.047,70	76.357,09
A.2	Servizi	8.568.324,90	5.534.656,80
A.3	Godimento beni di terzi	3.425,78	11.550,00
A.4	Personale	7.513.650,23	5.819.912,69
A.5	Oneri diversi	2.440,49	30.296,96
A.6	Anticipi a controparti/partners	1.410.941,85	1.909.549,91
A.7	Residui Impegnati progetti	471.567,66	1.396.609,55
A) Totale		18.143.398,61	14.778.933,00
B) Da Attività Diverse			
B.1	Materie prime sussidiarie di consumo e di merci	-	-
B.2	Servizi	14.415,84	-
B.3	Godimento beni di terzi	30.690,00	28.190,00
B.4	Ammortamenti	42.651,44	42.084,34
B.5	Oneri diversi di Gestione	15.874,72	387,02
B.6	Imposte dell'Esercizio	-	59,70
B) Totale		103.632,00	70.721,06
C) Da attività di Raccolta Fondi			
C.1	Oneri per Raccolte Fondi Abituali	12.065,13	3.339,12
C.2	Oneri per Raccolte Fondi Occasionali		
C.3	Altri Oneri		
C) Totale		12.065,13	3.339,12

D)	Da Attività Finanziarie e Patrimoniali		
D.1	Su rapporti bancari	10.246,12	4.670,48
D.2	Oneri straordinari	32.539,48	16.523,55
D.3	Perdite su Partecipazioni	191.157,00	248.810,32
D)	Totale	233.942,60	270.004,35
E)	Di Supporto Generale		
E.1	Materie prime sussidiarie di consumo e di merci	7.685,95	5.742,31
E.2	Servizi	330.084,48	276.215,90
E.3	Godimento beni di terzi	66.833,96	77.050,92
E.4	Personale	872.107,20	924.084,19
E.6	Ammortamenti	12.448,80	11.840,77
E.5	Accantonamenti (quota Struttura anno successivo)	500.000,00	500.000,00
E.7	Altri Oneri	645,98	1.224,35
E)	Totale	1.789.806,37	1.796.158,44
TOTALE PARZIALE COSTI E ONERI		20.282.844,71	16.919.155,97
Avanzo/Disavanzo prima delle Imposte		39.065,31	56.716,51
Imposte (IRAP)		9.272,73	33.333,36
TOTALE COSTI E ONERI		20.292.117,44	16.952.489,33
RISULTATO DI GESTIONE DOPO LE IMPOSTE		29.792,58	23.383,15
TOTALE A PAREGGIO		20.321.910,02	16.975.872,48

CIES ONLUS - Bilancio al 31.12.2023

Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo ONLUS

RENDICONTO GESTIONALE

PROVENTI E RICAVI

		31/12/2023	31/12/2022
A) Da Attività di Interesse Generale			
A.1	Erogazioni Liberali	11.338,00	15.545,00
A.2	Proventi del 5 per Mille	8.758,84	-
A.3	Contributi da enti pubblici	856.010,43	2.900.402,63
A.4	Proventi da Contratti con enti pubblici	14.446.828,64	10.905.665,16
A.5	Contributi da privati	952.760,07	487.472,79
A.6	Proventi da Contratti con privati	184.340,94	48.538,73
A.7	Residui Impegnanti Progetti anno preced.	3.306.159,46	2.024.124,62
A) Totale		19.766.196,38	16.381.748,93
B) Da Attività Diverse			
B.1	Altri Ricavi Rendite e Proventi	39.400,00	71.900,00
B) Totale		39.400,00	71.900,00
C) Da attività di Raccolta Fondi			
C.1	Proventi da Raccolte Fondi Abituali	1.970,32	4.603,99

C)	Totale	1.970,32	4.603,99
D)	Da Attività Finanziarie e Patrimoniali		
D.1	Da rapporti bancari	5.981,85	419,86
D.2	Proventi straordinari	8.361,47	12.199,70
D.3	Fondi Straordinari	-	5.000,00
D)	Totale	14.343,32	17.619,56
E)	Di Supporto Generale		
E.1	Quota Struttura di competenza	500.000,00	500.000,00
E)	Totale	500.000,00	500.000,00
TOTALE PROVENTI E RICAVI		20.321.910,02	16.975.872,48
TOTALE A PAREGGIO		20.321.910,02	16.975.872,48



2.9 Indice dei contenuti GRI

Standard Universali		
Standard GRI 2021	Informazione	N. pagina / Omissione
GRI 1: Principi Fondamentali		
Standard e principi di rendicontazione		8,10
GRI 2: Informativa Generale		
ORGANIZZAZIONE E PRASSI DI RENDICONTAZIONE		
2-1	Dettagli organizzativi	39,65
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	8,10,15,18,40,41,65
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	8,10,12
2-4	Revisione delle informazioni	8-12
2-5	Assurance esterna	8,12,115,116 ¹
ATTIVITA' E LAVORATORI		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti	18,25,27,34,37,61,70,74,81,85,89
2-7	Dipendenti	50 informative 2-7-b e 2-7-c Non pertinenti (i contratti co.co.co e di prestazione professionale non implicano la determinazione del tempo lavoro ma solo l'incarico affidato e l'obiettivo da

¹ Bilancio d'esercizio certificato da revisore esterno e disponibile con tutta la documentazione di corredo al link <https://www.cies.it/chi-siamo/trasparenza/>

		<i>raggiungere)</i>
2-8	Lavoratori non dipendenti	50
GOVERNANCE		
2-9	Struttura e composizione della governance	40,41,42,43, 51-56,
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	42, 51
2-11	Presidente del massimo organo di governo	42,51
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	10,18,22,61,51-56,90,114
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	10-12, 51-56,90
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	10-12, 51,53,54,55,90,114
2-15	Conflitti di interesse	41,41,42,114
2-16	Comunicazione delle criticità	10-12, 46
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	10-12,57
2-18	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	8-12,90
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	41,50
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	41,50
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	50
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2,18-20,22,23
2-23	Impegno in termini di policy	15, 21-23,43-46
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	8-12,90,51,57

2-25	Processi rivolti a rimediare impatti negativi	10-12,90
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Non pertinente (<i>l'informativa è rilevante solo per i processi di risanamento ambientale; cfr. GRI 2 – Informativa generale 2021; pag. 41</i>)
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	46
2-28	Appartenenza ad associazioni	43-45
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
2-29	Approccio di coinvolgimento degli stakeholder	61,90,92-94
2-30	Contratti collettivi	50
GRI 103: Temi materiali		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	18
3-2	Elenco dei temi materiali	25,27,34
3-3	Gestione dei temi materiali	68,89
Standard Specifici		
PERFORMANCE ECONOMICA		
GRI 201: Performance economica		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	114-122
ANTICORRUZIONE		

GRI 205: Anticorruzione		
205-1	Operazioni messe in atto per la gestione dei rischi legati alla corruzione	41,42,46
DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE		
NGO Sector Disclosure: Distribuzione delle risorse		
Former* NGO7	Allocazione delle risorse	88,103,110
RACCOLTA FONDI CON CRITERIO ETICO		
NGO Sector Disclosure: Raccolta fondi con criterio etico		
Former* NGO8	Fonti di sostegno divise per categoria. Elenco e importo delle cinque più alte donazioni durante il periodo di rendicontazione	47,88,121,122
Indicatori di performance sociale		
OCCUPAZIONE		
GRI 401: Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei lavoratori	50
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
GRI 404: Formazione e istruzione		
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti	57
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	50

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
GRI 405: Diversità e pari opportunità		
405-1	Composizione degli organi di governo e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a genere, età e altri indicatori di diversità rilevanti	58,59
COMUNITÀ LOCALI		
GRI 413: Comunità locali		
413-1	Operazioni effettuate mediante il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e/o programmi di sviluppo	18,61,70-72,74-79,81-83,90-102
MARKETING ED ETICHETTATURA		
GRI 417: Comunicazioni di marketing		
417-3	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi all'attività di marketing	46
Requisiti addizionali di settore**	Casi di non conformità a regolamenti o codici volontari relativi all'attività di raccolta fondi e marketing per quanto concerne i beneficiari o i donatori e azioni correttive attuate	46
COINVOLGIMENTO DEI BENEFICIARI		
NGO Sector Disclosure: Coinvolgimento dei beneficiari		
Former* NGO1	Processi messi in atto per il coinvolgimento degli stakeholder beneficiari nell'ideazione, attuazione, monitoraggio e valutazione dei programmi e delle policy	10-12,61,90-102
SENSIBILIZZAZIONE PUBBLICA E ADVOCACY		
NGO Sector Disclosure: Sensibilizzazione pubblica e advocacy		
Former* NGO5	Processo per formulare, comunicare e implementare posizioni di advocacy e campagne di sensibilizzazione pubblica.	22,43,46,37

*Le disclosure specifiche per il settore delle ONG sono rimaste invariate per gli standard GRI dalla versione G4, adeguata a sua volta dalla precedente versione G3.1.

**Alcune disclosure richiedono informazioni aggiuntive per il settore delle ONG.



**CENTRO
INFORMAZIONE E
EDUCAZIONE ALLO
SVILUPPO ONLUS**

Via Merulana, 198 – 00185 Roma – ITA

Tel. +39 06-77264611

Fax + 39 06-77264628

Mail: cies@cies.it

Pec: cies@pec.cies.it

Servizio sostenitori: donazioni@cies.it

<https://www.cies.it>

un mondo a

**ZERO
DISCRIMINAZIONE**

costruiamola insieme

sociale, economica, culturale, etnica, di genere, religiosa

Dal 1980 lottiamo per abbattere ogni forma di apartheid in Italia e nel mondo,
con gli strumenti della Cooperazione, della Mediazione, dell'Innovazione.

DONA IL TUO 5x1000

CODICE FISCALE 97027130588