



**2021**  
BILANCIO SOCIALE

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

**CENTRO  
INFORMAZIONE E  
EDUCAZIONE ALLO  
SVILUPPO ONLUS**

# lettera della presidente



Anche il 2021 è stato un anno segnato dalla pandemia COVID-19. Quello che ancora oggi viviamo è il maggiore indebolimento delle fasce vulnerabili, l'acutizzazione delle fragilità e delle disuguaglianze, contraddistinti anche da un nuovo livello di esclusione: quello digitale.

Il **digital divide** oggi è un tema: viviamo in una società in cui l'esclusione dipende anche dalle capacità e dal possesso di strumenti digitali. L'alfabetizzazione e l'educazione digitale sono questioni da affrontare perché il livello di inclusione non vale solo per esperienze drammatiche come quelle legate alla pandemia, ma oggi riguarda tutte/i, basti pensare all'identità digitale necessaria per l'accesso a diversi servizi pubblici. Alfabetizzazione e educazione sono concetti diversi, perché se il primo fa riferimento alle capacità e competenze di utilizzo di tali strumenti, l'educazione riguarda invece i valori etici che devono – o dovrebbero – guidare la partecipazione sociale ed il loro utilizzo, sia per ciò che riguarda la relazione e il rapporto con l'altro, sia per quanto riguarda definizione e comprensione dei contenuti.

Per contrastare le barriere causate dal *digital divide*, promuovendo la conoscenza e l'uso consapevole degli strumenti digitali soprattutto tra le fasce più vulnerabili della popolazione, si inserisce il lavoro del CIES. In Paesi lontani, come il Mozambico, dove il CIES lavora per promuovere alfabetizzazione ed educazione digitale delle bambine. In Italia, nel Centro Giovani Scuola d'Arte Matemù, con bambini/e, adolescenti e giovani, per contrastare il fenomeno dell'*hate speech*, ovvero quelle forme di comunicazione mirate a esprimere e diffondere odio e intolleranza verso singoli o gruppi accomunati da specifiche appartenenze sociali (religiose, di orientamenti sessuali, etniche, disabilità etc...), la cui diffusione è cresciuta visibilmente tramite la rete, e per contrastare la povertà educativa che è un altro tema collegato all'uso dei media e che con il lock-down e l'isolamento sociale è significativamente aumentato.

**Povertà educativa** che il CIES contrasta attraverso l'**arte-educazione**, per aumentare le opportunità di accesso alla cultura e alla bellezza, al sostegno socio-affettivo e all'apprendimento delle competenze cognitive e non cognitive per minori in situazione di vulnerabilità economica e socio-culturale, lavorando dentro e fuori la scuola con interventi in e out doors. Ed è proprio tramite un progetto specifico che ha questo nome, "DOORS", che nel 2021 ha ripreso le sue attività in presenza cercando tramite tante azioni di riaccendere il desiderio allo studio e alla convivialità rompendo le bolle dell'isolamento culturale, psicologico e sociale in cui per il lock-down, ragazzi e ragazze si erano ritrovati. Fondamentali sono state proprio le attività di *out-door*, nel giardino del nostro centro Giovani e scuola d'arte MaTeMu e nei parchi cittadini, ed il metodo di arte-educazione.

E poi il tema sempre presente del **lavoro**, qui e altrove. Il lavoro irregolare e la piaga del lavoro nero, che in Italia ma non solo, va spesso di pari passo anche con una gestione emergenziale dell'immigrazione, ormai fenomeno strutturale mondiale che viene trattato come problema ed emergenza sociale piuttosto che come patrimonio da accogliere. Patrimonio umano, culturale, demografico e di welfare la cui parola chiave, continuiamo a ripeterlo, è "**patrimonio migrante**". Invece continuano a farla spesso da padrone leggi restrittive che mirano a difendersi, come se il mondo del terzo millennio non fosse popolato semplicemente di persone ma da sub-umani (o non umani) e da

linee demarcatorie di una cartina politica. Ed è proprio qui che si produce una maggiore irregolarità, che vuol dire maggiore insicurezza per tutte/i e maggiore possibilità di sfruttamento, fino ai tristi e ignobili casi noti alle cronache di schiavismo. Qui sono gli esclusi degli esclusi, coloro che non esistono: gli irregolari.

E di nuovo su questi temi il CIES è in prima linea con i suoi mediatori interculturali che operano nei diversi servizi, rappresentando un esempio concreto e positivo di integrazione e valorizzazione della diversità. E proprio per questo il Settore Mediazione del CIES insiste nell'affrontare nuove sfide ed esplorare nuove frontiere, come quella di lavorare con la mediazione interculturale sull'**educazione finanziaria**, nella convinzione che la consapevolezza dei diritti, dei doveri e delle opportunità che ruotano intorno all'utilizzo del denaro è qualcosa che viene concepita in maniera culturalmente diversa e che l'educazione finanziaria è necessaria per esercitare il diritto di cittadinanza economica, nonché parte integrante di un pacchetto di **Educazione alla Cittadinanza Attiva**.

Un mondo interconnesso, veloce, ma che esclude, che crea muri. Un mondo parallelo – quello virtuale - che divide chi è connesso da chi non è connesso, un mondo reale – non virtuale - che divide i presenti dai fantasmi, quelli che ci sono da quelli che non si vedono. Questa divisione, questa linea netta tra presenti e non presenti, tra visibili e non visibili, è sempre più marcata, nel mondo virtuale e non. È la trasversalizzazione della vulnerabilità, in cui le forme di esclusione crescono e vanno a stringere e spingere sempre più ai margini chi non sta al centro.

E in questo insieme sempre più eterogeneo e schizofrenico, il CIES si impegna per abbattere muri e barriere, cercando di vedere cosa c'è al di là, favorendo il dialogo, lo scambio e la cooperazione, in un'ottica rispettosa delle persone, dell'ambiente e di tutte le diversità. **Transizione ecologica e educazione al bene comune** sono i capisaldi del progetto Mysea che promuove la cooperazione nel mediterraneo (operiamo in 5 paesi: Italia, Grecia, Tunisia, Libano e Giordania) per la formazione, l'orientamento e l'inserimento lavorativo di giovani, donne e Neets nella cornice della **green e blue economy** nei settori dell'**agrifood waste management**, contribuendo alla promozione di policy su questi temi.

Il problema, in futuro e sempre di più, sarà quindi l'esclusione dei vulnerabili, a tutti i livelli di vita. E di tutti, non solo dei migranti. Dall'etimologia del termine, *vulnerabilis* -latino- che deriva da vulnerare, ovvero "ferire". **Vulnerabile è chi può essere ferito**. E il numero e la varietà delle vulnerabilità sono destinati ad aumentare.

**Educazione e Inclusione Digitale, contrasto alla Povertà Educativa, Transizione Ecologica, Formazione Professionale e Orientamento al Lavoro, Accoglienza e Integrazione:** questi i temi che terranno impegnato il CIES anche per il 2022 con azioni strategiche di sistema e un approccio trasversale. Queste le nostre parole chiave contro il declino.

**Elisabetta Bianca Melandri**  
Presidente CIES Onlus



# indice

## **1. Introduzione alla rendicontazione 2021 | 05**

Nota metodologica  
Standard di rendicontazione  
Introduzione alle tematiche trattate da CIES Onlus  
Stakeholders

## **2. Identità | 12**

Storia  
Vision e mission  
Obiettivi strategici

## **3. Profilo dell'organizzazione | 19**

Assetto istituzionale  
Organi associativi  
Reti istituzionali  
Riconoscimenti e accreditamenti  
Codici di condotta e procedure  
Fundraising

## **4. Governarncce | 27**

Struttura operativa  
personale  
mediatori, interpreti e traduttori  
volontari  
inserimento lavorativo  
percorsi formativi  
diversità e pari opportunità

## **5. Attività | 32**

Le tematiche trattate da CIES Onlus  
Dove operiamo: aree geografiche di intervento  
Cooperazione internazionale e co-sviluppo  
Educazione e Mediazione Sociale  
Mediazione Interculturale

Attività trasversali di supporto ai settori:  
Comunicazione e eventi e Centro di Documentazione  
Interculturale  
Ristorante “Altrove. Porte aperte sul Mondo”

## **6. I nostri risultati: rendicontazione sociale dell'anno 2021 | 53**

Cooperazione Internazionale e co-sviluppo  
Educazione e Mediazione sociale  
Mediazione Interculturale  
Comunicazione Eventi e Fundraising  
Progetti anno 2021

## **7. Valutazione di Impatto | 73**


Ricerche valutative su 3 temi: violenza di genere, povertà  
educativa, inclusione finanziaria dei migranti  
L'impatto del CIES nel suo lungo percorso di crescita e  
lavoro sulle tematiche trattate: un'analisi interna tramite  
la voce di collaboratori storici

## **8. Prospettive per il 2022 | 102**

## **9. Lettera comitato di controllo e Bilancio di esercizio | 107**


Relazione Comitato  
Bilancio d'esercizio

## **10. Indice dei contenuti GRI | 113**



# 1. Introduzione alla rendicontazione 2021

# 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<sup>1</sup> 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. I principi di rendicontazione sono quelli stabiliti dal *Global Reporting Initiative* (GRI), l'organizzazione internazionale più autorevole e accreditata per il reporting sociale e ambientale, secondo l'opzione *Core*<sup>2</sup>.

Nell'anno 2021, come anticipato nello scorso Bilancio Sociale, è stato svolto all'interno del CIES un importante lavoro metodologico ai fini della rendicontazione sociale finalizzato ad attivare forme di partecipazione più strutturate degli stakeholders. Inoltre per continuare il lavoro trasversale di monitoraggio e valutazione dei settori CIES per la valutazione di impatto sociale dell'Ente (VIS). La revisione di questa impostazione è già visibile nella struttura del presente documento.

È stato definito e attivato un programma di lavoro di riflessione e condivisione della mission e degli obiettivi attraverso un percorso di analisi partecipata su contesto di intervento e attività. Il programma, che si svolge per *step*, ha visto l'avvio nell'anno della presente rendicontazione ed è già in piccola

parte valorizzato in questo Bilancio<sup>3</sup>. Al momento di scrittura del presente documento sono inoltre in organizzazione altri momenti di condivisione e valutazione partecipata con altri stakeholder interni (collaboratori<sup>4</sup> e mediatori interculturali<sup>5</sup>) che avranno vari step metodologici<sup>6</sup> e si svolgeranno durante tutto il corso dell'anno 2022. A seguito dei risultati si continuerà con una attività metodologicamente affine per gli stakeholders esterni<sup>7</sup>.

Questo processo di coinvolgimento (*engagement*) era di fatto già implementato tramite l'adeguamento alla norma del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001 (dalla 2008 alla 2015). In questo quadro le strategie del CIES si definiscono per l'anno corrente e si valutano gli obiettivi raggiunti nell'anno precedente rispetto ai progetti/servizi<sup>8</sup>. Attraverso degli indicatori di processo vengono valutati i risultati ottenuti e se i beneficiari degli interventi sono soddisfatti del lavoro svolto. I tre settori di riferimento, che fanno capo alle tre tematiche specifiche trattate dall'Ente come "materiali" (cooperazione e co-sviluppo; mediazione interculturale; educazione e mediazione sociale – cfr. di seguito e cap. 5)<sup>9</sup> hanno al proprio interno procedure di M&V specifiche che rispondono agli obiettivi delle loro attività e dei servizi offerti, nonché dei criteri delle

<sup>3</sup> Cfr. in Valutazione di impatto cap. 7

<sup>4</sup> Incontri coi caposettore e i coordinatori di progetto; momenti di condivisione tra operatori tramite piattaforma Workplace

<sup>5</sup> <https://www.cies.it/fai-sentire-la-tua-voce/>

<sup>6</sup> allo stato attuale alcuni incontri sono finalizzati ad una riflessione condivisa sulle proprie attività ai fini della comunicazione dell'ente; altri alla condivisione di metodi e strumenti di lavoro ai fini della trasversalizzazione per la VIS- Nel corso dell'anno ci sarà un allargamento ed una evoluzione metodologica finalizzata più propriamente alla valutazione partecipata su obiettivi, attività e mission dell'Ente.

<sup>7</sup> Per informazioni sull'analisi degli stakeholder del 2021 vedi di seguito

<sup>8</sup> I progetti presentati vengono elencati, specificando l'entità e il budget di ogni progetto, così come il numero di quelli ammessi e quelli non ammessi

<sup>9</sup> I temi materiali emergono dall'analisi svolta e riassunta nel Documento del Sistema di Qualità denominato "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, ovvero orientato a cogliere le opportunità e prevenire i risultati indesiderati.

<sup>1</sup> Si fa sempre riferimento all'anno solare precedente alla pubblicazione.

<sup>2</sup> Per la descrizione della struttura del testo in relazione ai principi di rendicontazione richiesta, si veda di seguito in Standard di rendicontazione.



politiche pubbliche che orientano i finanziamenti<sup>10</sup> condivise dalla *mission* del CIES.

È quindi in corso un lavoro interno che al di là delle dovute e necessarie diversità in relazione ai “temi materiali” trattati, possa restituire in termini di impatto sociale quanto svolto nell’insieme<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> L'utilizzo degli indicatori progettuali obbligatori, per la tipologia di attività gestite dall'Ente, oltre a rappresentare l'aderenza ai principi che ispirano le politiche pubbliche finalizzate all'inclusione sociale e al rispetto dei diritti, diventano un importante valore di riferimento in merito all'impatto sociale generato grazie proprio all'utilizzo di standard e indicatori comuni riconosciuti a livello nazionale e internazionale.

<sup>11</sup> In particolare una mappatura di procedure e strumenti di M&V dei singoli settori finalizzata alla trasversalizzazione di alcuni indicatori di base.

Nel bilancio di quest'anno si è deciso di presentare un primo estratto che rappresenta per ogni tema materiale non solo i risultati raggiunti (come lo scorso anno), ma anche l'impatto delle attività svolte tramite singole esperienze di ricerca valutativa legate ad alcuni progetti dei settori. Inoltre l'impatto viene raccontato tramite la voce di alcuni collaboratori storici che, con la loro esperienza di vita, di lavoro e conoscenza del contesto di intervento e delle modifiche intervenute, possono valorizzare i risultati delle attività svolte da CIES nel lungo periodo. Questo ci sembrava indubbiamente il contributo più interessante da presentare per il 2021, perché va in qualche modo a condensare in parole, in “racconti” appunto, un'esperienza di lavoro lungo gli anni e che spesso i soli dati non riescono a rappresentare.

Il lavoro implementato finora e quello programmato nel prossimo periodo, ha pertanto il duplice obiettivo di svolgere un'analisi partecipata delle proprie attività in coerenza agli obiettivi dell'Ente, in ragione di una sempre maggiore aderenza al contesto sociale e culturale in cui si interviene e che è in continuo ed incessante mutamento<sup>12</sup>, e contestualmente, sviscerare in modo trasversale e profondo i “temi materiali” trattati da CIES per verificare e valorizzare l'impatto sociale generato.

Questa volontà si è operativamente tradotta anche in una modifica dell'organigramma per cui, a partire dal 2021, la referente del Sistema di Qualità ha cominciato un lavoro di aggiornamento e revisione metodologica ai fini della VIS, assumendo formalmente a partire dal 2022 anche lo specifico incarico di redazione del presente Bilancio.

La proposta di bilancio sociale è stata approvata dal Consiglio Direttivo il 14 giugno 2022. L'assemblea dei soci ha approvato il bilancio sociale il 30 giugno 2022.

Il rapporto è disponibile sul sito internet dell'associazione ([www.cies.it](http://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](mailto:d.bico@cies.it)).

<sup>12</sup> Particolarmente negli ultimi anni anche a causa della crisi pandemica COVID-19.

# Standard di rendicontazione

In continuità con i precedenti Bilanci, il CIES presenta quello relativo all'anno 2021 integrando la rendicontazione economica all'interno di un rapporto che riflette la propria dimensione sociale, tenendo quindi sempre 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.

Di seguito si presenta la struttura del documento in linea coi principi di rendicontazione del GRI (<https://www.globalreporting.org/>).

Questa prima parte introduttiva ha l'obiettivo di introdurre e descrivere il contesto metodologico in cui il presente documento si inserisce: revisioni, criteri e standard, processo di engagement e indicazioni sull'analisi di materialità, secondo un processo in divenire che rappresenta anche l'evoluzione dell'Ente. Il documento viene elaborato secondo le indicazioni del GRI 101 – *Principi di rendicontazione* e i relativi standard di "contenuto" (inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, materialità, completezza) e "qualità" (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità e tempestività).

Per ciò che attiene gli Standard GRI 102 - *Informativa generale*, si possono trovare nei capitoli relativi al Profilo dell'organizzazione, Governance e Attività (cap. 3, 4, 5). La parte più specifica di rendicontazione delle attività dell'anno 2021 viene svolta nei capitoli 6 e 7, in cui oltre ad essere presenti i dati per ogni "tema materiale" trattato dai tre settori del CIES, vengono presentate delle esperienze di ricerca valutativa e l'impatto tramite la voce di alcuni collaboratori storici, interviste che rappresentano anche i primi risultati del processo di analisi partecipativa attivato. In questa parte si possono trovare le maggiori informazioni relative al GRI 103 - *Modalità di gestione*.

In continuità con l'argomento trattato, seguono le prospettive per

l'anno 2022 (cap. 8) e trovano spazio le analisi relative all'analisi economico-finanziaria (cap.9) e i risultati delle attività del fundraising (cap. 6). Gli aspetti relativi all'andamento economico e finanziario sono inoltre trattati in maniera più approfondita all'interno del documento "Bilancio al 31.12.2021"(contiene la Relazione di Missione).

Inoltre in linea con le Linee guida Ministeriali, viene inserita la lettera che rappresenta la valutazione del Comitato di Controllo (cap. 9).

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. Vengono inoltre utilizzati alcuni indicatori per il settore delle ONG. In aderenza alle indicazioni del GRI, chiude il documento la griglia riassuntiva Indice dei contenuti (cap. 10), in cui si possono trovare con dettaglio tutti i rimandi agli Indicatori nel testo.





# Introduzione alle tematiche trattate da CIES Onlus

L'analisi di materialità viene svolta in coerenza agli obiettivi, alla mission e ai valori del CIES<sup>13</sup>. È stata definita lungo gli anni nella costante ricerca di individuare le tematiche che potessero rispondere ad una maggiore inclusione e coesione sociale, basata secondo noi sull'assenza di discriminazione, in tutti gli ambiti: sociale, culturale, etnica, di genere, religiosa. Come riporta 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". Partiamo dall'apartheid in Sudafrica<sup>14</sup>, e dal 1983, anno di fondazione dell'associazione, continuiamo a sottolineare tramite i nostri interventi la necessità di lavorare sull'abbattimento di tutte le forme di discriminazione. In questo percorso, nel tempo si sono strutturate specifiche aree di intervento che hanno seguito le evoluzioni dei fenomeni e delle dinamiche sociali nazionali e internazionali e delle relazioni tra paesi nel mondo. Abbiamo individuato dei settori specifici che potessero trattare, in tempi e luoghi diversi, alcune particolari tematiche, sempre nell'idea del necessario collegamento tra "qui" e "altrove" e che il mondo sia un unico luogo in cui tutti abbiamo il diritto di abitare. Le nostre tematiche si concretizzano anche in metodi di lavoro specifici, in interventi sociali mirati trasversali in tutte le realtà in cui interveniamo. La Cooperazione e il co-sviluppo è il tema "macro" in cui facciamo confluire il diritto alla differenza e il no allo sfruttamento, in cui non deve esistere la differenza tra un Nord e un Sud del Mondo, in cui ogni realtà e ogni paese ha il diritto di vivere ed esistere secondo i propri principi e valori, ma sempre nel rispetto delle persone, dell'ambiente e delle culture, in un continuo ed incessante collegamento

<sup>13</sup> Cfr. capitolo successivo, Identità

<sup>14</sup> Il CIES nasce sulla scia del MOLISV – Movimento Libertà e Sviluppo, movimento attivo fin dagli anni 70 nell'ambito della solidarietà internazionale, delle campagne contro il colonialismo e per lo sviluppo di quello che all'epoca veniva definito il Terzo Mondo.



col resto del mondo. Che l'economia deve essere motivo di crescita e di ricchezza per tutti, non di sfruttamento e assoggettamento. La Mediazione interculturale, quella Sociale e l'Educazione favoriscono e promuovono la piena realizzazione dei nostri obiettivi e della nostra mission, qui e altrove, e garantiscono una società più equa ed inclusiva dove la pari opportunità e la cittadinanza sono un principio imprescindibile per favorire la coesione sociale, la pace e lo sviluppo sostenibile.

Ogni tema per noi importante è quindi rappresentato in un settore che lo cura e lo promuove e che, tramite progetti e interventi, risponde a specifici obiettivi. Negli anni, nell'evolversi di queste tematiche e dei settori CIES che li rappresentano, il lavoro di collegamento è sempre stato presente e crescente: questo percorso si sta attualmente concretizzando attraverso la volontà di adottare un sistema unico finalizzato a restituire nell'insieme la valutazione di impatto dell'Ente (cfr. sopra in Nota metodologica).

In linea con l'introduzione ai temi per noi importanti, si presenta l'analisi degli stakeholders con cui collaboriamo e per cui operiamo.

# Stakeholders

L'Analisi degli stakeholders (di seguito per brevità anche SH) è un'attività implementata in maniera costante ed analitica dall'Ente in coerenza al proprio Sistema di Gestione per la qualità<sup>15</sup>. Con cadenza annuale la lista degli SH viene riesaminata ed eventualmente aggiornata e vengono verificate le aspettative legittime e i bisogni espressi, anche ai fini di una valutazione omnicomprensiva sui risultati raggiunti dal CIES in coerenza agli obiettivi generali<sup>16</sup>.

All'interno di queste procedure trovano spazio anche le attività di monitoraggio e valutazione finalizzate a valutare se gli SH sono soddisfatti del lavoro svolto da CIES<sup>17</sup>. Il presente Bilancio è stato redatto tenendo conto di quanto è necessario restituire in termini di attività svolte, risultati e impatti ottenuti, coerentemente con le aspettative legittime e i bisogni espressi dagli SH, in ottica di fiducia e trasparenza.

Per quanto riguarda l'anno 2021, è iniziato un lavoro di maggiore analisi con l'obiettivo di definire tra il 2022 e il 2023 una matrice di rilevanza specifica ai fini della valutazione di impatto sociale.

In coerenza alle informazioni necessarie per il presente Bilancio, per l'anno di rendicontazione sono stati mappate **9 tipologie di stakeholders** (6 esterni e 3 interni) **per un totale di 195 stakeholders**<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> Il sistema di gestione certificato in conformità alla norma ISO-9001:2015 prevede una specifica "Analisi del rischio" che include oltre all'analisi di materialità, la mappatura degli SH, con l'identificazione dei loro bisogni ed aspettative specifici.

<sup>16</sup> Obiettivi di processo revisionati annualmente dalla Direzione.

<sup>17</sup> Tali 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..)

<sup>18</sup> La mappatura conta le tipologie di SH dell'Ente: tutte le istituzioni (pubbliche e private) sono





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. Molte ampia la rete di partner (132 realtà territoriali pubbliche e private) con cui si collabora nella progettazione e nello svolgimento delle attività a favore dei beneficiari finali, della Pubblica Amministrazione e degli Enti Normativi nazionali/internazionali che regolano sia le politiche che i finanziamenti. I finanziatori privati comprendono sia gli enti che le persone. 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.

Tra i **beneficiari in Italia** si segnalano: adulti e minori di origine straniera, tra cui rifugiati, richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, migranti di ritorno (attraverso i progetti di Ritorno Volontario Assistito), migranti di recente ingresso e lungo-soggiornanti. Seconde Generazioni, bambini/e, adolescenti e giovani in situazione di vulnerabilità, studenti e insegnanti di scuole di diverso ordine e grado, operatori dei servizi pubblici e privati, educatori, famiglie.

**All'estero:** giovani, Neets; donne; migranti e migranti di ritorno; bambini, bambine e adolescenti; operatori pubblici e privati dei servizi e delle istituzioni; associazioni della società civile

**Tra i Finanziatori** Enti pubblici, Privati, Donatori e sostenitori individuali.

**Rispetto al proprio assetto istituzionale:** Assemblea dei soci, Presidente, Consiglio Direttivo, Direzione, Collaboratori/consulenti, Lavoratori (Mediatori interculturali, interpreti, traduttori; collaboratori Uffici centrali e altre sedi - Centro Documentazione, MaTeMù, Ristorante "Altrove. Porte aperte sul mondo").

**Rispetto ai partner:** Associazioni e altri Enti del Terzo Settore, Reti istituzionali, Pubblica amministrazione centrale e locale, enti e realtà della società civile italiana, europea e di paesi terzi.

---

mappate nominativamente e raggruppate per tipologia, mentre le persone (utenti, donatori, collaboratori etc...), sono state inseriti semplicemente per categoria di appartenenza. Per il numero totale di persone raggiunte e coinvolte vedi capitoli 6 e 7.

The background is a vibrant, abstract composition of colorful splatters and brushstrokes in shades of blue, green, yellow, orange, and purple. A large, dark blue, irregularly shaped circle is centered on the page, containing the text. The overall style is energetic and artistic.

## 2. Identità

Il CIES (Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo) ONLUS è un'associazione, appartenente al Terzo Settore<sup>19</sup> impegnata a promuovere valori e pratiche di solidarietà, accoglienza e cooperazione a livello nazionale e internazionale.

Il CIES opera attraverso l'implementazione di programmi di inclusione sociale ed economica e contribuisce allo sviluppo dei territori attraverso attività e progetti di Educazione e Formazione, di Mediazione interculturale, di Cooperazione Internazionale e co-sviluppo in Italia, in Europa, nel Mediterraneo, in Africa, in Medio Oriente e nei Balcani. Costruisce percorsi di dignità e progetti di vita con giovani, donne, migranti, bambine e bambini, creando e attivando ambienti favorevoli e abilitanti a tali percorsi con operatori e attori della società civile e delle istituzioni.

<sup>19</sup> Vedi di seguito in Assetto istituzionale



# Storia

Il CIES è stato fondato nel **1983** da un **gruppo di educatori e operatori della cooperazione** allo sviluppo **per contrastare il razzismo e l'apartheid allora vigente in Sudafrica** e promuovere una **diversa visione dei rapporti tra sud e nord globale** superando schemi culturali di subalternità e di egemonia. Nasce così il **Centro di documentazione interculturale**, spazio necessario per la registrazione dei fatti e delle testimonianze vissute all'estero e in Italia e come biblioteca e mediateca specializzata sui temi dell'educazione allo sviluppo, la globalità e l'intercultura.

Con iniziative rivolte a giovani, operatori scolastici e culturali e in generale all'opinione pubblica, l'associazione promuove e realizza percorsi educativi e formativi per creare una maggiore consapevolezza sulle problematiche

connesse alle migrazioni, ai diritti umani e civili, al consumo equo e solidale e al rapporto tra sviluppo e ambiente. Sono coinvolti in queste attività persone provenienti dall'Africa Australe e dall'America Latina, ospiti delle iniziative del CIES in Italia con le loro esperienze e con i loro saperi.

Dal **1985** si iniziano a realizzare progetti di **cooperazione allo sviluppo** con le associazioni e le comunità locali. Insieme a loro, si identificano e valorizzano le loro capacità di resilienza e di immaginare progettualità nel quadro di uno sviluppo che rispetti le culture locali, i territori e renda effettivo l'esercizio dei diritti. Con questa visione si opera in paesi dell'Africa Australe, nel Sud Est Asiatico e in America Latina, estendendo successivamente gli interventi in altre aree come i Balcani, il Bacino del Mediterraneo e l'Africa Subsahariana.





Dal **1997** il CIES mette a punto una metodologia educativa basata su **percorsi teatrali interattivi** che prevedono giochi di ruolo in cui i visitatori diventano protagonisti interpretando ruoli diversi che permettono loro di immedesimarsi nel vissuto di immigrati, rifugiati, richiedenti asilo, donne vittime di tratta e minori non accompagnati. L'esperienza permette così di comprendere profondamente e in maniera empatica la condizione e la storia di queste persone. L'esigenza nasce dalla volontà di operare fortemente anche in Italia a livello **educativo e formativo** non solo per diffondere i temi già trattati, ma anche per adeguarsi ad un contesto in

cui si iniziava a delineare fortemente un importante cambiamento, quello da paese di "emigrazione" a paese di "immigrazione".

In linea con questo, dal **1999** il CIES inizia il proprio percorso sul tema della **Mediazione Interculturale** e si qualifica come soggetto attivo nelle politiche di accoglienza e integrazione dei migranti in Italia. Con questo dispositivo si facilitano le interazioni e la comprensione reciproca tra i migranti e società di accoglienza in diversi ambiti, dalla prima accoglienza fino ai servizi sociali, sanitari, scolastici, amministrativi etc...

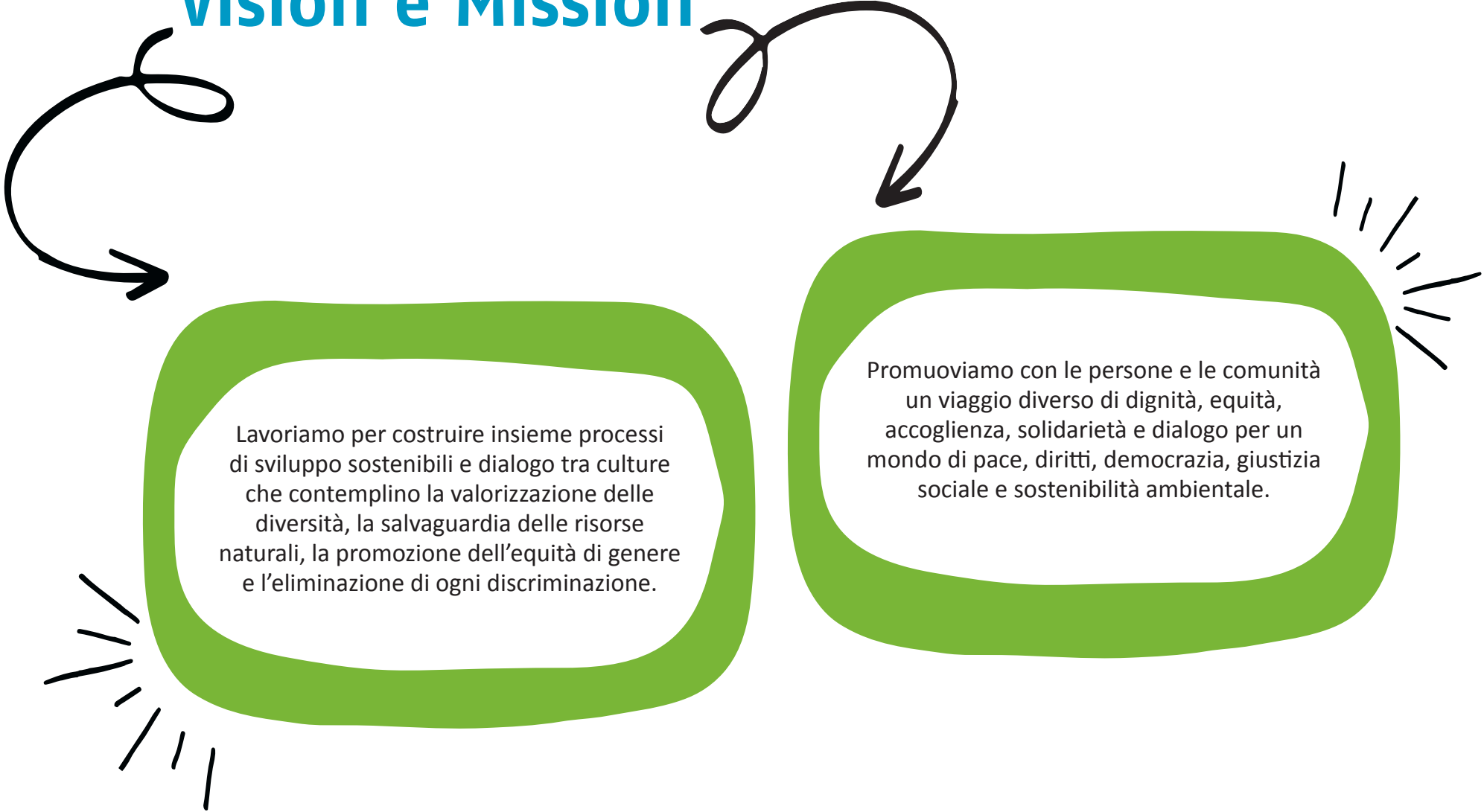
Nel **2010** viene aperto il Centro di Aggregazione Giovanile (attualmente Spazio Giovani e Scuola d'Arte) **MaTeMù**, il cui nome sta per *Maria Teresa Mungo*, educatrice e socia fondatrice del CIES prematuramente scomparsa. Collocato nel quartiere Esquilino di Roma, uno dei quartieri più multietnici della città, si ispira ai progetti realizzati in Africa e America Latina e nasce per dare un'opportunità di scambio tra idee ed esperienze di vita di giovani italiani e immigrati.

Nel **2015** viene attivato **SOFeL** (Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro), un servizio orientato agli adolescenti e ai giovani italiani e immigrati il cui obiettivo è promuovere la creazione di percorsi individuali basati sulle proprie esperienze, capacità e desideri per un inserimento lavorativo o la creazione di impresa.

Con la nascita di MaTeMù e SOFeL come servizi territoriali sempre attivi, si concretizza e si definisce anche l'importante contributo dato nei termini di **mediazione sociale**.

Con l'apertura del ristorante "**Altrove. Porte aperte sul mondo**" nel **2017**, il CIES ha avviato una realtà di "impresa sociale" in linea con la precedente esperienza della bottega di commercio equo e solidale "Domus Aequa" - gestita per cinque anni dalla Cooperativa EquAzione in collaborazione con il CIES - ha contribuito a fornire opportunità concrete di inserimento lavorativo per un gruppo di giovani, italiani, immigrati e rifugiati che si sono formati e orientati nell'ambito dei servizi erogati da SOFeL.

# Vision e Mission

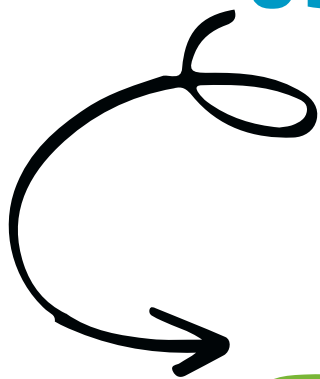


Lavoriamo per costruire insieme processi di sviluppo sostenibili e dialogo tra culture che contemplino la valorizzazione delle diversità, la salvaguardia delle risorse naturali, la promozione dell'equità di genere e l'eliminazione di ogni discriminazione.

Promuoviamo con le persone e le comunità un viaggio diverso di dignità, equità, accoglienza, solidarietà e dialogo per un mondo di pace, diritti, democrazia, giustizia sociale e sostenibilità ambientale.



# Obiettivi Strategici



Il CIES opera nel quadro dei Sustainable Development Goals (SDGs), che integrano le dimensioni economica, ecologica e sociale dello sviluppo sostenibile e promuove:

**percorsi di integrazione dei migranti nella società italiana** attraverso i 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 e svolgono una funzione di “ponte” con la società d’accoglienza.

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.

**educazione alla Cittadinanza Globale** in ambito non formale e scolastico attraverso strategie di sensibilizzazione a forte impatto e coinvolgimento del pubblico, in particolare spettacoli esperienziali e interattivi fondati sul gioco di ruolo e performance teatrali di Teatro Forum per affrontare tematiche sociali attuali quali la migrazione, l’intercultura, il commercio equo e solidale e i 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. Offre spazi liberi per stare insieme, dar vita ad attività e produzioni artistiche che spaziano dal teatro, alla musica, danza, letteratura e quanto altro di ludico e creativo. Inoltre offre servizi ed attività di sostegno quali supporto scolastico, primo ascolto psicologico, orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio e formazione linguistica L2.



**percorsi di orientamento e inserimento al lavoro e creazione di impresa** con **SOFeL** (Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro) 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. Il servizio è accreditato dalla Regione Lazio e offre risposte personalizzate a partire dall'emersione e valorizzazione delle competenze per connetterle in un quadro di potenzialità e innovazione in accordo alle opportunità offerte dal mercato del lavoro.



**forme di impresa etica/sociale** come Il ristorante Altrove, gestito dal CIES che è stato un'opportunità di formazione e inserimento lavorativo attraverso il corso di cucina e l'impiego nel ristorante di parte dei giovani italiani e immigrati formati nell'ambito delle attività di SOFeL, nonché di espressione di differenti culture e tradizioni veicolate attraverso il cibo.



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.



Attraverso il proprio **Centro di Documentazione Interculturale** vengono supportate tutte le attività svolte dal CIES: cura la raccolta e la produzione di documentazione, materiali didattici e multimediali sulle tematiche trattate dall'ente nell'ottica di fornire approfondimento sui temi per il territorio. Sempre attivo dalla nascita dell'ente, possiede oggi un patrimonio documentale diversificato e meno noto sui temi trattati negli anni dal CIES e legati alle attività del Terzo Settore, sia in Italia che all'estero. Promuove inoltre eventi culturali aperti al territorio ed è Centro di Interesse Locale nel Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN).

**Nell'anno 2021** abbiamo continuato a perseguire i nostri obiettivi in aderenza alla nostra *mission* per contribuire allo sviluppo di una società più equa e sostenibile e per generare il cambiamento desiderato. Particolare cura è stata posta al mantenimento e al rafforzamento dei rapporti con le istituzioni e le associazioni del territorio in Italia ed all'estero, stakeholder imprescindibili per un impatto sostenibile e duraturo nel tempo. Abbiamo inoltre promosso eventi ed iniziative per diffondere la cultura dell'accoglienza e un approccio integrato per i beneficiari/gruppi target dei nostri servizi, utilizzando le risorse disponibili e le competenze diversificate in forma sinergica, per garantire una dimensione multidisciplinare e multidimensionale. Il CIES vuole offrire servizi di inclusione educativa, sociale ed economica che siano sempre di qualità.

The background is a vibrant, abstract composition of various colors including purple, green, yellow, orange, and blue, with a splatter and paint-like texture. A large, semi-transparent orange circle is centered on the page, containing the text. The text is in a bold, white, sans-serif font.

# **3. Profilo dell'organizzazione**

# Assetto Istituzionale

Giuridicamente il CIES Onlus è un'Associazione culturale 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 2014<sup>20</sup>. 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 Onlus rientra tra gli Enti del Terzo Settore (ETS). 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 al costo del lavoro ai fini previdenziali dei propri dipendenti e collaboratori e ai compensi corrisposti ai propri collaboratori 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.



# 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.

Per un codice etico da sempre vigente nei fatti all'interno del 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, infatti, 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 meno di 1 a 3**.



# assemblea dei soci

È composta da 45 soci ordinari, di cui 28 donne e 17 uomini.  
Si riunisce almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio di esercizio consuntivo.

Nel corso del 2021 si sono tenute due assemblee ordinarie: la prima in data 9 marzo per la nomina di un componente del Comitato di Controllo, la seconda in data 30 ottobre per l'approvazione del bilancio.

**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 2021 sono:**

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

Consiglio Direttivo

CHIAPPETTA Antonio – in carica dal 08/07/1983

DI LAURENZI Silvia – in carica dal 28/06/2011 (carica cessata il 01/07/2021)

GIONNE Loredana – in carica dal 23/02/2007

GIORDANI Giuseppe – in carica dal 28/06/2011

RICCI Annunziata – in carica dal 02/07/2009

Comitato di Controllo

BOIANI Bruno Angelo (Presidente) – in carica dal 09/03/2020

BATTILOCCHIO Giulia – in carica dal 01/07/2014

GUIISO 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 un proprio 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

# riconoscimenti e accreditamenti

Di seguito si elencano i 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 Obbligatorie e Specialistici<sup>21</sup> e come soggetto titolato per l'erogazione dei Servizi di Individuazione, validazione e Certificazione delle competenze<sup>22</sup>. 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.

Inoltre si possiedono le seguenti 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
- certificazione di conformità agli standard UNI 10574:2007 per "Servizi delle imprese di interpretariato" rilasciata da AJA Registrars Italia

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

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



# 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 Comportamento ex D. Lgs. 231/20011 (Approvato in revisione 0 dal Consiglio Direttivo nella seduta del 7.12.2018)<sup>23</sup>

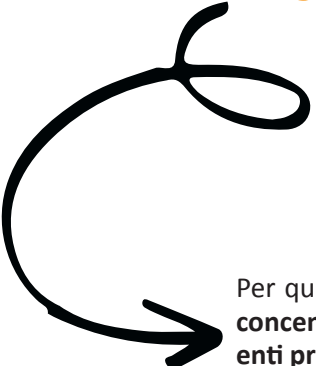
Il CIES non collabora con soggetti operanti nel settore delle produzioni belliche o rivendita di armi e/o coinvolti in produzioni basate sullo sfruttamento di lavoratori/lavoratrici e/o di minori né in produzioni dannose per l'ambiente.

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.

<sup>23</sup> Documenti disponibili al link [www.cies.it/chi-siamo/trasparenza](http://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 filantropiche<sup>24</sup>.


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, di cui nello scorso anno sono stati già rendicontati i risultati. 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

<sup>24</sup> Per i risultati delle attività di Fundraising vedi in Rendicontazione sociale dell'anno 2021



*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 avvicinare 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 posizione<sup>25</sup>*

<sup>25</sup> cfr. anche in Settore Comunicazione e Eventi: il lavoro è stato integrato e arricchito sotto il profilo della comunicazione a partire dall'anno 2021 dalla consulenza di Paola Furlan.





# 4. Governance

# Struttura operativa



## Personale

### In Italia

A fine 2021 il CIES registra un organico di 4 dipendenti (numero invariato rispetto all'anno precedente), tutti a tempo indeterminato e part-time. Gli altri lavoratori hanno contratti di Collaborazione Coordinata e Continuativa (Co.Co.Co.) o sono lavoratori autonomi.

Le assunzioni nel 2021 sono state 4 mentre 15 collaborazioni sono cessate nel corso dell'anno. Non c'è stato alcun licenziamento.

Dei 45 soci ordinari 24 sono collaboratori che svolgono la loro attività presso la sede centrale e le sedi operative del CIES, il Centro di Documentazione e MaTeMù.

Il contratto di riferimento (CCNL) 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 9 aprile 2018. 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.

### All'estero

Nell'anno 2021 i cooperanti italiani impiegati dal CIES nei Paesi di realizzazione dei progetti sono stati 4: 3 entrati in servizio prima del 2016, e 1 nel 2017. La dislocazione territoriale nei vari paesi è la seguente: 2 presso la sede di Maputo, 1 nella sede di Tunisi e 1 nella sede di Tirana.

### Mediatori Interculturali, interpreti e traduttori

Tutti i Mediatori, Interpreti e traduttori, salvo rarissime eccezioni,

sono immigrati o di origine straniera, in possesso di regolare permesso di soggiorno. Nel 2021: n. 295 Certificazioni Uniche (CU) relative a collaboratori parasubordinati; n. 1282 Certificazioni Uniche (CU) relative a professionisti e lavoratori autonomi. Il numero complessivo è in aumento rispetto a quello registrato nel 2020 (+251).

### 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 o presso il ristorante "Altrove". Nell'anno 2021 a causa della pandemia, per il carico organizzativo e tutte le difficoltà incontrate, tale coinvolgimento è stato residuale.

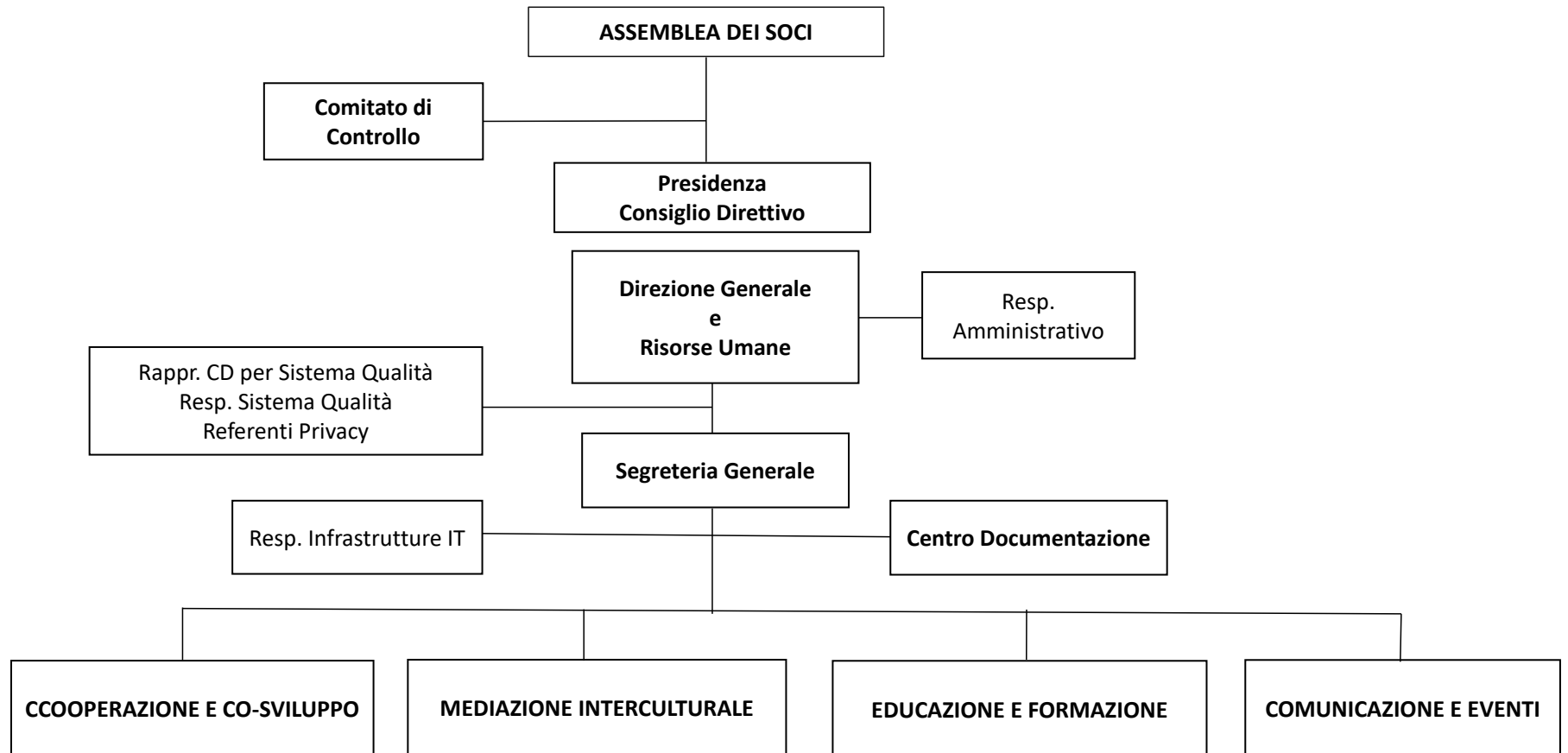
### Inserimento lavorativo

La procedura adottata per l'inserimento lavorativo è consolidata nel tempo e consiste in fasi specifiche<sup>26</sup>. 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](http://www.info-cooperazione.it) e [www.volint.it](http://www.volint.it)), oppure sul proprio sito e di vagliare le autocandidature pervenute.

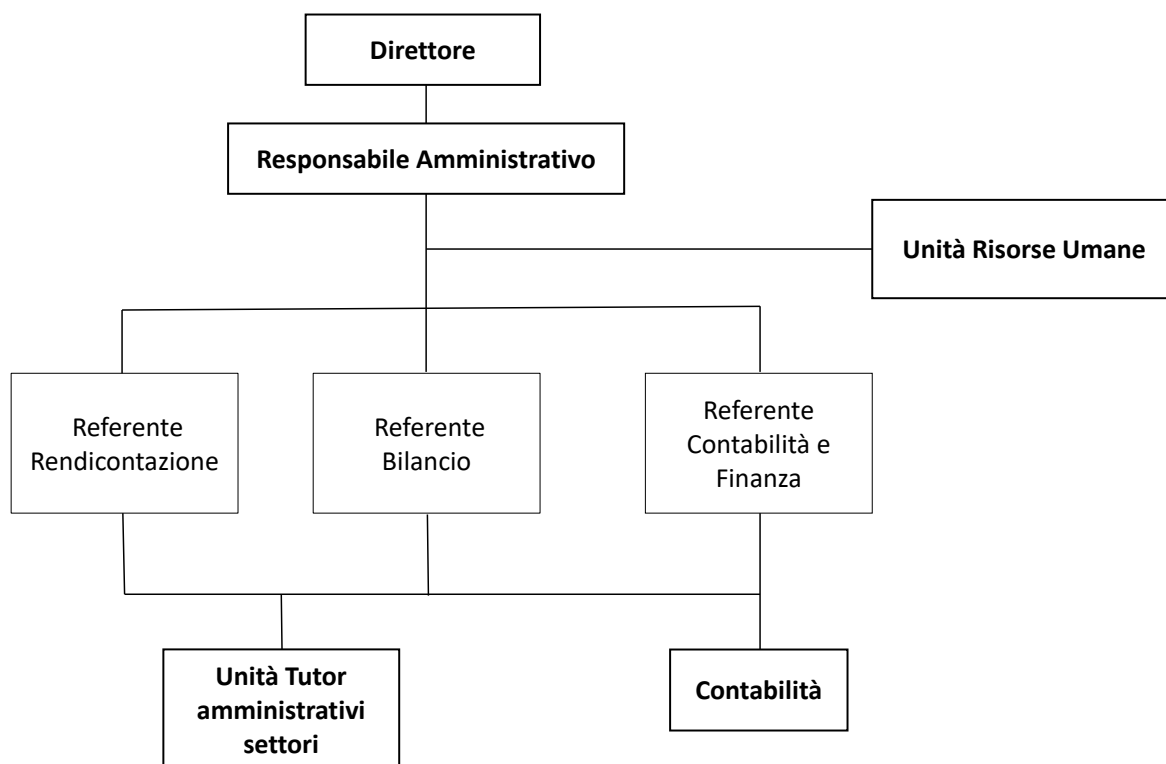
La prima selezione dei profili si effettua su base curriculare e solo successivamente si procede alla fase di colloquio con il responsabile e lo staff di settore, i quali procedono a una più ristretta selezione dei candidati. Segue normalmente un incontro conclusivo con il Direttore generale. Per quanto 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.

<sup>26</sup> Procedure di Selezione del personale CIES (norma ISO 9001:2015 – rev.0 del 23.05.18)

## organigramma generale



## organigramma amministrazione



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.

### Percorsi formativi

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 **2021** sono stati organizzati per il personale **n. 6 corsi**, di cui **2 sul sistema di gestione per la qualità e sulla salute e sicurezza sul lavoro**, formazione che viene erogata annualmente, mentre gli altri **4 hanno riguardato tematiche specifiche trattate dall'Ente** e sono state aperte alle persone interessate che trattano i temi nelle loro mansioni di servizio quotidiane (progettazione e nuove linee di finanziamento; mediazione interculturale in ambito finanziario; aggiornamento sulle normative in materia di immigrazione; aggiornamenti software di gestione).

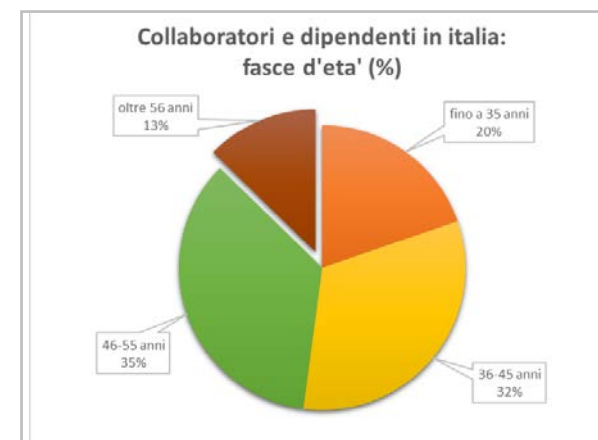
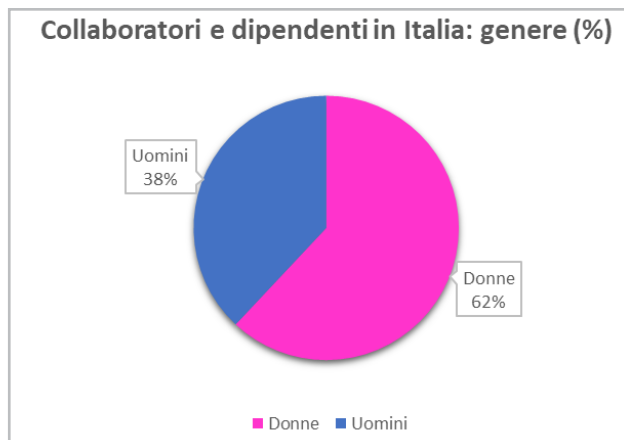
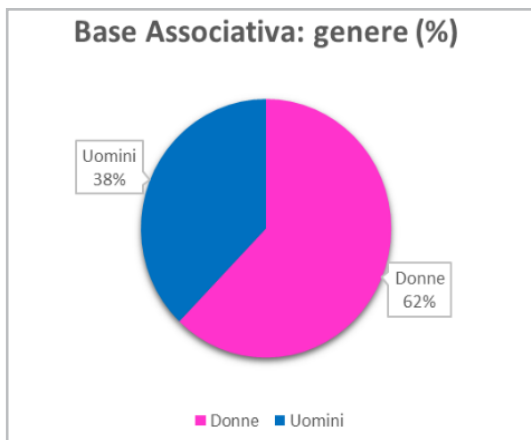
### Diversità e pari opportunità

Il CIES 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 sociali

La **Base associativa** è composta da 45 soci di cui 5 di origine extracomunitaria (11%). Le donne rappresentano il 62% (28 donne e 17 uomini).

Il **Consiglio Direttivo** è composto da 6 membri, di cui 4 donne, tra cui la Presidente.



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

#### Organigramma lavorativo

I **Dirigenti e Responsabili dei settori di attività** sono in totale 6, di cui 4 donne e 2 uomini,

In totale sono **71 i collaboratori e dipendenti operanti** nelle sedi dell'organismo **in Italia**, di cui 9 di origine extracomunitaria (13%). Ricalcando perfettamente la distribuzione della base associativa, i collaboratori e dipendenti donne sono il 62% del totale, gli uomini il 38% (44 donne e 27 uomini).

Per quanto riguarda le **fasce d'età**, il CIES ha una **équipe di lavoro molto giovane**: solo il 13% ha oltre i 56 anni, il 35% ha tra i 46 e i 55 anni e oltre la metà, il 52%, ha meno di 45 anni (di questi il 20% ne ha meno di 35).

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

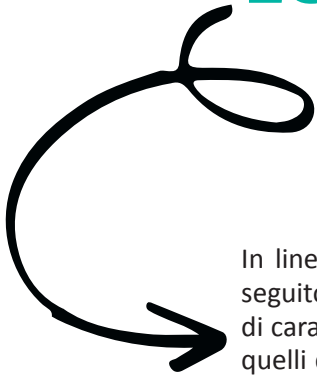


The background is a dynamic composition of colorful paint splatters and brushstrokes in shades of blue, green, yellow, orange, and purple. A large, irregular teal shape is centered on the page, containing the text.

# 5. Attività



# Le tematiche trattate da CIES Onlus



In linea con la storia dell'Ente<sup>27</sup> e la sua evoluzione negli anni, che ha seguito un processo di adeguamento al fine di raggiungere i propri obiettivi di carattere sociale identificati nella mission e vision<sup>28</sup>, i temi trattati sono quelli di **Cooperazione e co-sviluppo, Educazione e Mediazione sociale, Mediazione Interculturale**, definibili ed identificabili nei tre settori di riferimento dell'Ente di cui, nel successivo capitolo, verranno rendicontati i risultati e gli impatti<sup>29</sup>.

La sfida che caratterizza il lavoro sui tre temi, trasversalmente ad essi ed ai settori specifici che li curano, sono quelli di offrire una chiave di lettura interculturale e transculturale legata ad una visione globale del mondo e della cittadinanza. Porre l'attenzione alle interconnessioni esistenti tra le diverse realtà che caratterizzano il mondo contemporaneo, informando e facendo conoscere gli equilibri e gli squilibri economici e sociali che ne caratterizzano i rapporti secondo gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs). Partendo da questo si agisce su diversi ambiti, comunque collegati, secondo interventi diversificati e in contesti diversi che rappresentano ogni specifico tema/settore. Si trattano **trasversalmente 7 obiettivi dello sviluppo sostenibile**, mentre **alcuni sono caratterizzanti** per la Cooperazione e co-sviluppo e l'Educazione e Mediazione sociale. I 7 obiettivi comuni trattati con interventi diversificati

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

**Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili** è un obiettivo caratterizzante il tema dell'Educazione e Mediazione sociale, in particolare tramite le attività dello Spazio Matemù. **Rafforzare i mezzi di attuazione e innovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile**, per tipologia di interventi promossi e svolti, è caratterizzante sia quest'ultimo tema che quello di Cooperazione e co-sviluppo.

Di seguito nel presente capitolo, si descriveranno i temi di riferimento a cui fanno capo i rispettivi settori, la cui *governance* è affidata ad uno specifico organigramma, partendo da una descrizione del contesto in cui si opera. La panoramica di questo capitolo vuole anche introdurre la rendicontazione sociale per l'anno 2021 del capitolo successivo.

<sup>27</sup> Temi fondamentali dell'analisi di materialità, vedi anche in Introduzione; per il perimetro dei temi materiali, vedi anche capitolo successivo Rendicontazione. 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: si fa riferimento alla "Documentazione di origine esterna" presente per ogni settore all'interno delle procedure del Sistema di Qualità.

<sup>28</sup> Vedi cap. 2 Identità

<sup>29</sup> Per ciò che riguarda nello specifico la VIS, come spiegato nella Nota Metodologica introduttiva, è in corso dal 2021 un'attività finalizzata ad identificare un sistema di M&V comune tra i tre settori finalizzato a rappresentare in maniera più efficace la VIS dell'Ente. Per l'anno di rendicontazione, oltre ai risultati raggiunti, per ogni settore vengono riportati i risultati delle ricerche valutative più significative e raccontato il contributo negli anni tramite la voce di stakeholder dell'Ente con esperienza di vita e professionale significativa in relazione ai temi trattati.

# 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);

- Seconda sede operativa in Viale di Monte Oppio n. 30 con due locali al piano rialzato (in locazione)<sup>30</sup>;

- 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.

Nell'ambito dell'Unione Europea realizza progetti in partenariato con altre organizzazioni italiane e con organizzazioni di: Spagna, Grecia, Francia, Belgio, Romania, Germania, Slovenia, Estonia, Bulgaria e Ungheria.

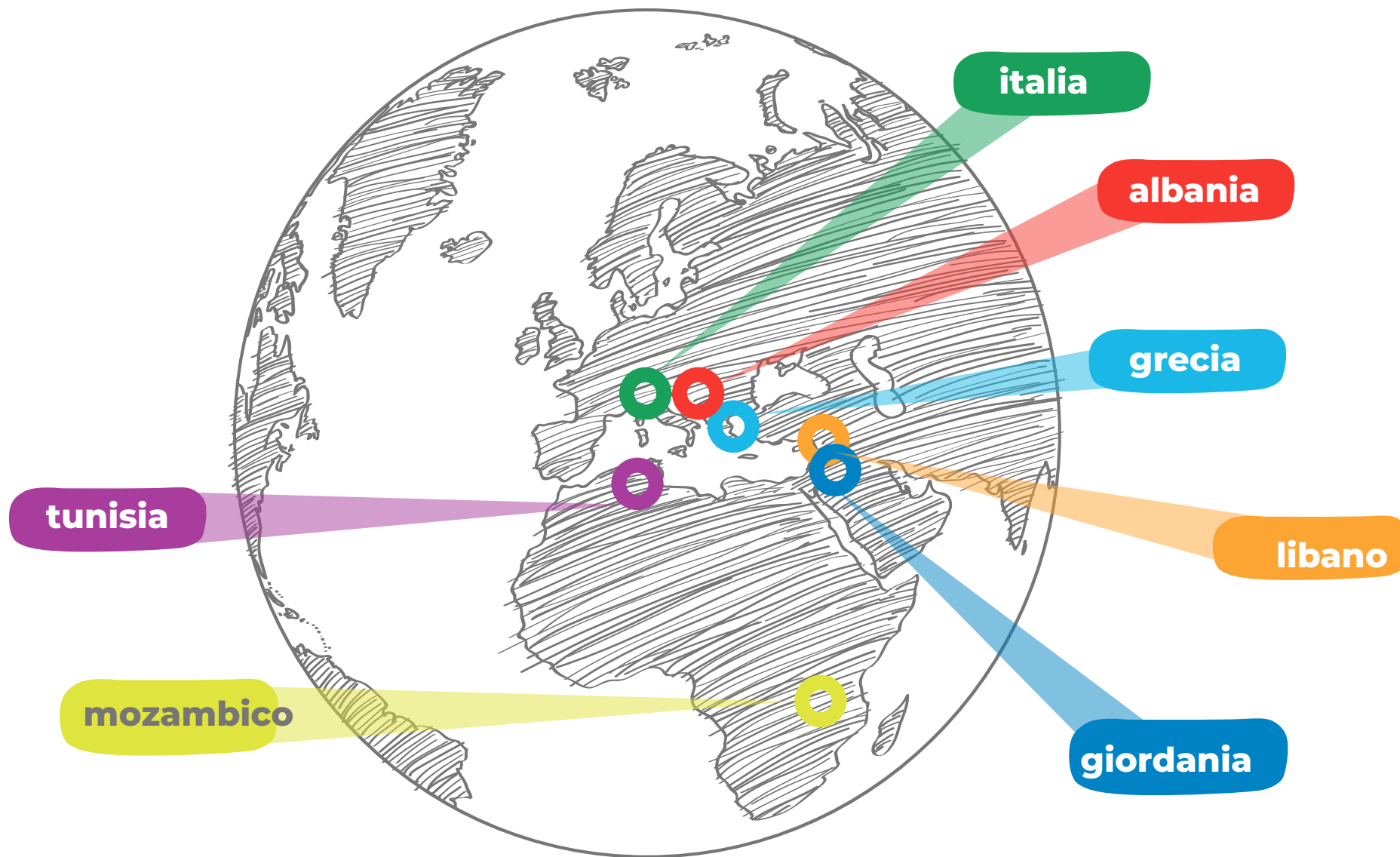
I cooperanti lavorano presso le sedi di rappresentanza nelle città Maputo (Mozambico), Tunisi (Tunisia) e Tirana (Albania):

- **Mozambico:** a Maputo l'ufficio si trova in Largo Tiago, 26 A - Bairro Malhangalene

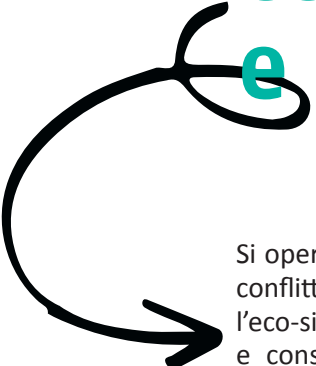
- **Tunisia:** A Tunisi l'ufficio in locazione si trova in Rue Ali Bach Hamba n. 10, La Marsa, composto dal piano terra, 1° e 2° piano.

- **Albania:** A Tirana l'ufficio è un appartamento in locazione al 2° piano di un edificio in Rr. Elbasanit, 33/1.





# Coperazione internazionale e co-sviluppo



Si opera in un contesto internazionale caratterizzato da situazioni sociali conflittuali, guerre e persecuzioni, modelli di sviluppo che danneggiano l'eco-sistema e la coesione sociale, basati su una iniqua distribuzione e consumo delle risorse disponibili. Questo provoca anche massicci spostamenti delle persone nel mondo alla ricerca di un'opportunità di vita: i tre quarti dei migranti internazionali trovano protezione nei paesi confinanti alla propria patria, l'85% dei quali è a medio o basso reddito e per questo non sempre riescono a fare fronte agli obblighi di assistenza<sup>31</sup>. *“Il modo in cui le persone subiscono le pressioni planetarie è legato al modo in cui funzionano le società e oggi le società spezzate stanno mettendo le persone e il pianeta in rotta di collisione [...] le disuguaglianze all'interno e tra i Paesi, con profonde radici nel colonialismo e nel razzismo, significano che le persone che hanno di più prendono i benefici della natura ed esportano i costi. Questo soffoca le opportunità per le persone che hanno meno e riduce al minimo la loro capacità di fare qualsiasi cosa al riguardo”* (Pedro Conceição - Direttore Human Development Report Office UNDP in presentazione *The next frontier Human development and the Anthropocene* – Rapporto 2020 sullo sviluppo umano)

71 milioni di persone nel 2020 vivono in situazione di estrema povertà, nel 2019 sono il 10% della popolazione globale. Questa situazione è più frequente nei paesi fragili e colpiti da conflitti. Proprio nei contesti già difficili e fragili la pandemia Covid-19 che ha investito tutto il mondo, ha colpito duramente. Le situazioni di emarginazione e di disuguaglianza sono cresciute in territori già in crisi, da tutti i punti di vista e non solo nell'ambito sanitario e della salute. Il lavoro informale, che è spesso anche l'unica fonte di sostentamento, ha subito una perdita marcata e già nel 2018 il 55% della popolazione mondiale non aveva accesso alla protezione sociale. Sono stati, e sono ancora, i più vulnerabili ad essere

colpiti: anziani, disabili, bambini, donne, migranti e rifugiati. La creazione di posti di lavoro di qualità rimane quindi una delle maggiori sfide del sistema socio-economico mondiale, insieme alla disuguaglianza di genere e al tema dell'istruzione.

A livello globale tra il 2016 e il 2030 saranno necessari 470 milioni di impieghi per coloro che entreranno nel mercato del lavoro. Il lavoro deve comunque essere inquadrato all'interno di una crescita economica sostenibile, che stimoli le economie locali tradizionali e l'innovazione senza danneggiare l'ambiente o creare disparità sociali.

La situazione di genere rimane drammatica: in 18<sup>32</sup> paesi al mondo i mariti possono legalmente impedire alla moglie di lavorare, in 39 figli maschi e figlie femmine non hanno gli stessi diritti ereditari, in 49 mancano leggi per proteggere la donna dalla violenza domestica. 1 donna su 5 al mondo ha subito una violenza fisica o sessuale da parte del partner negli ultimi 12 mesi e almeno 200 milioni di donne o ragazze in 30 paesi ha subito una mutilazione genitale. Inoltre nel settore primario<sup>33</sup> le donne occupano solo il 13% dei posti di lavoro e il divario retributivo di genere a livello globale ammonta al 23%. Eppure nel periodo di pandemia, sono state proprio le donne ad essere in prima linea, contando il 70% dei professionisti di ambito sanitario e sociale in tutto il mondo. L'istruzione e la formazione rimane un ambito a rischio perché molti bambini e giovani non vi hanno accesso e si stima che proseguendo così nel 2030 circa 200 milioni di bambini non saranno scolarizzati. Inoltre solo il 65% delle scuole nel mondo è dotata di elementi essenziali per il lavaggio delle mani, questione fondamentale contro la pandemia Covid-19.<sup>34</sup>

<sup>32</sup> In totale nel mondo ci sono 208 paesi di cui 195 riconosciuti come “sovrani”. 193 sono membri delle Nazioni Unite.

<sup>33</sup> Si intende il settore dove si opera lo sfruttamento delle risorse primarie, che rimane uno dei principali settori produttivi dei sistemi economici mondiali. Composto dall'insieme delle attività economiche tradizionali, comprende agricoltura, allevamento, pesca, estrazione minerale, attività boschive e sfruttamento di risorse naturali.

<sup>34</sup> Agenda 2030 ONU e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile UN SDG - Report 2019 e 2020; Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite (Unric)



Tutto ciò è da leggere all'interno dell'ormai assodato nesso tra Stato di diritto e sviluppo, caratterizzati da una interrelazione profonda e da un rafforzamento vicendevole.

È in questo quadro che interviene sul tema il settore **Cooperazione del CIES**. Si 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:

- governance
- inclusione sociale (servizi sociali, educativi, salute, cultura)
- patrimonio culturale e valorizzazione del territorio
- inclusione economica (formazione professionale, orientamento e inserimento al lavoro, micro-imprenditoria, impresa sociale)
- gender – politiche - lobby e advocacy di genere
- migrazioni e sviluppo (inserimento socio-economico dei migranti in Italia e nei paesi di origine).

Negli anni si è intervenuti nei seguenti paesi: Tanzania, Sudafrica,

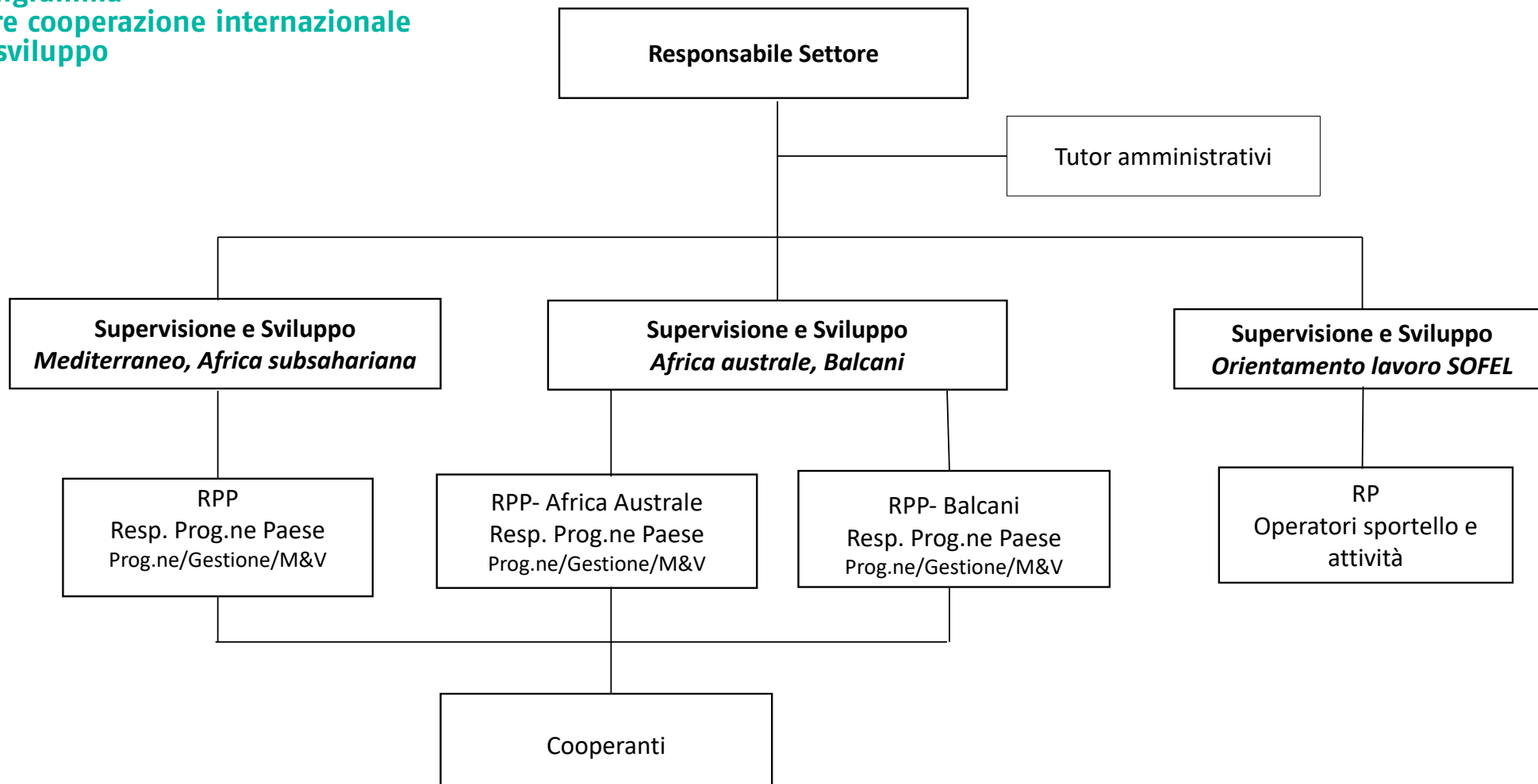
Zimbabwe, Argentina, Cile, Cuba, Perù, Uruguay, Filippine, Angola, Mozambico, Albania, Macedonia, Tunisia, Senegal, Etiopia, Grecia, Libano, Giordania e Italia (spazio SOFeL, vedi seguito).

In base all'esperienza maturata in vari paesi nell'area lavoro, **in Italia è nato SOFeL – Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro**, nel quartiere Esquilino di Roma presso la sede dello Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù. Per tipologia di intervento e inserimento territoriale<sup>35</sup>, le attività vengono presentate sul tema di Educazione e Mediazione sociale, anche se **SOFeL lavora in stretta sinergia e in coordinamento a questo settore anche e soprattutto per ciò che attiene la metodologia di lavoro** che come detto, si nutre della lunga esperienza di inserimento lavorativo svolta anche negli altri paesi, **in un continuo collegamento e rimando tra quanto svolto qui in Italia e nei paesi di cooperazione**.

Allo stato attuale il settore è presente in Albania, Mozambico, Tunisia, Grecia, Libano, Giordania e Italia.

<sup>35</sup> Lo sportello SOFeL è presente fisicamente e in forma continuativa -con uno specifico accreditamento da parte della Regione Lazio, cfr. Accreditamenti- presso lo Spazio Matemù di Roma, ma le attività di orientamento-inserimento lavorativo sono svolte sia a Roma che nei paesi di Cooperazione. Per questi ultimi il rendiconto viene presentato nella sezione specifica, mentre per le attività di Roma sul tema Educazione e Mediazione sociale insieme a Matemù.

**organigramma  
settore cooperazione internazionale  
e co-sviluppo**



# Educazione e Mediazione Sociale



In Italia più di un milione di minori vive in condizione di **povertà assoluta**. Questa è significativamente associata alla **povertà educativa**<sup>36</sup>: abbandono precoce del percorso scolastico e formativo, scarse competenze per comprendere e avere una vita autonoma, incapacità di avere relazioni soddisfacenti e di poter fruire di offerte culturali, sono per questi minori e queste famiglie degli effetti molto più severi e duraturi. L'incertezza economica unita alla mancanza di prospettive si traduce spesso anche in una **diffusa ostilità nei confronti di altre categorie vulnerabili** percepite come responsabili: in particolare -anche se non solo - migranti e apolidi. Il 63% degli italiani dichiara infatti di non fidarsi in generale degli altri e il 38% dei giovani tra i 18 e i 29 anni considera gli immigrati un pericolo<sup>37</sup>. Spesso sono le **aree più complicate e marginali delle città** quelle che vivono di una narrazione in chiaroscuro, dove gli adolescenti diventano vittime e carnefici di atteggiamenti violenti e superficiali. Dall'indagine ICCS 2016<sup>38</sup> risulta inoltre che per l'82% degli insegnanti sostenere lo sviluppo di strategie efficaci per ridurre il razzismo non sia uno degli obiettivi dell'educazione civica.

Tutte queste difficoltà sono state **acuite** fortemente dalla **situazione pandemica**. In Italia il confinamento imposto ha mostrato il lato più duro dell'impatto socio-economico della crisi sanitaria: in base a una ricerca condotta nel mese di aprile dello stesso anno, più di 4 famiglie su 10 (46,7%) con bambini tra gli 8 e i 17 anni hanno visto in Italia ridursi le risorse economiche a causa del Coronavirus. Il 44,7% ha dovuto tagliare le spese alimentari, mentre una su tre (32,7%) ha dovuto rimandare il pagamento delle bollette (37,1% al Sud, e 43,8% nelle Isole) e una su quattro (26,3%) anche quello dell'affitto o del mutuo<sup>39</sup>.

36 Save the Children Italia - a cura di C. Morabito - *La povertà educativa in Italia: una emergenza silenziosa*, Ventiduesimo Rapporto sulle Fondazioni di origine bancaria, 2016; Sica M. - *Contrastare la povertà educativa dei bambini*, in Animazione Sociale, 2020

37 Osservatorio Europeo per la Sicurezza, sondaggio Demos&Pi per Unipolis, rapporti 2017

38 International Civic and Citizenship Education Study - INVALSI e IEA- International Association for the Evaluation of Educational Achievement

39 Rapporto Save the Children, *Proteggiamo i bambini. Whatever it takes. L'impatto della pandemia sui bambini e sugli adolescenti in Italia e nel mondo*, 2020

Ai rischi per la salute e per la vita dei giovani si sono aggiunti quelli legati alla chiusura delle scuole e quindi all'aumento della povertà educativa. I lunghi mesi di lockdown e la necessità della didattica a distanza hanno messo in luce il **divario nell'accesso a internet e alle nuove tecnologie** per quelli che vivono nelle periferie più svantaggiate: uno studente su 8 non ha un laptop e più di 2 minorenni su 5 (42%) vivono in case prive di spazi adeguati per studiare. Fattori che rischiano di aggravare ulteriormente il **tasso di dispersione scolastica**, che negli ultimi cinque anni è oscillato tra il 14% e il 15%<sup>40</sup>. Inoltre i dati raccolti dalle indagini Istat e OCSE-Pisa 2018 mettono in evidenza come nel nostro paese ci siano sacche di **analfabetismo strumentale, funzionale e di ritorno** sempre più ampie e resistenti che coinvolgono il 47% della popolazione (1 giovane su 6). Tra gli studenti, 1 su 4 non è in grado di comprendere l'argomento principale di un testo di media lunghezza e solo il 5% dei quindicenni riesce a distinguere i fatti dalle opinioni.

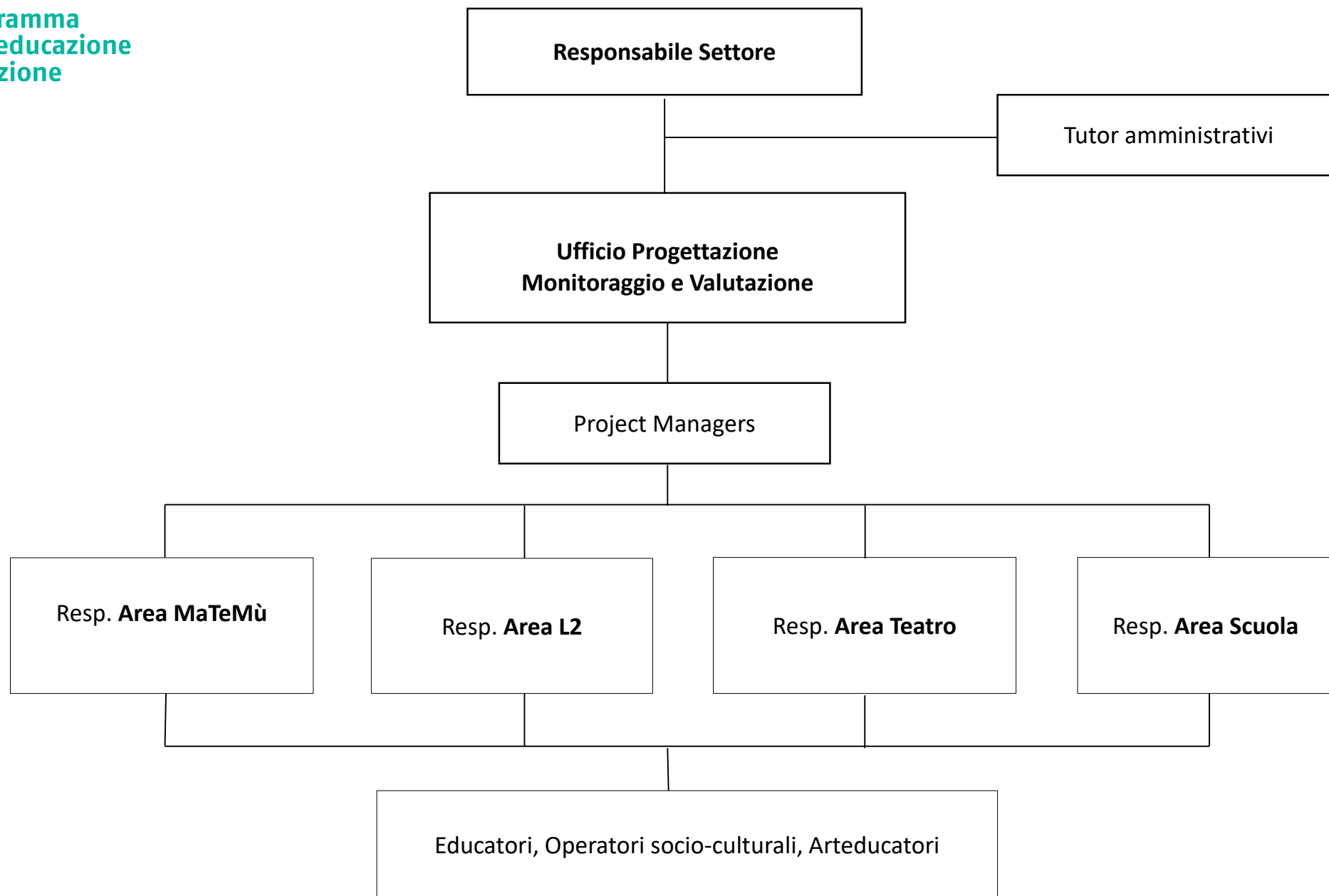
Di contro con il costante **aumento dell'uso dei social media**<sup>41</sup>, gli adolescenti sono più esposti all'odio online come potenziali vittime o bersaglio di incitamento alla violenza. Il 24% degli studenti è stata infatti vittima di **cyberbullismo** una o più volte al mese (Indagine PISA 2018). L'espressione "**hate speech**", affermata negli anni 90, per decenni si è concentrata sull'odio su base razziale: oggi la sensibilità sul tema è cresciuta fino a comprendere minoranze religiose, donne, persone LGBT, disabili e anziani. L'avvento dei social network e della "cultura dei commenti" ha portato a una crescita esponenziale dei contenuti generati dagli utenti e delle opportunità di interagire in rete, ma i giovani rischiano di non essere in grado di **distinguere tra libertà di espressione e narrazioni discriminatorie**<sup>42</sup> impattando lo sviluppo della loro identità. L'accesso ad una quantità illimitata di informazioni è spesso abbinato a un'insufficiente **alfabetizzazione mediatica**, ciò significa che i giovani sono facilmente ingannati da notizie di parte o false. Esiste un bisogno importante legato alla comprensione dei **rischi e degli effetti del linguaggio e dei contenuti d'odio** e le strategie di diffusione nonché di comprendere il ruolo dei media nelle società democratiche.

40 Ibidem

41 Digital 2021 April Global Statshot Report

42 Consiglio dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, 2015

**organigramma  
settore educazione  
e formazione**





Tale contesto è reso ancor più complicato dall'era in cui il **racconto sul web** diviene il **luogo della socialità**, mentre si svuotano i luoghi reali dell'aggregazione, spazi di socialità dove costruire percorsi di crescita più sani e armonici, basati su una vera relazione con l'Altro grazie anche alla presenza di figure adulte competenti che mediano e facilitano l'incontro con i pari.

Sulla base di queste problematiche, il settore designato a sviluppare e realizzare le attività socio-educative in Italia è il **Settore Educazione e Formazione**. La **sfida principale** è quella di **sensibilizzare e informare i cittadini** offrendo una **chiave di lettura interculturale di educazione alla cittadinanza mondiale** attivando sui **territori azioni specifiche** e per contrastare la povertà educativa e **lavorando sulla rete** con la finalità di **supportare minori, adolescenti e giovani** tramite la **coesione della comunità educante**.

L'obiettivo finale è quello di favorire una convivenza solidale e pacifica e promuovere strategie educative e formative che mirino a creare una maggiore consapevolezza rispetto alle interconnessioni Nord/Sud globali, migrazioni, diritti umani e civili, rapporto tra sviluppo e ambiente, intercultura. Creare conoscenza sul tema e offrire contestualmente opportunità di inclusione sociale, agire tramite azioni di informazione e comunicazione e un approccio educativo che mette in collegamento metodi, strumenti e attori coinvolti nell'educazione formale e informale, collegamento che rappresenta un fattore strategico. Inoltre, mantenere sempre attivi servizi che favoriscano sui territori la partecipazione e l'inclusione sociale e che contrastino la povertà educativa di minori e giovani, particolarmente per CIES nella città di Roma dove ha sede l'Ente (cfr. di seguito Centro Giovani scuola d'Arte MaTeMù e SOFeL). L'attenzione è posta principalmente su situazioni di povertà culturale ed educativa e lotta alle discriminazioni tramite la creazione di sinergie e azioni concrete (a scuola e negli altri ambiti educativi e di inserimento).

La strategia del settore è rappresentata dalla **metodologia cooperativa e partecipativa** scelta per veicolare contenuti educativi e informativi. Si vuole fortemente favorire lo scambio di competenze e di esperienze per rispondere prontamente ed efficacemente alle mutevoli esigenze educative, sociali e formative di minori e giovani. Il motto è "educazione e azione": studenti, insegnanti, famiglie, adolescenti e giovani autoctoni e non, educatori e operatori sociali coinvolti in attività di teatro-forum,

laboratori di digital storytelling, percorsi interattivi basati sul gioco di ruolo, workshop didattici ed artistici. I **paradigmi pedagogici** che attraversano i progetti sono **l'ArtEducazione**, la **Peer Education** e il **Teatro sociale**.

Gli ambiti di intervento del settore sono:

- scuola e sostegno scolastico (prevenzione del disagio e della dispersione scolastica, laboratori di educazione alla cittadinanza globale, formazione e aggiornamento degli insegnanti su questi temi, sulla L2 e in generale sulla progettazione educativa);
- formazione extrascolastica (corsi di formazione per peer e educatori sociali)
- sostegno psicologico;
- insegnamento della lingua italiana (scuola di lingua italiana);
- mediazione interculturale a scuola;
- orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio;
- teatro (con il settore comunicazione e eventi crea e realizza azioni di teatro nella scuola e in contesti non formali; percorsi teatrali interattivi per promuovere informazione sulle condizioni di rifugiati politici, immigrati, vittime di tratta, minori non accompagnati)
- ricerca e produzione di materiali didattici e di sensibilizzazione. Questo ambito di attività comprende la stesura di pubblicazioni e la creazione di dossier multimediali, kit didattici rivolti sia alla scuola che all'extrascuola, giochi, attività formative e iniziative di informazione rivolte alla cittadinanza, con particolare riguardo al mondo dell'educazione (educatori, operatori sociali, genitori e stakeholder in generale) ed è svolta insieme al **Centro di Documentazione Interculturale**<sup>43</sup>.

Oltre alle attività previste nelle progettazioni, il settore **opera in maniera costante tramite lo Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù nel quartiere Esquilino di Roma** che **offre gratuitamente a minori, adolescenti e giovani** attività ludiche, laboratori di chitarra, batteria, sax, canto, rap, break dance, hip hop e teatro, corsi di italiano (L2), ascolto psicologico, supporto scolastico, orientamento allo studio e al lavoro. **Presso MaTeMù** è attivo lo spazio **SOFeL**.

<sup>43</sup> Per la descrizione del Centro Documentazione cfr. di seguito in Attività trasversali e di supporto ai settori.

# MaTeMù

## CHE COSA È

**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!**

Esiste 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.

La mattina MaTeMù è aperto per le Residenze Urbane: spazi aperti agli artisti per realizzare prove o riunioni, in cambio di una "restituzione" ai ragazzi e ai cittadini: una prova aperta, uno spettacolo, un workshop gratuito.

## PERCHÈ?

MaTeMù è un presidio territoriale, un punto di riferimento per i giovani e per 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 e ragazza 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 ormai 10 anni di spettacoli e concerti.

## PER CHI

Per minori, adolescenti e giovani dagli 11 ai 25 anni di tutte le culture e provenienze (italiani, nuovi italiani, minori non accompagnati e rifugiati). 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).

A Roma nel quartiere Esquilino, presso MaTeMù, è presente lo **Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro**.

Lo spazio, accreditato presso la Regione Lazio per i servizi al lavoro, 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 NEET (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.

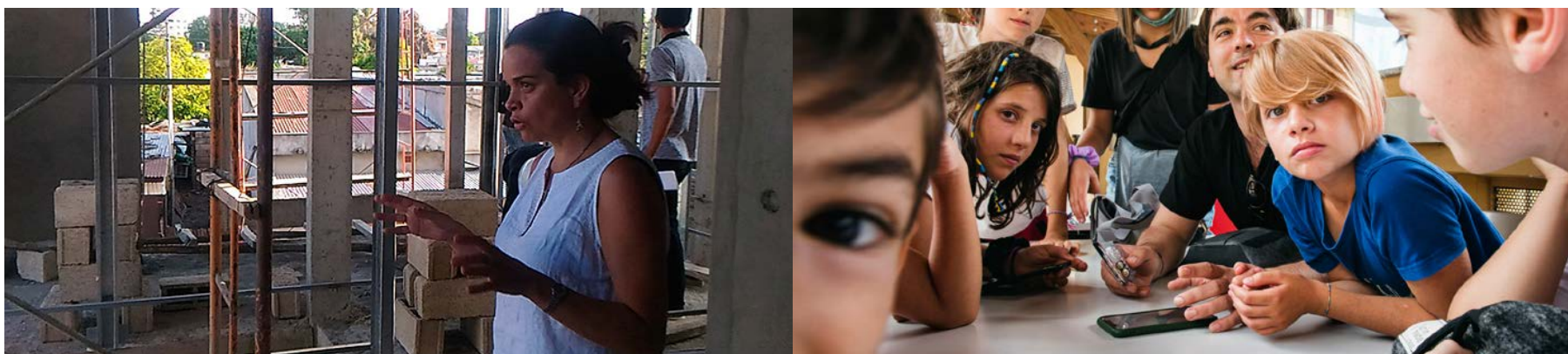
Nello specifico viene utilizzata una metodologia orientativa, intesa come processo che stimola il soggetto a diventare protagonista delle proprie scelte, ad autovalutare le risorse personali e sociali ed il proprio bagaglio di vissuti (esperienziali, formativi e lavorativi), così da esercitare un ruolo attivo e determinante nella definizione e realizzazione del proprio progetto professionale futuro. Il servizio, accreditato presso la Regione Lazio per i servizi al lavoro, 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.


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 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



L'Italia è una società multietnica in cui la presenza di persone immigrate o di origine immigrata è un fenomeno strutturale. Sono 5.013.215 i cittadini stranieri regolarmente soggiornati a fine 2020, l'8,5%<sup>44</sup> sul totale della popolazione residente in Italia. Le donne rappresentano circa il 52% del totale, i minori il 20%, mentre i nuovi nati nell'anno sono circa 60 mila. La loro provenienza è distribuita fra 4 continenti, in ordine di importanza Europa (49,4%), Africa (21,9%), Asia (21,3%), America (7,4%). Le prime cinque nazionalità per importanza numerica sono Romania, Albania, Marocco, Cina e Ucraina. Rispetto al 2019, il numero di presenze pressoché stabile (8,4%). La presenza sul territorio vede il nord ovest come territorio di maggiore insediamento (33,9%), seguono in ordine di importanza il centro (24,7%), il nord est (24,4%), il sud (12,2%) e le isole (4,9%). Sono le città metropolitane di Roma (10,1%) e Milano (9,2%) quelle con il maggior numero di residenti stranieri, seguono Torino (4,1%), Brescia (3%), Napoli (2,6%) Bologna e Firenze (2,4%).

Nell'ultimo decennio, a fianco dei processi ordinari legati all'integrazione che stanno vedendo l'affacciarsi della terza generazione di immigrati, si è assistito ad un grande afflusso di persone in situazione di emergenza a seguito di crisi umanitarie e sconvolgimenti socio-politici che hanno interessato varie parti del mondo, in particolare Africa, Medio Oriente e Asia. Il numero di migranti internazionali<sup>45</sup>, secondo le stime delle Nazioni Unite, è cresciuto notevolmente negli ultimi 20 anni: da 173 a 281 milioni, con una media di crescita del 2,4% all'anno. Di questi i migranti forzati sono 82,4 milioni nel 2020, di cui oltre 20 milioni rifugiati formalmente riconosciuti e oltre 4 milioni richiedenti asilo la cui domanda ancora non risultava definitiva alla fine del 2020 (con tempi di attesa lunghissimi

<sup>44</sup> Dati: Dossier statistico immigrazione, Centro Studi e Ricerche IDOS/Centro Studi Confronti, 2021

<sup>45</sup> Ibidem





considerato che solo 1 milione e trecentomila circa aveva presentato richiesta nello stesso anno). Nonostante le difficoltà attuali di pandemia, una persona su 30 al mondo vive al di fuori del proprio paese, il 3,6% della popolazione mondiale, e del totale dei migranti internazionali le donne rappresentano il 48%.

Si è delineato così anche nel contesto italiano di immigrazione e accoglienza 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 e 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 integrazione, anche per barriere di carattere linguistico e culturale, spesso può risultare poco efficace o significativo. È qui che la **Mediazione Interculturale diventa un importante strumento** 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**.

I servizi pubblici e privati chiamati in causa in questo processo sono molteplici, dedicati e non. La necessità di accesso ai servizi è visibile negli ambiti istituzionali di intervento dei servizi di mediazione interculturale gestiti dal CIES fin dall'apertura del settore specifico e nella sua evoluzione temporale: **Pubblica sicurezza** (sbarchi e postazioni di frontiera, strutture di primo soccorso e accoglienza/Hot Spot, CPA, CAS, Uffici Immigrazione delle Questure); **Accoglienza** (Commissioni Territoriali per il riconoscimento della Protezione Internazionale, Centri di prima e seconda accoglienza per migranti e rifugiati); **Sanitario** (ASL, Poliambulatori e Distretti, Centri e strutture specifiche per la salute mentale, Aziende ospedaliere); **Pubblica amministrazione** (Prefettura/Sportello Unico per l'immigrazione, Sportelli informativi istituzionali e front desk, Urp, Servizi sociali, Uffici anagrafe, Centri per l'impiego, Sindacati, Patronati e CAF); **Giudiziario** (Istituti penitenziari, Tribunali, Centri di Giustizia Minorile); **Centri assistenziali pubblici e privati** (Comunità alloggio, per categorie vulnerabili); **Scuola** (istituti scolastici, Centri di formazione, Centri provinciali per l'istruzione degli adulti). Mentre all'inizio le attività di mediazione del CIES erano maggiormente concentrate su scuola,

socio-sanitario e pubblica amministrazione<sup>46</sup>, negli anni si è assistito ad una inversione di tendenza per cui adesso è nella pubblica sicurezza e nella prima accoglienza che si opera maggiormente, orientativamente a partire dal periodo delle primavere arabe.

**All'interno di questo quadro nazionale, il settore del CIES che si occupa del tema, quello di Mediazione Interculturale, opera per pianificare e svolgere servizi di mediazione nel settore pubblico e privato e nelle fasi di accoglienza e di integrazione e privilegiando l'impiego di personale immigrato o di origine immigrata<sup>47</sup>. 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. Si opera 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*).**

Gli ambiti di intervento 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).

Le attività svolte, in ordine di importanza, sono:

<sup>46</sup> Erano i servizi che maggiormente richiedevano interventi di mediazione e conseguentemente in cui venivano messi a disposizione fondi specifici per servizi di mediazione interculturale. L'analisi riportata è di carattere meramente interno e vuole descrivere le modifiche sui servizi attivati dal momento di avvio di questa tipologia di attività.

<sup>47</sup> L'inserimento di persone immigrate o di origine immigrata favorisce il contatto tra persone di origine diversa e quindi contestualmente l'instaurarsi di una reale relazione interculturale. Proprio per questo già la presenza del mediatore straniero o di origine straniera rappresenta un efficace strumento di interazione e conoscenza, seppure sia riconosciuto pari valore e dignità alla presenza di mediatori autoctoni con esperienza e competenze specifiche ormai definite, particolarmente nelle attività di mediazione di “sistema” (quelle finalizzate a programmare i servizi pubblici/privati secondo una modalità *migrant friendly*). Sia nella mediazione di “servizio” (quella in presenza nei servizi) che in quella di “sistema” operano oggi in Italia mediatori immigrati o autoctoni.

- servizi di mediazione interculturale e interpretariato
- formazione e aggiornamento di mediatori interculturali e operatori pubblici o privati
- attività di ricerca.

I servizi di mediazione sono permanenti (c.d. servizio “fisso”), a chiamata (a richiesta seconde circoscrizioni e specifiche necessità di intervento), di interpretariato telefonico/remoto (laddove strettamente necessario)<sup>48</sup> e servizi di traduzione.

Le attività di formazione e aggiornamento di mediatori interculturali e operatori (pubblici o privati) sono invece percorsi che hanno l'obiettivo comune di fornire competenze specifiche per offrire un servizio adeguato alle richieste di utenti di diversa lingua e cultura, ma che intendono, nel primo caso, fornire l'acquisizione di una professionalità (quella dei mediatori) generale o specifica settoriale per ambito di intervento, nel secondo caso, aumentare le conoscenze e le competenze sul fenomeno immigrazione nel contesto italiano e sulle pratiche di relazione e comunicazione interculturale.

Per ciò che attiene la parte di ricerca, il settore svolge o ha svolto negli anni attività di analisi e approfondimento sull'uso efficace del dispositivo di mediazione nei vari ambiti di interventi e sulla professione del mediatore interculturale, in particolare sul riconoscimento della sua qualifica a livello nazionale<sup>49</sup>.

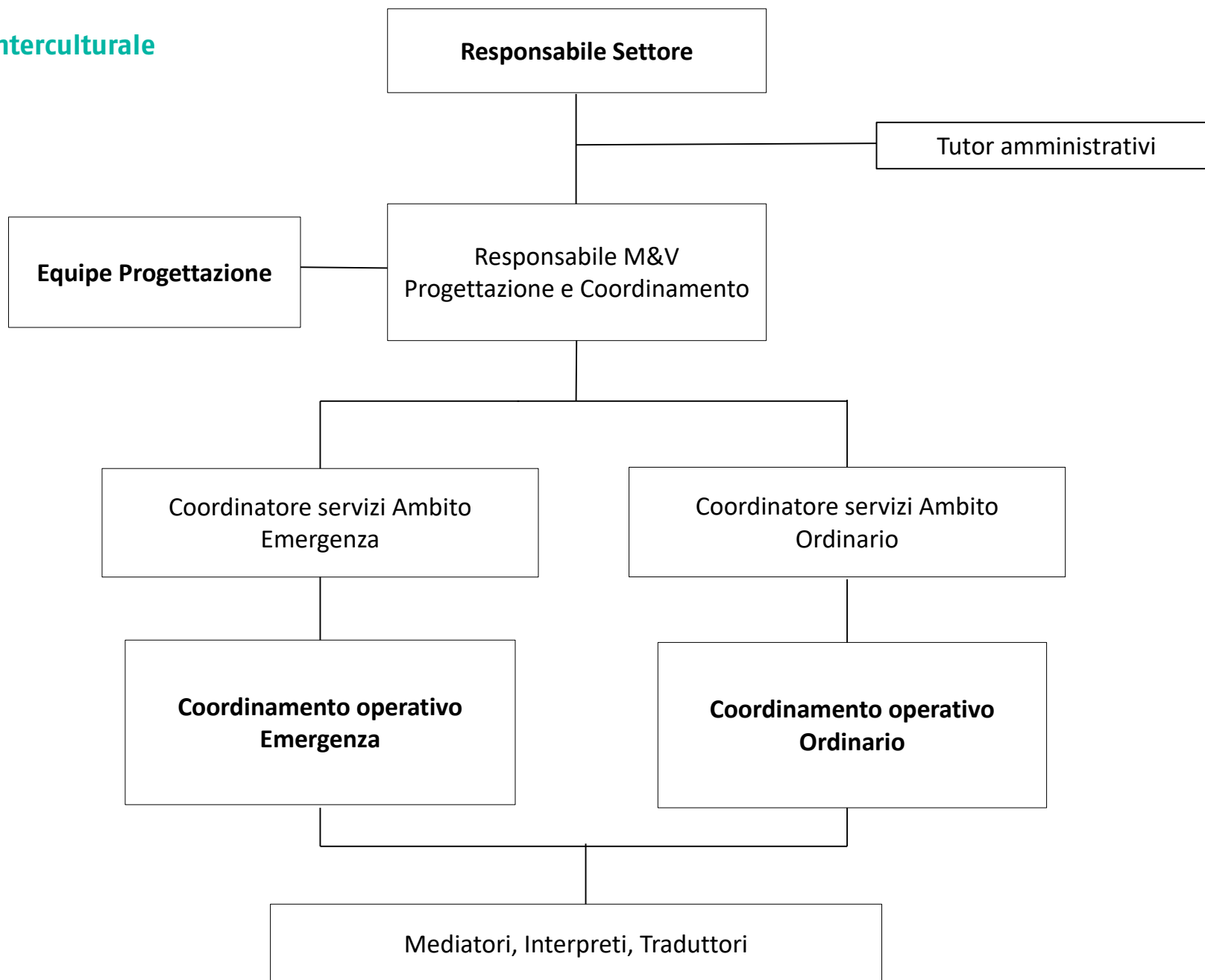
Inoltre da qualche anno si sta lavorando per sistematizzare le informazioni rilevate nei diversi ambiti di intervento per offrire un contributo sullo spaccato del contesto di integrazione in Italia in relazione alle fasi emergenziali e ai processi di integrazione.

<sup>48</sup> Normalmente nei *setting* di intervento della mediazione particolare importanza è assunta dalla comunicazione non verbale. Per questo motivo, per evitare di svolgere mero servizio di interpretariato, queste forme di servizio sono proposte solo laddove strettamente necessario o espressamente richiesto.


<sup>49</sup> Avendo agito la Mediazione sul campo fin dagli albori, il CIES si è impegnato dalla fine del 2009 affinché il profilo del Mediatore Interculturale venisse riconosciuto a livello nazionale all'interno di una specifica qualifica spendibile a livello nazionale. Per i risultati di quanto svolto vedi i documenti istituzionali del Gruppo di Lavoro sulla Mediazione Interculturale del Ministero dell'Interno, a cui CIES ha collaborato in qualità di assistenza tecnica e scientifica: *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*, FEI - Fondo Europeo Integrazione, Roma, dicembre 2009; *La qualifica del Mediatore Interculturale: contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*, FEI - Fondo Europeo Integrazione, Roma, giugno 2014.



**organigramma**  
**settore mediazione interculturale**



# Attività trasversali di supporto ai settori Comunicazione e Eventi e Centro di Documentazione Interculturale



Il settore **Comunicazione e eventi** è organizzato in modo tale da poter garantire la massima copertura a tutta l'organizzazione, sia da un punto di vista comunicativo che di organizzazione eventi. Gestisce al suo interno anche l'attività di Raccolta Fondi. Ciascun membro ha un ruolo di coordinamento delle attività comunicative di un singolo tema/ settore e delle sue attività: questo ha permesso una **capillare presenza e conoscenza delle attività specifiche dei settori** da cui poter **attingere per le attività comunicative**, soprattutto per ciò che riguarda il **posizionamento distintivo dell'organizzazione e il suo brand**, così come le attività di rete con le altre organizzazioni. Questa impostazione garantisce anche una sempre maggiore specializzazione sui temi trattati e di riflesso una sempre maggior efficacia dell'azione comunicativa. Per ciò che concerne l'organizzazione degli eventi tutto il settore lavora in sinergia a prescindere dal tema dell'evento stesso.

Ai collaboratori del settore Comunicazione sono affidati singolarmente e secondo specifiche competenze degli strumenti di lavoro interni ed esterni necessari per le attività comunicative dell'organizzazione, come, ad esempio, il servizio di mailing elettronico (SendInBlue), il database donatori (CIVI Crm), i programmi di elaborazione grafica (Photoshop, Canva e altri), i programmi di editing video (Premiere, Filmora e altri), Workplace e molti altri.

Vengono utilizzati i seguenti strumenti di comunicazione/informazione: sito web, Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn. Inoltre la diffusione<sup>50</sup> avviene tramite newsletter e mailing.

**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, oscurare con mezzi digitali le fattezze dei soggetti ripresi.

**Il materiale del CIES** può essere condiviso da altre associazioni o da distributori (produzioni video/cinematografiche, televisioni) 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>

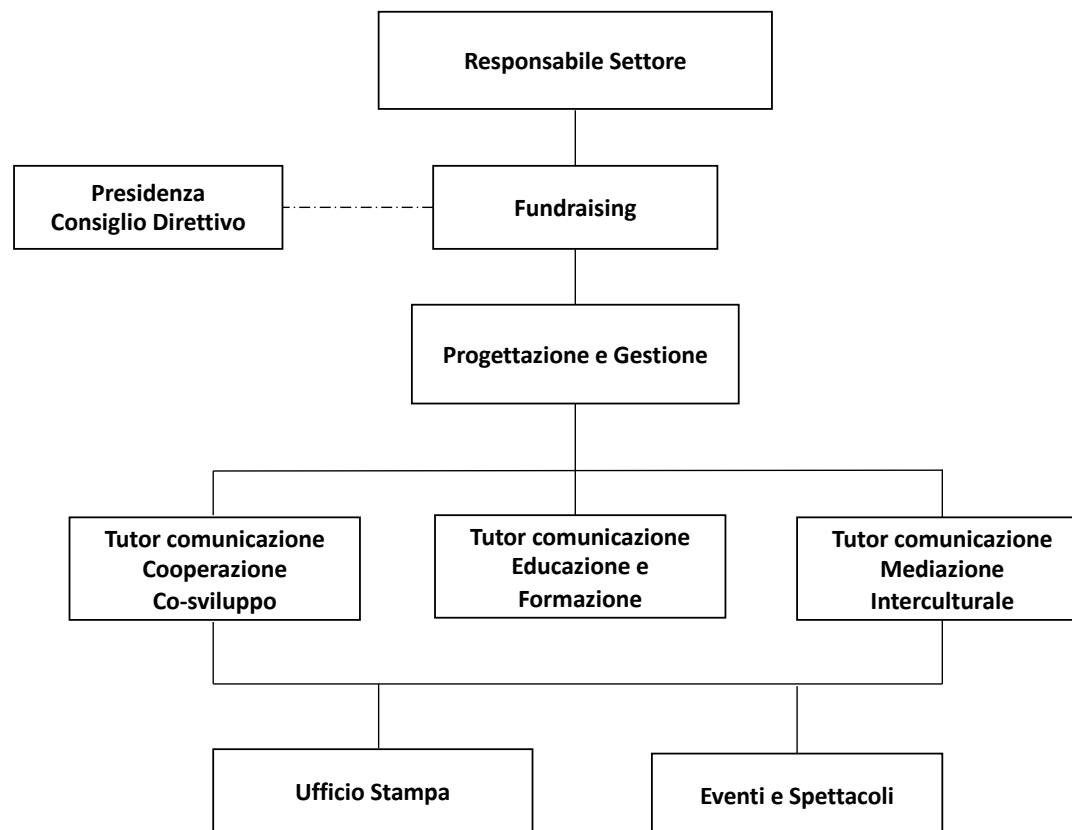
Il **Centro di Documentazione-Biblioteca Interculturale** del CIES fornisce strumenti per la realizzazione di attività di informazione ed Educazione alla cittadinanza mondiale, all'intercultura e alla globalità.

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

## organigramma settore comunicazione e eventi



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.

# Ristorante

## Altrove. Porte aperte sul Mondo

Il ristorante è un **progetto di integrazione socio-lavorativa** che offre opportunità concrete a chi è in difficoltà ma è anche una **scuola di ristorazione e un luogo di formazione continua**, che si realizza sia nella pratica di tutti i giorni, sia quando i suoi spazi si trasformano in vere e proprie aule e laboratori.

**Aperto a Roma da febbraio 2017** in via Girolamo Benzoni 34, nel quartiere Ostiense, **nasce all'interno di un progetto più ampio (MaTeChef)** svolto tra il 2016 e il 2017 e che ha realizzato corsi di formazione in gastronomia interculturale per 60 giovani italiani e stranieri. All'interno di MaTemù e nell'ambito dello Spazio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro (SOFEL), il progetto ha **offerto opportunità di formazione e avviamento al lavoro** come **cuochi, pasticceri e addetti di sala a ragazzi italiani, ragazzi di seconda generazione di origine straniera e a giovani rifugiati**. Tutti i giovani formati hanno effettuato tirocini retribuiti di due mesi e

molti hanno trovato lavoro in noti ristoranti romani; otto giovani sono stati assunti presso il ristorante.

**Propone un cibo etico, buono da tutti i punti di vista, nel sapore e in ciò che rappresenta per le persone e per l'ambiente.** Le materie prime sono scelte da aziende impegnate nella tutela dell'ambiente, nel rispetto delle persone che vi lavorano e nel rispetto degli animali a cui sono evitate inutili sofferenze. La raccolta della frutta e delle verdure è effettuata da aziende che escludono il lavoro soggetto al caporalato e che hanno cura di evitare veleni e inquinanti utilizzati dalle coltivazioni intensive.

Altrove è una Società Benefit che ha come obiettivo primario quello di sostenere i progetti sociali e no-profit del CIES Onlus. La sfida è fare dei principi etici del CIES anche un valore che generi reddito da reinvestire nella mission stessa, rendendo i programmi e progetti che la implementano, almeno in parte autonomi dai finanziamenti pubblici o privati.





**6.  
I nostri risultati:  
rendicontazione  
sociale  
dell'anno 2021**

# 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. In particolare, aderisce all'Associazione ONG Italiane AOI e alla piattaforma delle ONG europee con Concord Italia nel gruppo di lavoro "Migrazioni e sviluppo".

Nel corso del **2021**, in coerenza con l'agenda 2030 e i Sustainable Development Goals (SDGs), 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 ed informali di servizi sociali, comunitari e istituzionali;
- supporto al dialogo, coordinamento e scambio tra società civile e istituzioni;
- formazione di giovani, donne, adulti e migranti per la loro inclusione sociale ed economica;
- sensibilizzazione delle comunità su temi di sviluppo, equità di genere e patrimonio migrante;
- ricerca e assistenza tecnica per modelli di innovazione sociale;
- monitoraggio e valutazione.

Il settore ha dovuto continuare a mettere in campo risposte adattive alle diverse fasi della pandemia nei vari paesi, che hanno riguardato la rimodulazione di alcune attività. Lo staff di lavoro ha continuato ad organizzare il lavoro in modalità prevalentemente online 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 nel 2021 si registra una buona performance in termini di progetti approvati che continuano l'impegno nei paesi e in Italia sui temi descritti. Si è rafforzato l'impegno verso le nuove necessità emerse durante la pandemia, e verso le sfide della **transizione ecologica e digitale**, con una attenzione particolare alle attività di formazione e inserimento lavorativo nella green e blu economy di giovani, donne e Neets e con la promozione di policy su questi temi nell'area mediterranea, nell'ambito di un grande progetto cofinanziato dal programma ENI CBC MED che coinvolge 5 paesi: Italia, Grecia, Tunisia, Libano e Giordania. Così come con l'approvazione di un progetto affidato AICS rivolto alle giovani donne in Mozambico che prevede percorsi di formazione in discipline STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) e inserimento lavorativo nell'area ICT.

### **Governance**

Abbiamo realizzato interventi 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 Mozambico** si sono conclusi due interventi che hanno previsto la creazione di spazi di dialogo fra società civile e autorità locali e il rafforzamento della capacità delle comunità di base, favorendo la loro partecipazione a interventi di sviluppo locale partecipati. Così come in **Tunisia** si sono realizzati percorsi di capacity building per rafforzare il dialogo e il lavoro in rete, nell'ambito delle questioni migratorie con il coinvolgimento di municipalità e di altri stakeholders rilevanti istituzionali e della società civile.

### **Inclusione sociale: servizi sociali, educativi, salute, cultura**

Abbiamo promosso percorsi di formazione e aggiornamento per operatori dei servizi pubblici e delle organizzazioni del territorio ed erogato servizi nell'ambito dell'educazione formale e informale, della salute di base 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 bambini e bambine, donne e giovani delle aree urbane periferiche.-

### **Patrimonio culturale e valorizzazione del territorio**

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, nel corso dell'anno si è consolidato il lavoro con partenariati strategici, associazioni culturali e stakeholders locali e internazionali sulla formazione professionale e l'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.

### **Inclusione economica: formazione professionale, orientamento ed inserimento al lavoro, micro-imprenditoria**

In vari paesi operiamo con 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 **Italia** oltre l'erogazione di questi servizi nello Spazio di Orientamento e Formazione al Lavoro SOFeL, si è concluso un progetto che ha promosso la rapida integrazione di giovani stranieri nel mercato del lavoro attraverso la creazione di un cluster a livello nazionale ed europeo tra **Spagna e Italia** costruendo e disseminando un modello di integrazione socio economica. Inoltre sono attivi due spazi di orientamento al lavoro a **Frosinone e Latina** ed è continuata la sinergia e lo scambio di conoscenze e buone pratiche tra gli operatori dello spazio SOFeL ed i colleghi tunisini e albanesi.

In **Tunisia** grazie all'Hub Dar El Ourabi proseguono i servizi di orientamento, formazione e lavoro per i giovani, donne e migranti nella zona di Gran Tunisi. Con la pandemia gli spazi fisici sono stati in parte traslati sul digitale attraverso i social media per garantire continuità ed assistenza.

In **Albania**, a livello nazionale sono attivi tre spazi polifunzionali per donne che, oltre a servizi di counselling psicosociale e assistenza giuridica, offrono percorsi di orientamento al lavoro, formazione professionale e di supporto alla micro-imprenditoria a Valona, Scutari ed Elbasan.

In **Mozambico**, si è attivato un sistema innovativo di orientamento socio lavorativo e micro impresa 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.

Infine con il **progetto Mysea** approvato nel 2020 dal Programma europeo ENI CBC MED che promuove la cooperazione nel mediterraneo operiamo 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 su questi temi.

## Gender

Contribuire a “raggiungere la parità di genere e l’empowerment di tutte le donne e le ragazze” è un obiettivo trasversale per il CIES. 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 inter istituzionale 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**, proponiamo un modello d’intervento volto all’empowerment socio economico delle donne, al coinvolgimento diretto degli uomini abusanti 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 socio economico di migranti in Italia e nei Paesi di origine

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 **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 microimprese ed hanno ideato campagne di sensibilizzazione con attività artistiche e incontri nelle comunità, sui temi della migrazione e le opportunità del territorio. Grazie ad un nuovo progetto sono stati aperti degli sportelli dedicati, uno virtuale ed uno presso la municipalità di La marsa, nel governatorato di Gran Tunisi per 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 servizio presso gli sportelli 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.

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 micro-imprese, contribuendo anche allo sviluppo socio-economico nelle comunità di origine.

## I numeri del 2021

**257** (di cui 117 donne) tra **funzionari, operatori e rappresentanti delle istituzioni pubbliche e della società civile** coinvolti in cicli formativi ed incontri periodici di sviluppo locale, gestione territoriale, advocacy e lobby, sistemi di protezione sociale ed educativi, promozione dei diritti delle donne e dei minori, protezione del patrimonio culturale, gestione del fenomeno migratorio e relativi servizi e sistemi di inclusione sociale ed economica.

**1.067** (di cui 610 bambine) tra **bambine, bambini ed adolescenti** coinvolti in attività ludico ricreative, counseling, accompagnamento e accesso ai servizi di protezione sociale formale e informale, percorsi di empowerment personale e sociale per attivare risorse endogene e modelli di vita positivi.

**722 donne** hanno usufruito di mediazione per l'accesso ai servizi di protezione sociale formale e informale, corsi di alfabetizzazione, empowerment e formazione professionale, accompagnamento all'autonomia, orientamento, integrazione lavorativa e supporto per la creazione di impresa, sensibilizzazione sui diritti e prevenzione della violenza e tematiche di genere.

**1.246** (di cui 462 donne) tra **giovani e migranti di ritorno** hanno partecipato a percorsi di empowerment e formazione professionale, rafforzato le abilità sociali, partecipato ad iniziative di cittadinanza attiva, orientamento al lavoro e inclusione economica e sociale.

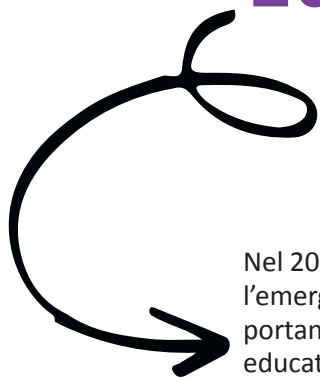
**43** (di cui 5 donne) migranti di ritorno presi in carico per la partenza

**40** (di cui 4 donne) migranti di ritorno partiti con percorso di reintegrazione

**12.982** (di cui 5.834 donne) **persone delle comunità locali** hanno seguito processi di rafforzamento dell'identità collettiva, volti a salute, diritti e dinamiche di cittadinanza attiva, migrazione, lavoro, risoluzione non violenta dei conflitti e percezione dei bisogni.

**1.672.721 persone** sono state **informate e sensibilizzate** con eventi, attività comunitarie e programmi radiofonici, stampa e social media rispetto ai diritti delle donne, dei minori e dei migranti, orientamento al lavoro, protezione sociale e servizi, cittadinanza attiva, lotta alla violenza, patrimonio culturale e ambientale (*principalmente persone raggiunte e informate tramite i canali social all'interno del progetto Mysea - Mediterranean Youth, NEETs and women advancing Skills, Employment and Awareness in the blue and green economy, attualmente in corso e che coinvolge 5 paesi: Italia, Grecia, Giordania, Tunisia, Libano; cfr. Tabella progetti*)

# Educazione e Mediazione sociale



Nel 2021 il settore ha continuato a far fronte alle difficili ripercussioni che l'emergenza socio-sanitaria legata al Covid-19 ha avuto su minori e giovani, portando avanti il proprio impegno, in particolare, nei progetti socio-educativi di supporto e accompagnamento della comunità educante, primi tra tutti insegnanti e genitori, nel difficile ruolo di trovare nuove **opportunità di apprendimento che potessero rispondere alle mutate esigenze educative**.

Nella primavera del 2021, con il proseguire della pandemia e nuove misure di lockdown, è stato necessario ancora una volta rimodulare nella versione online alcune delle nostre attività. La sfida ci ha portato a una notevole **nuova esperienza nel campo della formazione a distanza** che ha dato risultati insperati: "abbiamo sentito l'empatia dietro lo schermo" è stato uno dei commenti dei partecipanti ai nostri corsi online (digital storytelling, progetto DOORS).

Anche lo **Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù** ha proseguito le sue attività pur nella difficoltà delle chiusure intermittenti richieste dall'emergenza, e il team di educatori ha continuato a mostrare flessibilità e capacità di adattare le modalità alle diverse necessità, alternando presenza e lezioni online, supporto telefonico e sostegno allo studio nella modalità "DAD assistita in presenza", fornendo all'utenza un indispensabile punto di riferimento. MaTeMù ha potuto nuovamente offrire, pur sempre rispettando le norme della sicurezza e del distanziamento, i laboratori artistici in presenza, insieme ad attività outdoors.

È proseguito il nostro impegno nel trovare soluzioni per superare le differenze di **accesso alle opportunità didattiche e socio-educative**, che, sin dall'inizio della pandemia, hanno rappresentato vere e proprie discriminazioni nell'esercizio dei diritti fondamentali di alunni e studenti. Inoltre, abbiamo sostenuto (e continuiamo a sostenere) in modo concreto

e da vicino, famiglie e ragazzi/e che si trovano in situazione di vulnerabilità economica e sociale.

In generale, nel 2021 il settore ha concentrato l'attenzione sulla progettazione e sul management di azioni socio-educative da svolgere sul territorio italiano, nell'ottica di rafforzare la cittadinanza attiva intorno agli argomenti, prevalentemente, dell'**inclusione sociale e della lotta alla povertà educativa**, uno degli assi strategici del settore confermati anche per quest'anno, insieme alla lotta ad ogni discriminazione e alla sostenibilità ambientale. Questi elementi hanno guidato anche tutta la progettazione.

La **scuola** ha continuato a rappresentare il focus intorno al quale si sono concentrate le nostre attività, nella direzione del supporto, dell'integrazione e della complementarità tra l'istituzione scolastica, le associazioni del Terzo settore e le altre istituzioni socio-educative e socio-sanitarie dei territori coinvolti (in particolare ASL RM 1, RM 2 e RM3).

Per evidenziare più da vicino quanto appena descritto, si presentano di seguito alcuni risultati raggiunti nel 2021 con i progetti realizzati in modo trasversale dalle 4 aree del settore Educazione e Formazione (**Area Scuola; Teatro; Insegnamento L2; Inclusione sociale e contrasto alla povertà educativa/MaTeMù**):

**"PAIDEIA - da studente a cittadino attivo consapevole"**, co-finanziato dal FAMI- Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione, Formazione civico linguistica/ Servizi sperimentali di formazione linguistica – sono state sviluppate azioni di apprendimento della lingua italiana per stranieri (L2). PAIDEIA, conclusosi nel mese di giugno 2021, ha contribuito a rafforzare a livello regionale, le misure di inclusione sociale di cittadini migranti vulnerabili, in particolare giovani. Tra il 2019 e il 2021 sono stati raggiunti oltre 200 beneficiari diretti sul territorio di Roma e a Tarquinia (VT).



**DOORS – Porte aperte al Desiderio come OppOrtunità di Rigenerazione Sociale**, cofinanziato dall'impresa sociale Con I Bambini nell'ambito del Fondo per il contrasto alla povertà educativa minorile, l'**ArtEducazione** è il perno intorno al quale sono state realizzate le attività del progetto rivolte a minori e ragazzi/e dai 6 ai 14 anni. Un'azione di sistema che si sviluppa con 28 partner (di cui il CIES è il capofila) in 5 regioni d'Italia, che coinvolge tutta la comunità educante. Tra il 2019 e il 2021 le attività del progetto hanno raggiunto 399 nuclei familiari, 394 insegnanti ed educatori, oltre 1000 minori coinvolti in attività finalizzate ad aumentare le competenze cognitive e oltre 2000 minori coinvolti in attività finalizzate ad aumentare le loro competenze non cognitive.

Nel suo insieme il progetto ha contribuito ad **aumentare le opportunità di accesso alla cultura e alla bellezza, al sostegno socio-affettivo e all'apprendimento delle competenze cognitive e non cognitive per minori in situazione di vulnerabilità economica e socio-culturale**. Tra le numerose attività, nel secondo anno di progetto, sono stati realizzati 2 incontri della Cabina di Regia con i partner; sono stati attivati **17 Tavoli di Programmazione Territoriale (TPT)** a Roma, Ostia, Torino, Milano e Fabriano, che hanno portato avanti un processo di condivisione sulla povertà educativa da cui è scaturito il posizionamento pedagogico e politico "A porte Aperte". Le attività di comunicazione hanno divulgato

le attività realizzate nei territori coinvolti, tramite: 30 articoli sul Blog; 53 uscite su TV, supplementi di quotidiani radio, magazine e siti a carattere nazionale e locale (Rai Radio 3; Ostia TV; ELLE; Redattore Sociale; IlSole24Ore; Corriere della Sera Buone Notizie; RAI 3; Vita; Repubblica - Mondo solidale; Ansa; Agenzia DIRE); 5 CS Nazionali e 12 locali; 435 post su FB/IG (FB reach: 46.550 e IG reach: 15.272).

**L'Ente a cui è stata affidata la valutazione del progetto** (Human Foundation) seguendo disegno di valutazione, ha raccolto questionari in prospettiva longitudinale da cui è emerso che: 322 ragazzi/e hanno aumentato le competenze cognitive e 342 ragazzi/e hanno aumentato le competenze non cognitive. Sono state realizzate 8 **Formazioni** (150 discenti coinvolti) per il rafforzamento delle strategie di supporto all'apprendimento e per la condivisione di strumenti metodologici. Nello specifico: 2 formazioni nazionali su Learning Creative Learning; 1 locale su Pedagogia di Comunità; 1 locale sulla didattica inclusiva; 1 locale su pedagogia Hacker; 3 nazionali su Digital Storytelling e nuovi media.

**I laboratori di didattica integrata ed inclusiva** (1.501 minori coinvolti) hanno visto la realizzazione di diversi percorsi, alcuni dei quali hanno utilizzato linguaggi artistici, altri strumenti tecnologici orientati al supporto delle discipline didattiche, altri ancora hanno integrato arte e tecnologia. Sono stati realizzati: 70 laboratori di ArtEducazione; 4 campi estivi; 1 campus residenziale; 3 laboratori di narrazione digitale e 36 laboratori Arte/STEM e STEM. Inoltre, sono stati realizzati 8 **eventi di restituzione** delle attività svolte, tra cui uno spettacolo teatrale portato in scena a Villa San Giovanni (RC).

Come attività di **supporto e sostegno** (415 minori e 206 adulti coinvolti) sono stati attivati: 11 corsi L2 per minori e 4 per adulti; 2 servizi di mediazione/traduzione; 9 percorsi di sostegno alla comunità educante; 1 corso di alfabetizzazione informatica; 1 corso su salute e alimentazione; 2 incontri online per genitori/insegnanti; 5 percorsi di supporto e orientamento per minori; 6 servizi di primo ascolto psicologico per adulti

e studenti; 9 percorsi di supporto allo studio; 7 interventi di ArtEducazione di corridoio e 2 servizi di DAD assistita in presenza. Per le azioni di **welfare comunitario e partecipazione territoriale** sono stati realizzati: 1 Concorso di cortometraggi per minori; 3 eventi territoriali; 1 Cineforum; 1 Festival di Scienza di strada; incontri su giornata della Lingua Madre; 2 presentazioni di libri; 5 incontri di informazione attiva (outreach); 1 punto informativo su salute e benessere psico-sociale. Il 17 e il 24 marzo 2021, l'Impresa Sociale Con i Bambini ha effettuato una **visita di monitoraggio online**, dedicata a valutare: lo stato di avanzamento delle attività; il conseguimento degli obiettivi di progetto; l'andamento dell'attività nei contesti regionali e le problematiche riscontrate nella gestione in relazione all'emergenza sanitaria.

**"Prendiamoci per mano: scuola in azione, società inclusiva in crescita"** (cofinanziato dall' AICS - linea Educazione alla Cittadinanza Globale, SDG 4 e 10 - CBM capofila) e concluso il 31 gennaio 2021, sono stati raggiunti 1.000 studenti della scuola Primaria e Secondaria di primo grado (8-13 anni) e 90 insegnanti coinvolti (in 5 regioni italiane) in percorsi didattici, incontri esperienziali, iniziative di call to action progettate dagli studenti e rivolte alla comunità di appartenenza.





**“Torniamo a suonare”** Fondazione Alta Mane Italia ha sostenuto, dopo il duro periodo della pandemia, la riapertura al territorio e alla città di MaTeMù attraverso la realizzazione, da maggio a dicembre 2021, di concerti della MaTeMusik Band in vari spazi culturali attivi e riconosciuti di Roma. L’obiettivo è stato quello di creare per i giovani della band nuovi momenti corali, di incontro e di reciprocità, in modo da ritrovare la forza del gruppo che caratterizzava la band e che si era un po’ persa per l’isolamento dovuto al Covid19. Nei concerti della MaTeMusik band & crew, sono stati coinvolti complessivamente 40 giovani (15-25 anni), 8 educatori e circa 500 persone come pubblico. È stata supportata, inoltre,



la comunicazione e la promozione del primo singolo e videoclip musicale della band “Come te”.

**#UnderConstruction**” (avviato nel mese di settembre 2021 e cofinanziato dall’impresa sociale Con I Bambini nell’ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile - Kairos società cooperativa sociale a r.l. Onlus capofila) si intende avviare percorsi di prevenzione della povertà educativa per minori sottoposti a procedimenti penali e giudiziari, con l’obiettivo di ridurre di accrescere le opportunità di sviluppo socio-relazionali e professionali di minori e giovani, fino ai 21 anni, sottoposti a procedimenti penali, così da favorirne l’inclusione socio culturale attraverso le **Piazze dell’Autocostruzione**: spazi educativi e di inclusione socio-lavorativa, gestiti nei Municipi I, VII e VIII e nella provincia di Viterbo dedicati all’opportunità di crescita, di miglioramento e di riscatto sociale e professionale, attraverso percorsi specifici di reinserimento seguiti dai partner del progetto. #UnderConstruction coinvolge, in 3 anni, 300 minori e giovani fino ai 21 anni segnalati dall’autorità giudiziaria minorile.

## I numeri del 2021

**972 minori** tra i 6 e i 14 anni

**334 ragazzi** tra i 15 e i 25 anni

**140 nuclei famigliari**

**67 insegnanti e educatori**

**923 cittadini/pubblico** in generale raggiunto da eventi e attività di rete

**32.680 interazione** ottenute sui social network tramite temi, attività e progetti socio-educativi

**468.728 persone raggiunte** dai social network tramite temi, attività e progetti socio-educativi

A **livello nazionale**, il settore ha curato lo scambio e il confronto con altre associazioni e con alcune istituzioni nell'ambito di un lavoro di rete, sia nel territorio del Municipio I di Roma; sia in una dimensione più ampia. A **livello europeo**, sono stati monitorati i bandi che potessero accogliere le nostre proposte legate ai temi dell'inclusione sociale; della lotta ad ogni forma di discriminazione; dell'educazione alla cittadinanza globale (rif. SDGs n.4) e in tal senso, abbiamo orientato la nostra progettazione. Inoltre, è continuata la partecipazione 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.

## SPAZIO GIOVANI E SCUOLA D'ARTE MATEMÙ

Ogni giorno ospita più di **40 ragazze/i**, con più di **6000 utenti attivi nell'arco dei suoi 11 anni di vita**. Dal **2010 ad oggi MaTeMù** è stato frequentato da ragazzi e ragazze provenienti da **70 paesi differenti**, poco più del **44% di nazionalità italiana**.

Nell'arco dell'anno **2021**:

- sono **703 i ragazzi e le ragazze** che hanno attraversato la porta di MaTeMù almeno una volta
- per un totale di **3.718 ingressi**, con un calo rispetto all'anno precedente (4.529 ingressi nel 2020), dovuto alla restrizione degli ingressi e all'esigenza di organizzare le attività in piccoli gruppi per il rispetto delle norme sanitarie.

## SOFEL

Nel corso del **2021** il perdurare dell'emergenza pandemica ha determinato la continuazione dell'organizzazione di tutte le attività di orientamento e formazione in **incontri e colloqui sia online che di persona**. Nonostante ciò si è riusciti a **non interrompere mai le attività orientative e di coaching**, che sono state ulteriormente implementate attraverso incontri online con frequenza settimanale soprattutto durante i mesi di lockdown totale, che hanno visto un'ampia e attiva partecipazione.

I **risultati** del 2021

- **171 utenti** (di cui 38 donne) hanno avuto **accesso ad un primo orientamento alla formazione e al lavoro**
- **4 utenti** inseriti in percorsi di **formazione nel settore della ristorazione**
- **4 utenti** inseriti in percorsi di **formazione nel settore della sartoria**
- **4 utenti** inseriti in **percorsi di tirocinio**
- **3 tirocini** attivati con il bando PUOI "Protezione Unita a Obiettivo Integrazione" di Anpal Servizi s.p.a.
- **2 utente** inseriti **nel mondo del lavoro**
- **6 nuovi partner** per i percorsi di **inserimento lavorativo**
- **9 utenti** con il **Bilancio di Competenze e Career Plan**

# Mediazione interculturale



Il 2021 ha visto la ripresa, seppur lenta e frammentata, dei servizi di mediazione e più in generale delle attività del settore. Se infatti con il 2020 molti dei servizi di mediazione presso gli Uffici Pubblici erano stati interrotti a causa della chiusura stessa degli uffici, nel 2021 tutti i presidi sono tornati operativi e insieme a loro anche i nostri mediatori interculturali. L'azione del settore si è mossa su tre assi: la progettazione, il coordinamento e il rilancio<sup>51</sup>. Sul primo versante gli sforzi si sono mossi soprattutto per recuperare la capillarità sul territorio capitolino, in particolare attraverso la partecipazione al bando per servizi di mediazione interculturale indetto dal Comune di Roma- Dipartimento Politiche sociali, progetto che è stato aggiudicato al CIES alla fine dell'anno. Anche nel contesto socio-sanitario sono stati presentati diversi progetti o stipulate nuove convenzioni, che hanno di fatto ampliato e rafforzato la presenza dei servizi di mediazione del CIES in tale contesto<sup>52</sup>.

Rispetto al coordinamento è proseguita l'attività di gestione dei servizi/progetti già attivi nell'anno precedente e che sono proseguiti anche per il 2021. In totale nell'anno **2021 il settore ha gestito 11 progetti**, di cui **5** che afferiscono al **contesto emergenziale** e **6 a quello ordinario**.

Una riflessione a parte va fatta in relazione al contesto in cui la mediazione si inserisce, come anticipato nel precedente capitolo. Seppure l'Italia sia ormai già da tempo divenuto un paese di immigrazione, si continua a lavorare in un contesto in cui l'emergenza rimane l'*incipit* principale nel gestire il fenomeno. L'esempio lampante sta nella questione "seconde generazioni", mai scardinata seppure discussa ormai da anni, e che rappresenta la cartina di tornasole della difficoltà a riconoscersi ed operare come un paese di immigrazione maturo e consolidato in cui è la terza, non più la seconda, la generazione di immigrati che si sta affacciando.

Va da sé che molti finanziamenti vengono erogati per i servizi di

Mediazione interculturale all'interno dei contesti che caratterizzano la fase di prima accoglienza. La forbice che negli anni si è creata è quella che vede un dispositivo finalizzato a favorire processi di integrazione di lungo periodo scarsamente valorizzato. Se sempre nelle fasi di emergenza e prima accoglienza la mediazione rimane un indispensabile strumento senza cui sarebbe alle volte molto complicato, per non dire rischioso, gestire situazioni di possibile tensione o molto complesse (vedi le procedure di primissima accoglienza, ma anche quelle successive di riconoscimento dello status e della protezione internazionale e comunque di regolarizzazione dei documenti di presenza nel paese) vengono così tralasciati gli aspetti centrali del processo di integrazione di milioni di persone già presenti nel paese da anni, che scontano spesso la mancanza di strumenti adeguati per il confronto con la pubblica amministrazione, che garantisce in tantissimi settori (lavoro, scuola, sanità e servizi sociali per fare solo degli esempi) il rispetto dei diritti fondamentali riconosciuti nel paese. Questo è visibile anche dal contesto di intervento della mediazione nell'anno, caratterizzata dal perdurare di situazioni di crisi umanitarie legate all'immigrazione e all'approdo in Italia, alle difficili situazioni di frontiere, di terra e nel Mediterraneo, al lento lavoro di emersione dell'illegalità lavorativa con tutte i corollari che essa comporta<sup>53</sup>. Se è vero che il recente Decreto Flussi ha quest'anno aumentato il numero di richieste da inoltrare, va detto che la procedura rimane molto farraginoso e che una gran parte degli ingressi è riservata ai lavoratori stagionali. Sembra così non dare risposta ad un fenomeno strutturale come quello dell'immigrazione (che è soprattutto di carattere economico ed umanitario) ma confinarsi come un intervento nel limbo di approcci segmentari e in cui alla fine rimangono impigliati tantissimi cittadini immigrati.

**Il settore continua ad impegnarsi costantemente attraverso la messa in servizio di mediatori di esperienza anche all'interno di contesti molto delicati**

51 Il tema del rilancio sarà trattato nel cap. 8 Prospettive.

52 Cfr. Tabella progetti alla fine del capitolo.

53 A tale proposito vedi i risultati della ricerca valutativa del progetto Income presentata di seguito

in cui è necessaria la presenza di persone competenti, di origine immigrata o con esperienza migratoria, che possono attraverso il loro intervento non **solo supportare gli operatori pubblici nel loro ruolo istituzionale, ma fare in modo che gli utenti immigrati possano sentirsi accolti e compresi in un momento molto delicato e critico della propria storia personale.** Soprattutto nei contesti emergenziali tramite la mediazione si trova infatti un appiglio, una opportunità per esprimersi e per farsi comprendere. Le differenze culturali e linguistiche implicano, lo ricordiamo, anche un diverso approccio alla realtà dettato dal semplice fatto di conoscere e riconoscere sistemi istituzionali che spesso non trovano omologia nei paesi di destinazione, questione che può creare incomprensioni se non veri e propri conflitti. Se è vero quindi che la mediazione è sempre necessaria laddove vengono messi in contatto orientamenti valoriali e diversità linguistiche, è sempre vero che **è proprio nei contesti più critici che è necessario essere presenti con la mediazione.**

La **mediazione**, al di là del settore che operativamente gestisce in maniera diretta svariati servizi di mediazione, rimane comunque una **metodologia del CIES trasversale a tutti i settori**, perché di fatto rappresenta **una delle principali caratteristiche della propria identità.**

Seppure sempre **fortemente impegnato nell'ambito emergenziale**, sono **molto aumentati anche gli interventi nell'ambito ordinario**, particolarmente nel **socio-sanitario**. Sempre **più residuali** invece gli interventi nella **seconda accoglienza**. I Servizi in ambito emergenziale (pubblica sicurezza e prima accoglienza) sono aumentati di circa il 10%, mentre quelli nell'ambito ordinario (servizi socio-sanitari, giustizia minorile, seconda accoglienza) di circa il 15%. Nel primo caso sono svolti a livello nazionale, nel secondo a livello territoriale. Il dato è interessante perché se si mettono a confronto il numero di mediatori impiegati e le sedi dove il servizio è dislocato, si nota la **caratterizzazione dei due servizi**: sempre per l'anno 2021, quello **a livello locale è maggiormente ramificato per numero di sedi e richieste** (144 mediatori in 20 sedi di servizio con la copertura di 39 lingue), considerato anche che si svolge solamente nell'area di Roma Capitale, mentre quello **nazionale** (ambito

emergenziale) seppure con **numeri importanti**, si configura come un **servizio più omogeneo rispetto alla sua vastità** (1446 mediatori messi in servizio in 103 sedi con la copertura di 107 lingue). Quindi il 10% di tutti i mediatori è stato messo in servizio nell'area romana, e sempre all'interno di questo territorio sono presenti il 16% delle sedi di servizio totali in cui si è operato nell'anno. È a livello territoriale quindi, con **affidamenti più residuali dal punto di vista numerico** ma che **partono direttamente dalle istituzioni locali**, che vengono **supportati con il servizio di mediazione** gestito dall'Ente i **processi di integrazione di più lungo corso** e che non riguardano la fase di prima e primissima accoglienza. La varietà linguistica richiesta di questi servizi è comunque maggiore se messa a confronto con le ore di servizio svolte e il numero di sedi in cui si è intervenuti a livello nazionale.


## I numeri del 2021

**123 presidi di servizio** attivati in **54 diverse località**, di cui **9 all'estero**  
**In Italia il servizio è stato presente in 15 regioni su 20** (Campania, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sicilia, Sardegna, Toscana, Umbria, Veneto), **all'estero in 4 diversi paesi** (Albania, Bulgaria, Grecia, Romania)  
**quasi 1600 mediatori interculturali** messi in servizio nelle diverse sedi  
**oltre 400.000 ore di servizio di mediazione** erogate  
**108 diverse lingue e dialetti** dei principali Paesi di origine **utilizzate**  
**quasi 500.000 beneficiari dei servizi**<sup>54</sup> tra cui richiedenti protezione internazionale e categorie vulnerabili (donne, minori e minori non accompagnati, vittime di tratta ecc...)

<sup>54</sup> Nei contesti dove risulta difficile conteggiare il numero di utenti (sbarchi e primissima accoglienza, uffici con afflussi giornalieri massicci e continui dove oltre alle pratiche è svolto un importante lavoro informativo) gli utenti dei servizi vengono calcolati sulla base delle richieste di servizio e dell'utenza media.



# Comunicazione eventi e Fundraising



Anche il 2021 ha risentito fortemente delle varie ondate, e relativi effetti, della pandemia, cui il CIES ha cercato di reagire sfruttando il più possibile le potenzialità della rete con l'utilizzo dei social e della comunicazione online.

Il Settore Comunicazione ha dato il proprio contributo collaborando in maniera trasversale con i vari settori alla realizzazione di prodotti online che sostituissero, laddove possibile, quanto previsto dai progetti in presenza (ad esempio lezioni e laboratori online, organizzazione di conferenze ed eventi online o in forma ibrida ecc.)

È proseguita comunque la realizzazione della Newsletter del CIES che viene inviata mensilmente e che raggiunge più di 6000 persone con notizie inerenti le attività dell'organizzazione e segnalazioni di eventi sul territorio romano. Continua inoltre la realizzazione della newsletter interna "Merulana Cafè" per rafforzare la coesione interna e la conoscenza dei numerosi progetti dell'organismo da parte di tutti i settori.

Nonostante le difficoltà, il 2021 ha segnato un piccolo momento storico per il CIES e segnatamente per lo Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù: la MaTeMusik band & crew infatti è riuscita ad incidere ben 2 singoli, i primi della sua storia, e rilasciarli su tutte le principali piattaforme di distribuzione musicale digitali, accompagnati da un videoclip. I singoli sono ascoltabili ai seguenti link:

Come Te

<https://distrokid.com/hyperfollow/matemusikbandandcrew/come-te>

Tango dell'Intercultura

<https://distrokid.com/hyperfollow/matemusikbandandcrew/tango-dellintercultura>

Insieme ai due singoli è stata lanciata una campagna di crowdfunding.

È stata fortemente rafforzata l'attività di comunicazione attraverso i social (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) e di e-mailing attraverso



opportuni cicli di DEM (Direct E-mail Marketing). A tal scopo è stata attivata una consulenza esterna per un forte riposizionamento del CIES sui canali comunicativi digitali, con particolare attenzione ai social media. Ciò ha portato ad un restyling dell'immagine coordinata del CIES, del suo tone of voice e del suo brand, con la scelta di font e colori dominanti da impiegare nei vari post sui differenti social network, ciascuno con le proprie specificità.

Sempre in quest'ottica è stato rafforzato il calendario editoriale del CIES sulla base di parole chiave come discriminazione, inclusione, povertà educativa, gender empowerment (e altre) che possano permettere di comunicare la *mission*, il posizionamento distintivo e le attività del CIES nella sua complessità in maniera il più possibile omogenea e coordinata, nel tentativo di correggere

la tendenza a restituire un'immagine "slegata" delle sue varie anime, che invece sono ben legate attorno ad alcuni valori fondanti.

Infine, vale la pena di rilevare come anche a livello del "cosa" e del "come" comunicare è iniziato un processo di sostanziale revisione dei contenuti che mira a parlare meno delle singole attività progettuali e più dei problemi e del perché quelle stesse attività progettuali sono state ideate e implementate, con la convinzione che sia l'adesione ai valori costitutivi del CIES, e dunque al "perché" vengono fatte alcune attività, che generi interesse e adesione nell'audience. Ciò si accompagna anche ad uno stile comunicativo più in linea con i tempi e i modi dei vari social network, privilegiando (ad esempio) brevi video dinamici a lunghi testi completi, rimandando sempre al sito web del CIES (o ad altro sito contenente le informazioni) per approfondimento sul tema trattato nel post.

Nell'ambito della comunicazione all'interno dei progetti attivi del CIES nel 2021, sicuramente i progetti DOORS e MYSEA hanno richiesto l'impegno maggiore da un punto di vista comunicativo. Ad essi si sono affiancati anche altri progetti, come ad esempio: Rulli Ribelli a MaTeMù, InCOME, Kick Off Day ed Ermes3.

Merita una menzione speciale la realizzazione di 3 video interviste a 2 mediatrici ed 1 mediatore interculturale impegnati in servizio all'arrivo a Fiumicino dei profughi afgani in fuga dal proprio paese per i noti avvenimenti dell'agosto 2021. Le tre interviste hanno voluto dar voce a queste figure professionali fondamentali, spesso sconosciute al grande pubblico, attraverso il racconto in prima persona dell'esperienza lavorativa nel contesto dell'accoglienza degli afgani al loro arrivo a Fiumicino. 2 di loro sono anche originari dell'Afghanistan, con ovvie implicazioni emotive. I 3 racconti hanno suscitato un grande interesse nel pubblico, seppur chiaramente epurate di ogni riferimento possibile alle singole identità dei migranti, e si sono inserite nel più ampio contesto della richiesta alla comunità internazionale di apertura di corridoi umanitari per garantire a più persone possibili di lasciare l'Afghanistan. La playlist completa delle

interviste si trova sul canale YouTube del CIES, all'indirizzo: [https://www.youtube.com/playlist?list=PL2OVwsgAbw8wyGSa4BFzaxkFeH\\_6rVBFg](https://www.youtube.com/playlist?list=PL2OVwsgAbw8wyGSa4BFzaxkFeH_6rVBFg)



## I numeri del 2021

### PAGINA FACEBOOK CIES

Post - 241  
Copertura - 134.097  
Visite alla pagina - 4642  
Follower - + 547

### CANALE YOUTUBE CIES

Visualizzazioni - 6.436  
Tempo di visualizzazione - 170 ore  
Iscritti - +52  
Impressioni - 41.223

### PAGINA FACEBOOK MATEMÙ

Post - 407  
Copertura - 1.842.455  
Visite alla pagina - 11.591  
Follower - + 979

### INSTAGRAM MATEMÙ

Post e storie - 752  
Copertura - 237.531  
Visite al profilo - 6282  
Follower - + 301

### PAGINA FACEBOOK DOORS

Post - 226  
Copertura - 129.854  
Visite alla pagina - 2452  
Follower - + 843

### INSTAGRAM DOORS

Post e storie - 209  
Copertura - 13.432  
Visite al profilo - 403  
Follower - + 46

### SITO WEB CIES

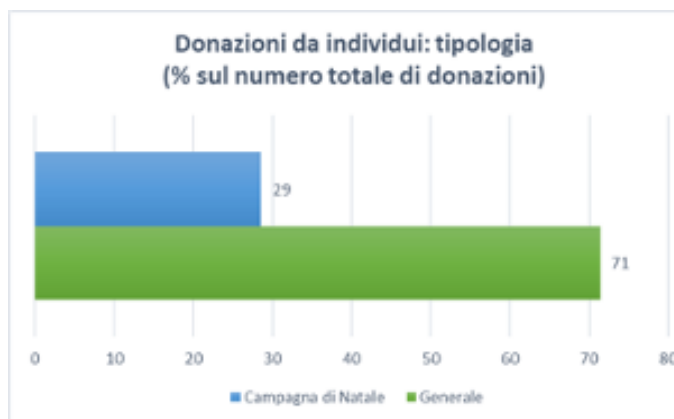
Utenti - 61.928  
Visualizzazioni di pagina - 161.334  
Canali di acquisizione  
40% ricerca organica  
29% social  
19% direct  
5% referral  
5% ricerca a pagamento  
2% altro

### E-MAILING CIES

Invii - 46  
Destinatari - 192.799  
Tassi di lettura - 20,60%  
Tasso di clic - 1,15%

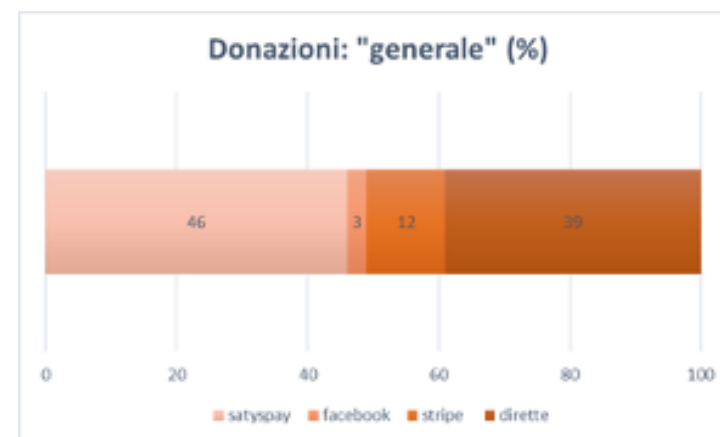
**Per ciò che riguarda l'attività di Fundraising** - trasversale a tutto l'ente e interna al settore Comunicazione - si è continuato a lavorare per rafforzare la raccolta tramite una strategia operativa efficace e coerente con i valori dell'Ente. L'attività si è concentrata principalmente su raccolta fondi da individui, con la abituale Campagna di Natale e quella per la destinazione del 5x1000, e si rivolge anche ad aziende, realtà filantropiche e Fondazioni (cfr. anche in Prospettive). L'anno 2021, come il precedente, ha risentito delle limitazioni legate alle modalità normalmente utilizzate, ovvero eventi e promozioni in presenza. L'obiettivo rimane quello di fidelizzare i donatori saltuari, valorizzare i donatori regolari e acquisire nuovi donatori.

L'anno si è chiuso con un totale di € 8.725,79 di donazioni da individui, ottenuti grazie a 161 donazioni effettuate da 156 donatori. Un importo sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente a fronte però di un numero leggermente superiore di donatori (+6). Le due fonti principali di raccolta sono la Campagna di Natale (€ 3.420,41) e la raccolta definita "Generale" (€ 5.305,38).



L'abituale campagna di Natale del 2021 ha avuto come oggetto il sostegno alla realizzazione del primo album della MaTeMusik band, la band nata all'interno dello Spazio Giovani e Scuola d'Arte MaTeMù. Per reperire i fondi necessari alla registrazione, incisione e produzione dello stesso è stata lanciata un'apposita campagna di crowdfunding su Produzioni dal Basso che, anche grazie al rilancio durante il periodo natalizio, ha avuto successo. L'album sarà pubblicato nell'ottobre del 2022 e si chiamerà "Come Te".

Nelle donazioni "Generali" rientrano le donazioni diretti dai singoli e altre tramite strumenti digitali (Satispay, Stripe e Facebook). Anche per questo anno questa tipologia di raccolta fondi ha superato le donazioni avvenute con gli strumenti più "classici" (donazioni in banca o in posta).



Infine per quanto riguarda il 5x1000, il CIES ha ricevuto 248 preferenze (1 in meno dell'anno precedente), per un importo totale di € 13.613, 1.600 in più rispetto all'anno precedente.

# Progetti anno 2021



SETTORE	TITOLO	LUOGO	INIZIO ATT.	FINE ATT.
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	ALIVE - donne e uomini liberi dalla violenza in Albania. Sostegno alle politiche locali per le pari opportunità - Cofinanziato da AICS - Ministero degli Affari esteri e della Cooperazione	Albania	01/10/19	30/09/22
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Sviluppo donna. Albania – cofinanziato dal Fondo Beneficenza Banca Intesa San Paolo 2021	Albania	01/10/21	30/09/22
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Empoderamento laboral inovador dos jovens no âmbito da cultura e turismo - EU CSO-LA/2020	Mozambico	01/12/20	01/11/23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	UE PAANE II / 405-953 Enriquecendo 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	01/04/19	01/04/24
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	01/10/20	01/04/23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	I-MIGR: Rafforzamento delle Municipalità e dei servizi per migranti in Tunisia – Cofinanziato dalla UE attraverso ICMPD	Tunisia	01/05/20	01/05/22
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	INDIMEJ - Azione per l’inclusione economica e sociale di giovani e donne in Tunisia - Cofinanziato dal Ministero dell’Interno	Tunisia	01/11/20	01/11/22
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	01/03/19	01/06/22
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	"Otto per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche a diretta gestione statale per l'anno 2017 - "Corsi di alfabetizzazione e avviamento alla formazione e al lavoro per minori stranieri non accompagnati, giovani rifugiati e richiedenti asilo, nel territorio della regione Lazio".	Italia	01/02/21	01/06/22

SETTORE	TITOLO	LUOGO	INIZIO ATT.	FINE ATT.
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	01/06/22	01/06/23
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Destinazione Comune - Integrazione per titolari di protezione internazionale e richiedenti asilo – Cofinanziato dal Fondo FAMI- Ministero dell'Interno	Italia	01/06/20	01/06/22
Cooperazione Internazionale e Co-sviluppo	Anpal Servizi (Fondi FAMI e FSE PON INCLUSIONE – PUOI - Protezione Unita a Obiettivo Integrazione	Italia	01/06/19	01/06/21
Educazione e Formazione	PAIDEIA: Da studente a Cittadino Attivo e Consapevole. Cofinanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Formazione civico linguistica - Servizi sperimentali di formazione linguistica	Roma (Lazio- Italia)	01/07/19	01/06/21
Educazione e Formazione	DOORS - Porte aperte al desiderio come opportunità di rigenerazione sociale, cofinanziato dall'impresa sociale Con I Bambini nell'ambito del Fondo per il contrasto alla povertà educativa minorile	Roma, Milano, Reggio Calabria, Torino, Ancona, Macerata	01/04/19	01/04/22
Educazione e Formazione	Prendiamoci per mano: scuola in azione, società inclusiva in crescita. Cofinanziato dall',AICS, linea Educazione alla Cittadinanza Globale, SDG 4 e 10.	Lombardia, Toscana, Lazio, Campania e Puglia	01/06/19	31/01/21
Educazione e Formazione	"SOS SupportO di mediazione Sociale per promuovere comunità, finanziato dall'Impresa sociale Con I Bambini nell'ambito del Fondo per il contrasto alla povertà educativa minorile	Roma (Lazio -Italia)	01/09/20	01/01/21
Educazione e Formazione	Gara d'appalto per assegnazione MaTeMù (Municipio I Centro)	Roma (Lazio-Italia)	01/03/19	01/03/25
Educazione e Formazione	#UnderConstruction - percorsi di prevenzione della povertà educativa per minori sottoposti a procedimenti penali e giudiziari	Roma e Viterbo (Lazio-Italia)	01/09/21	30/09/24
Educazione e Formazione	Torniamo a suonare – Fondazione Altamane	Roma (Lazio-Italia)	01/05/21	31/12/21

SETTORE	TITOLO	LUOGO	INIZIO ATT.	FINE ATT.
Educazione e Formazione	Rulli Ribelli a Matemù - cofinanziato da Fondazione Altamane	Roma (Lazio-Italia)	01/01/21	31/12/21
Mediazione interculturale	Prosecuzione del servizio di mediazione linguistica e culturale per le esigenze della Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere - Ministero dell' Interno.	Italia (14 Regioni)	01/12/20	01/06/22
Mediazione interculturale	Servizio d'interpretariato per la Polizia Stradale, Ferroviaria, delle Comunicazioni - Ministero dell' Interno.	Italia (15 Regioni)	01/08/21	01/11/21
Mediazione interculturale	Servizio di interpretariato linguistico per le esigenze della Direzione Centrale Anticrimine della Polizia di Stato - Ministero dell'Interno	Italia (6 Regioni)	01/02/21	01/12/22
Mediazione interculturale	Intervento globale di assistenza sanitaria e sociale per il superamento del disagio psichico nella crisi in soggetti stranieri - ASL RM3	Roma	01/01/21	01/12/21
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione linguistico-culturale presso l'Ospedale "Agostino Gemelli" di Roma – Policlinico Universitario Agostino Gemelli	Roma	01/01/21	01/12/21
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso le strutture sanitarie della ASL RM/2 - ASLRM 2	Roma	01/07/20	01/06/22
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso le strutture della Giustizia Minorile del LAZIO - CGM	Roma	01/03/21	01/02/22
Mediazione interculturale	Servizio di mediazione interculturale presso il CDA "FERRHOTEL" di Roma. Finanziato da Caritas Italiana	Roma	01/01/21	01/12/21
Mediazione interculturale	In COME - Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria. Cofinanzaito dal FAMI - Fondo Asilo Migrazione e Integrazione - Ministero dell'Interno	Torino, Roma, Napoli	01/09/18	01/05/21

SETTORE	TITOLO	LUOGO	INIZIO ATT.	FINE ATT.
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 (12 Regioni)	01/01/21	01/12/21
Mediazione interculturale	Contratto Quadro per l'erogazione di Servizi di Interpretariato e Cultural Expertise – European border and coast guard Agency	Italia, Bulgaria, Albania, Grecia, Spagna, Romania, Lituania	01/01/20	01/07/22
Mediazione interculturale	Servizio di interpretariato e mediazione linguistica e culturale a supporto dell'Agenzia EASO – European Asylum Office. Finanziato da EASO	Italia	01/01/19	01/12/22
Comunicazione ed Eventi	Rulli Ribelli a Matemu: laboratorio di inclusione attraverso l'arte	Roma, presso associazione Area Sociale	01/01/21	01/12/21
Comunicazione ed Eventi	Concerto per Carlo Conti (Matemusik band & crew)	Roma, presso CSOA Brancaleone	13/07/21	13/07/21
Comunicazione ed Eventi	Concerto per trentennale delle fondazioni di origine bancaria - ACRI (Matemusik band & crew)	Roma presso Auditorium del Massimo	30/11/21	30/11/21





# **7. Valutazione di impatto**

Si presenta per la prima volta un paragrafo sulla valutazione di impatto rappresentativa per l'Ente nell'insieme. Come brevemente anticipato (cfr. Nota metodologica) il CIES svolge costante attività di M&V all'interno delle procedure del proprio Sistema di Qualità<sup>55</sup>. Le attività di valutazione coinvolgono in maniera diretta anche alcuni stakeholder (in particolare istituzioni pubbliche e private e beneficiari). La valutazione interna all'ente prevista dalle procedure è svolta con cadenza annuale, anche in coerenza alle attività rendicontative del presente Bilancio sociale. Nel corso degli ultimi anni sempre più si sta operando per arrivare a definire un sistema di VIS condiviso, operando delle armonizzazioni sui sistemi di monitoraggio e per promuovere una forma di Bilancio sociale partecipato, in coerenza all'identità e ai valori che contraddistinguono il CIES e la sua storia.

Si presentano in questo Bilancio **tre esperienze di valutazione di impatto rappresentative per le tematiche trattate**, di cui una rappresenta una VIS intermedia, le altre finali perché concluse nell'anno 2021.

Per il **tema Cooperazione e Co-sviluppo** si presenta quella di **"ALIVE - donne e uomini liberi dalla violenza in Albania. Sostegno alle politiche locali per le pari opportunità"**, progetto sulla **violenza di genere** finanziato da AICS<sup>56</sup>, volto a supportare queste donne attraverso servizi e *counselling* psicologico e legale, lavorando contestualmente sul loro inserimento professionale come mezzo di reintegrazione nel tessuto sociale ed economico.

<sup>55</sup> Le attività sono svolte annualmente in riferimento ai tre settori di riferimento e in collegamento con i singoli servizi/progetti affidati, ovvero svolte in coerenza a quanto specificatamente richiesto dal bando/progetto finanziato

<sup>56</sup> Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo, svolto in partenariato con Albanian school of public administration - ASPA (istituzione pubblica), Shoqata Tjeter Vizion (Elbasan), Qendra Psiko-Sociale Vatra (Valona), Gruaja tek Gruaja (Scutari), Associazione Trentino con i Balcani Onlus ATB, Relazioni Libere dalle violenze ReLive; Associazione Europea Work With Perpetrators European Network –WWP-EN. Il progetto è iniziato ad ottobre 2019 e terminerà a settembre del 2022.

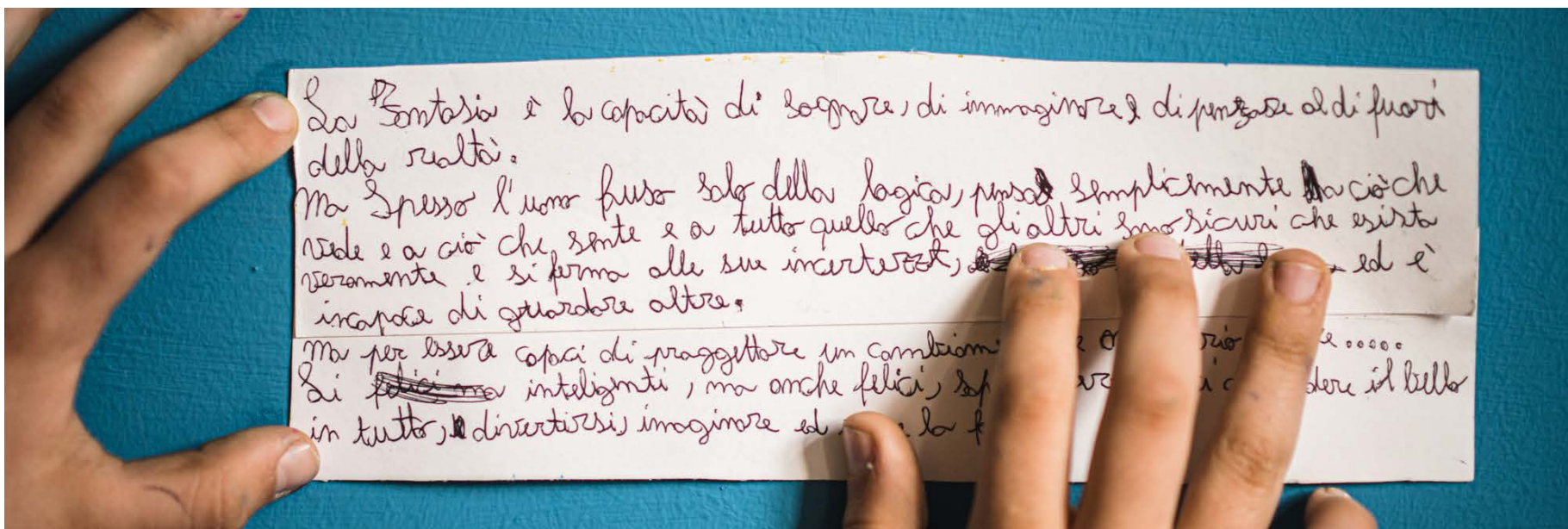
Per il **tema Educazione e Mediazione sociale** si presentano i risultati di **"DOORS - Porte aperte al Desiderio come Opportunità di Rigenerazione Sociale"**, che propone un modello educativo Integrato per contrastare la **povertà educativa** di ragazzi e ragazze preadolescenti, guidato dalla convinzione che l'arte sia educazione e che gli adolescenti siano soggetti di diritto di conoscenza e di desiderio<sup>57</sup>. Le attività del progetto avevano l'obiettivo di aumentare le opportunità di accesso alla cultura e alla bellezza, al sostegno socio-affettivo e all'apprendimento di competenze, cognitive e non, per minori in situazione di vulnerabilità economica e socio-culturale.

Per il **tema Mediazione Interculturale** i risultati di **"InCOME - Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria"**, progetto sperimentale di **inclusione finanziaria per immigrati** finanziato dal FAMI e svolto in collaborazione con Movimento Consumatori (capofila) e Dedalus Cooperativa sociale<sup>58</sup>. Il progetto aveva l'obiettivo di favorire la conoscenza sul tema dell'inclusione finanziaria e della cittadinanza economica attraverso il dispositivo della mediazione interculturale ed ha sperimentato un modello formativo per operatori di ambito finanziario e mediatori interculturali e un modello di servizio specifico in cui queste professionalità sono state messe in campo.

Le attività vanno a toccare **tre target di utenti specifici**, sempre **rientranti nelle categorie vulnerabili: donne, preadolescenti e immigrati**. In considerazione della metodologia adottata trasversalmente da CIES (cfr. di seguito) sono coinvolti in qualità di beneficiari e non solo, altri stakeholder di fondamentale importanza per l'ente: istituzioni, operatori e dirigenti istituzionali con varie

<sup>57</sup> Il progetto trae linfa dalla Pedagogia del Desiderio, adottata e promossa dal progetto Axè Brasile ed è composto da un partenariato molto ampio (28 soggetti), tra cui Progetto Axè Italia Onlus. Il progetto è stato selezionato dall'impresa sociale "Con i Bambini" nell'ambito del Fondo per il contrasto alla povertà educativa minorile. Per maggiori informazioni: <https://www.cies.it/progetti/doors/>

<sup>58</sup> Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 O.S. 1/O.N. 3.A CIES era affidate, tra le altre attività, anche quella relativa alla valutazione della pratica sperimentale e al Rapporto di ricerca valutativa.



mansioni, tra cui anche insegnanti della scuola. Inoltre, **per rappresentare la lunga esperienza svolta sempre su questi temi**, si è deciso di **raccontare il CIES tramite delle interviste in profondità ai collaboratori chiave e di lunga data dell'ente**, anche in questo caso a rappresentazione dei tre temi trattati. Esperienze significative di persone che conoscono bene l'ente perché ne rappresentano, ognuno di essi, un "pezzo di storia": con la loro esperienza sono in grado di **raccontare lungo gli anni l'intervento di mediazione interculturale, la cooperazione, l'attività educativa e di mediazione sociale. Uno scorcio lungo decenni di attività**, raccontato da persone che tramite la loro storia ed esperienza personale e lavorativa ci raccontano anche il contesto sociale in cui sono intervenuti, cosa è cambiato, cosa è rimasto, a che punto siamo oggi.

Come il CIES ha accompagnato le evoluzioni e le modifiche del contesto albanese degli ultimi 23 anni, un percorso complesso che Antonello conosce bene. Lui, lì dal 1999 e dal 2005 con CIES, ha costruito non solo la sua storia personale ma anche quella del CIES. La società italiana e in particolare i servizi pubblici nel processo di integrazione degli immigrati, all'interno delle modifiche che hanno caratterizzato l'immigrazione nel paese negli ultimi venti anni raccontato da Priscilla e Kleopatra, nate e formate come mediatrici interculturali dal CIES tra la fine degli anni 90 e i

primi del 2000 quando l'ente istituisce al proprio interno il settore di Mediazione interculturale. Oggi, sempre Priscilla e Kleopatra, hanno alle spalle almeno un decennio di coordinamento di servizi complessi di mediazione interculturale e ciascuna è referente di un'area specifica<sup>59</sup>.

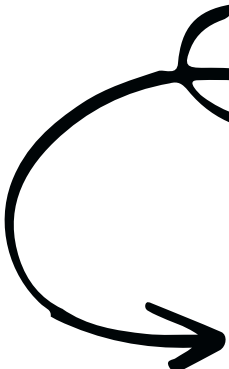
Infine il quartiere Esquilino di Roma, quartiere più multietnico della capitale, al centro della città e vicino alla stazione Termini, crocevia di culture, relazioni, dinamiche sociali intense e caratterizzanti la città. Qui alla fine del primo decennio del duemila nasce il Centro Matemu, luogo aperto di incontro e socializzazione, di espressione di idee e aspettative per tutti gli adolescenti, nascita preceduta da una sperimentazione di educativa di strada tramite *peer educator* appositamente formati dall'Ente, tra cui Adriano, oggi referente del Centro. Storie di nostri colleghi che ci piaceva raccontare perché rappresentano la nostra identità e perché, come si vedrà, hanno fatto di queste tematiche la propria vita e insieme al CIES sono cresciuti e hanno contribuito col loro impegno costante a raggiungere obiettivi e impatti che possono essere solo raccontati lungo gli anni, oltre i numeri<sup>60</sup>.

<sup>59</sup> Cfr. cap. 5

<sup>60</sup> Per raccontarci in questa prima prova di valutazione di impatto, si è voluto così prediligere un approccio che potesse raccontare e descrivere il cambiamento nei contesti di intervento da "dentro" e dall'inizio del nostro impegno ed intervento su quei temi e in quei luoghi.

## Ricerche valutative su tre temi

# Violenza di genere, Povertà educativa, inclusione finanziaria dei migranti



L'analisi delle valutazioni progettuali proposte conferma come la **metodologia generale utilizzata** dal CIES è basata su un **approccio trasversale degli interventi** in cui **l'obiettivo finale è che l'impatto non si risolva sui singoli utenti diretti** (beneficiari diretti), quanto anche **sugli stakeholder** che gravitano intorno alle tematiche trattate e alle problematiche prese in carico.

In particolare operatori e soggetti delle realtà istituzionali, intermedi o di livelli dirigenziale e società civile, nell'obiettivo di lavorare su una "cultura" dell'intervento, di impattare sul profilo generale piuttosto che sul contesto del singolo intervento di per sé. La necessità di fondo è quindi quella di creare conoscenza e condivisione sui diversi temi trattati attraverso le esperienze concrete di lavoro sul campo, arricchite ed aggiornate con metodi ed approcci sempre più puntuali e sperimentali, svolti insieme o in sinergia agli addetti ai lavori per cui si interviene.

Durante gli interventi diventa importante e cruciale raccogliere informazioni e risultanze ed operare una riflessione condivisa. In questo caso ugualmente se si tratti di un intervento di natura "sperimentale" o "pilota" oppure no. In generale quindi, oltre a impattare su beneficiari -diretti o indiretti- l'idea di fondo è quella di individuare e svolgere una pratica e definirla per riproporla o problematizzarla ai fini della sua evoluzione in pratica ordinaria efficace<sup>61</sup>.

Questo metodo di lavoro produce certamente degli impatti di livello culturale generale, trasversale alle problematiche di carattere sociale piuttosto che sui soli beneficiari. Inoltre ha il merito di coinvolgerli, in

<sup>61</sup> C.d. Buona pratica. L'obiettivo è fortemente condiviso anche col finanziatore del progetto DOORS, Fondazione Con i Bambini, per cui l'obiettivo della valutazione è "fornire strumenti conoscitivi per imparare dall'esperienza e migliorare, in una fase successiva, il disegno degli interventi, dopo aver capito se questi hanno funzionato e nei confronti di chi. La valutazione ha finalità di apprendimento sugli effetti dell'intervento, e non costituisce un giudizio su chi ha promosso o realizzato l'intervento stesso" (Vademecum per la valutazione dei programmi per il contrasto alla povertà educativa)

maniera diretta o indiretta, nella definizione della pratica stessa: si parte quindi dal basso, dal campo, dalla realtà, per arrivare a creare delle strategie efficaci e condivise degli interventi.

La **pratica democratica e l'analisi della realtà per la risoluzione delle problematiche di carattere sociale**, rimane quindi un **elemento identitario di forte distintività del CIES**, metodo che guida sempre il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente e di conseguenza risultati ed impatti.

A livello numerico **le attività** rappresentate **hanno raggiunto quasi 7.000 utenti diretti**, di cui 3.000 minori, 1.230 donne, 602 persone con basso livello di educazione finanziaria, 197 uomini maltrattanti e 638 tra operatori scolastici/educatori, operatori di ambito finanziario e della pubblica amministrazione<sup>62</sup>.

**L'impatto sulla violenza di genere** si è ottenuto nei **territori albanesi di tre Municipalità (Elbasan, Scutari e Valona)**, mentre in **Italia a Roma, Torino e Napoli** per **l'inclusione finanziaria**, e sempre a **Roma e Torino** ma anche **Milano, Reggio Calabria, Torino, Macerata, Ancona** sul **contrasto alla povertà educativa**.

**L'impatto per singole tematiche viene rappresentato partendo dagli obiettivi e dalle domande valutative** di ciascun intervento e conseguentemente dall'analisi di **quanto raggiunto in termini di risposte e cambiamenti nella vita delle persone utenti diretti degli interventi e nella percezione** da parte degli **stakeholder** più significativi coinvolti<sup>63</sup>, in particolare istituzioni pubbliche, dirigenti e soggetti che si occupano del tema immigrazione.

Sul tema della **violenza di genere** (Cooperazione e Co-sviluppo, progetto Alive) l'obiettivo era comprendere come fossero ridotte le forme di discriminazione e violenza a seguito dell'azione progettuale nei contesti di intervento<sup>64</sup>,

<sup>62</sup> Il dato si riferisce ai risultati di progetto che coinvolgono tutti i partner. I progetti DOORS e InCOME si sono svolti principalmente tra il 2019 e il 2021. Il progetto Alive ha avuto inizio sempre nel 2019 e terminerà a settembre del 2022.

<sup>63</sup> Coerentemente con l'analisi degli stakeholder presentata nel capitolo introduttivo.

<sup>64</sup> si sono raccolte informazioni per mettere in luce gli impatti che al momento della valutazione

particolarmente tramite la **capacità delle Autorità locali di adottare politiche con un approccio di genere** e applicare il **bilancio di genere**, il miglioramento dell'**integrazione sociale ed economica** delle donne vittime di violenza<sup>65</sup>, la **qualità dei servizi rivolti agli uomini autori di violenza** e l'integrazione e il rafforzamento delle operatrici donne nei servizi specializzati per gli uomini autori di violenza.

Sul tema della **povertà educativa** (Educazione e Mediazione sociale, progetto DOORS) l'obiettivo era comprendere **gli effetti della tipologia di intervento progettata sui minori in termini di competenze e abilità apprese, sul rafforzamento della comunità educante** e il contributo apportato all'obiettivo di piena fruizione dei processi educativi da parte dei minori. Questi impatti sono stati valutati e misurati attraverso la verifica dell'accrescimento delle competenze genitoriali e cognitive e non cognitive dei minori; la comprensione dei meccanismi di attivazione e valorizzazione della comunità educante; l'integrazione e l'ampliamento delle reti tra gli attori dei sistemi educativi sul territorio nazionale.

Sul tema dell'**inclusione finanziaria** (Mediazione interculturale, progetto InCOME) l'obiettivo era verificare e comprendere la **relazione esistente tra la cultura finanziaria dei paesi di origine e il comportamento finanziario adottato in Italia**, tra il **contesto sociale** in cui il migrante è inserito e il **livello di inclusione finanziaria**, tra le **fasi di integrazione e l'utilizzo degli strumenti finanziari**. Inoltre comprendere **come e se l'inclusione finanziaria può rappresentare un fattore di riduzione delle vulnerabilità**, innanzitutto come educazione al risparmio e **approfondire le pratiche degli addetti ai lavori** nei termini di eventuale barriera all'inclusione finanziaria. In questo contesto si voleva verificare la pratica sperimentata per comprendere se potesse rappresentare un modello capace di supportare efficacemente l'inclusione finanziaria dei migranti.

---

(novembre 2021) erano stati raggiunti dal progetto. Si tratta di impatti in itinere visto che il progetto è ancora in corso, ma era proprio questo l'obiettivo della valutazione intermedia: riflettere sull'esperienza realizzata finora per identificare i cambiamenti per i gruppi target principali del progetto ed i potenziali spazi di miglioramento dell'iniziativa.

65 Nella fase di valutazione intermedia, di cui si presentano i risultati, il progetto aveva consentito a 1.230 donne (578 l'anno + 652 l'anno) di avere accesso ai servizi su violenza e parità di genere, sulla tutela legale garantita dallo stato e sulla discriminazione socioeconomica nelle regioni di Elbasan, Scutari e Valona a fronte di un target totale previsto nei tre anni di 1.368. Ciò implica che il progetto nei due anni ha già raggiunto il 90% del target.

## Violenza di genere

Il progetto ALIVE, nel momento di valutazione intermedia, aveva evidenziato impatti che possono essere riferiti a tre aree specifiche: 1) bilancio di genere e prospettiva di genere nelle politiche di sviluppo locale 2) empowerment e reintegrazione economica delle donne vittime di violenza 3) servizi specializzati per gli uomini violenti.

Per quanto attiene il primo punto, il numero dei Ministeri e istituzioni locali che implementano il Bilancio di genere è cresciuto da 7 (dato pre-progetto) a 10 (dato già raggiunto tramite le attività e previsto a fine progetto) e 21 operatori<sup>66</sup> di 10 municipalità hanno ottenuto la certificazione di ASPA (*Albanian School of Public Administration*) come esperti sul bilancio di genere. Ne sono seguiti svariati workshop dedicati ad assicurare l'utilizzo di alcuni strumenti tecnici per l'adozione del bilancio da parte di 218 operatori pubblici delle stesse municipalità, incrementando così l'erogazione regolare di *gender capacity building* per la PA da parte di ASPA. A seguito dell'attività e dalle interviste svolte<sup>67</sup> si rileva che ASPA in primis apprezza particolarmente il contributo metodologico adottato, qualitativamente molto alto rispetto ad altri di cui ha beneficiato. È stata la capacità di accompagnare l'applicazione concreta dei principi del budget di genere ad avere generato il maggiore impatto sugli operatori pubblici coinvolti. Dalle interviste emerge che proprio la sperimentazione dello strumento in prima persona ha avuto una ricaduta immediata sul lavoro della municipalità. Tramite l'attività è inoltre emersa -sempre da parte della municipalità e di ASPA- la necessità di lavorare su competenze e strumenti di raccolta dati, evidenziando così l'avanzamento di una prospettiva di genere all'interno delle istituzioni. Il bilancio di genere ha aperto quindi la porta alla necessità di dotare i funzionari di strumenti maggiori per la raccolta ed elaborazione di informazioni sul tema.

Per quanto attiene il secondo punto, già alla fine della seconda annualità di progetto<sup>68</sup> 1.230 donne hanno avuto accesso ai servizi previsti dalle leggi su violenza e parità di genere, tutela garantita dallo Stato e sulla discriminazione socio-economica nelle regioni di Elbasan, Scutari e Valona e partecipano alla

---

66 20 previsti a fine progetto

67 Le interviste per la fase di valutazione presentata sono state svolte ad utenti dei servizi e dirigenti e operatori pubblici delle municipalità.

68 1.368 previste a fine progetto, cfr. nota sopra

vita economica e sociale del paese (Leggi N. 9669; 9970; 10221; 111/2017).

In particolare il progetto ha contribuito all'aumento delle donne che hanno cercato aiuto ai servizi in quanto vittime di violenza fisica o sessuale e (758 sui territori di riferimento già alla fine della seconda annualità), all'incremento del numero delle donne che hanno avuto accesso all'aiuto legale (352 donne), e ne ha rafforzato le competenze e capacità per partecipare alla vita economica, anche come imprenditrici (120). Il progetto ha al suo centro il rafforzamento dei servizi di sostegno gestiti dai partner in ambito legale, psicologico, di formazione professionale e inserimento lavorativo per le vittime di violenza.

I due impatti principali che emergono con chiarezza dalle interviste in relazione al counselling psicosociale, hanno a che fare da una parte con la capacità del progetto di ridurre i comportamenti violenti nei confronti delle donne che vengono prese in carico, dall'altra con una rafforzata capacità dei centri stessi di analizzare i bisogni delle donne in modo da offrire servizi non precostituiti ma tarati -in ogni fase del percorso di protezione e reintegrazione- sulle loro esigenze. Viene messo in evidenza anche l'impatto collegato all'aumento delle informazioni a disposizione delle donne, che si trovano nella condizione di poter capire quali prospettive hanno nel momento in cui si trovano a vivere una situazione di emergenza e inoltre l'opportunità di essere assistite e rappresentate nelle varie fasi in cui è necessario andare in tribunale o presso altre istituzioni.

Il lavoro sulla dimensione economica invece, volto ad aumentare l'autonomia delle donne che spesso uscite dalla situazione di violenza che si trovano in gravi difficoltà nel riuscire a mantenere sé stesse e i propri figli, è stato considerato il beneficio principale proprio da parte di coloro che, superata la fase di emergenza, sono riuscite ad essere inserite in un percorso di formazione e lavoro. Il percorso di formazione non ha avuto solo effetti positivi sull'aumento di competenze e quindi sulla probabilità di inserirsi nel mercato del lavoro, ma è risultato fondamentale nel ricostruire l'autostima e la serenità per superare i traumi subiti. A corollario, per quello che riguarda l'area della sensibilizzazione, gli intervistati riconoscono che è necessario non solo lavorare sulla violenza come emergenza ma anche sulla prevenzione. Sono state quindi realizzate attività nelle scuole che hanno cercato di analizzare criticamente i ruoli tradizionali di genere e

fare luce sulle situazioni di violenza che spesso non vengono percepite come tali. Qui l'impatto riscontrato è stato sul cambiamento di prospettiva e di atteggiamento e sulla capacità dei giovani coinvolti di capire, differenziare ed identificare i comportamenti abusanti.

Per ciò che attiene i servizi specializzati per uomini violenti, c'è da dire che è stato un servizio particolarmente innovativo perché è tra le prime volte che nel paese si sta lavorando su questo aspetto. Il progetto sta lavorando in rete con altre realtà, locali e non, per l'elaborazione di protocolli operativi per mettere in atto gli standard nei quattro centri esistenti a livello nazionale che trattano uomini violenti: tre di questi sono proprio quelli gestiti dai partner del progetto ALIVE. Dalle informazioni raccolte nel corso della valutazione emerge come i tre centri rafforzati dal progetto rappresentino tre stadi di un processo di rafforzamento delle capacità: se in una fase iniziale i bisogni sono abbastanza generici, si è progressivamente lavorato per dotare i centri di competenze operative che potessero essere utilizzate per lavorare con i perpetratori (sessioni di formazione a distanza e in presenza realizzate dai partner ReLive e WWP-EN), in quanto emergeva il bisogno di proporre un modello di intervento che prevedesse delle sessioni di gruppo co-condotte da un operatore uomo e una operatrice donna in modo da esporre l'uomo maltrattante ad una figura femminile con la quale imparare ad interagire senza comportamenti violenti. Da quanto rilevato dalle interviste, i tre centri stanno lavorando per introdurre progressivamente questa modalità operativa mai sperimentata prima in Albania, valutandone di volta in volta le criticità e le potenzialità.

A Scutari si sono già realizzate delle sessioni di gruppo con degli uomini maltrattanti co-condotte da un operatore ed una operatrice; ad Elbasan si sono fatte delle sessioni individuali condotte da un'operatrice e si sta per iniziare con le sessioni di gruppo co-condotte. Secondo gli intervistati la formazione ricevuta sulla co-conduzione ha migliorato le competenze di operatori e operatrici, dotandoli di strumenti per lavorare in maniera più efficace. Al momento della valutazione Tjeter Vizion, il partner di Elbasan, sta inoltre dialogando con il Dipartimento delle Prigioni per stipulare un accordo che consentirebbe di iniziare a trattare gli uomini abusanti direttamente in carcere come parte del loro percorso di riabilitazione. Ci sono molti casi in cui il tribunale, anche se previsto dalla legge, non prende in considerazione questa opzione e per aumentare la probabilità che uomini vengano riferiti al servizio di counselling, si lavora in stretto coordinamento con la Procura e questo tipo di collaborazione



inizia a dare dei primi risultati: in 11 dei 17 casi di violenza riferiti al centro, la Procura ha chiesto l'inserimento dell'uomo maltrattante in un percorso di counselling.

Già al secondo anno di attività i risultati in termini numerici sono stati evidenti: è risultata rafforzata la capacità del personale delle istituzioni di giustizia (formale e informale) di fornire effettiva giustizia alle donne nella misura di un aumento del 18,5% di operatori formati in maniera adeguata sul tema (148 operatori su un totale di 799<sup>69</sup> nel periodo pre-progetto) e sono stati attivati e svolti percorsi specifici di counselling a favore di 197 uomini violenti.

69 Fonte: Rapporto sull'attuazione della SKBGj 2011-2015

## Povert  educativa

Il disegno della ricerca valutativa<sup>70</sup> si   basato su un metodo quanti-qualitativo<sup>71</sup> impiegato per misurare, spiegare e comprendere in profondit  i cambiamenti generati dal progetto. Sono stati sottoposti questionari in tre *step* ai minori coinvolti nelle attivit <sup>72</sup> e svolti incontri di Focus Group<sup>73</sup> con la comunit  educante.

Per ci  che riguarda i questionari ai minori, la distribuzione del campione   equamente distribuita per genere in tutte le rilevazioni,   presente un'alta percentuale di minori di seconda generazione (da 31,9 % della prima somministrazione a 53,9% dell'ultima) e le maggiori informazioni sono rilevate nelle citt  metropolitane di Roma e Milano. L'attivit  frequentata   prevalentemente l'Arteeducazione. Complessivamente quelle che hanno suscitato maggiore interesse sono appunto Arteeducazione, sostegno allo studio individuale e di gruppo ed interventi informali di Arteeducazione di corridoio negli spazi comuni della scuola.

L'intervento ha saputo rispondere ai crescenti bisogni dei ragazzi, che si sono ampliati con il perdurare dell'emergenza sanitaria, ed   intervenuto in situazioni di vulnerabilit  sociale, coinvolgendo studenti ad alto rischio di povert  educativa. Dall'analisi emerge che la maggioranza degli studenti coinvolti possiede infatti un basso livello in relazione al capitale socio - culturale<sup>74</sup>, presentando un alto rischio di vulnerabilit . La maggior parte non ha partecipato ad attivit  extra-scolastiche al di fuori del progetto, rilevando cos  la capacit  dell'intervento di porsi come mirato ed efficace per il contrasto alla povert  educativa minorile<sup>75</sup>. Inoltre ha

70 Ricerca valutativa affidata a Human Foundation: sintesi e stralci del lavoro di ricerca svolto da [Luca Di Censi (Scientific Advisor); Alessio Vittori (Evaluation officer); Michele Mosca (Evaluation consultant)]. La ricerca sar  pubblicata sul sito CIES entro la fine di giugno 2022.

71 Teoria del Cambiamento (TOC) con approccio partecipato

72 Prima dell'inizio dell'attivit  (709) e alla fine della seconda (654) e della terza annualit  (473).

73 Sono stati coinvolti 24 partecipanti in 5 Focus - 2 focus group nel secondo anno (1 focus sulla comunit  educante; 1 focus sui genitori), 3 focus group nel terzo anno (2 focus sulla comunit  educante, 1 focus sui genitori), svolti nella seconda e terza annualit  del progetto. Una parte dedicata ai genitori (9 partecipanti in 2 focus) un'altra ad operatori ed insegnanti (4 partecipanti in 1 focus) e rappresentanti dei partner di progetto (11 intervistati in 2 focus). Erano presenti un conduttore e un osservatore.

74 Capitale socio-culturale oggettivizzato in libri e strumenti a disposizione.

75 Condizione aggravata anche dal protrarsi delle criticit  legate all'emergenza sanitaria

saputo intercettare un elevato numero di minori di seconda generazione, la cui situazione dati alla mano, dimostra un bisogno evidente di partecipazione attiva in progettualit  mirate al contrasto della povert  educativa e alla riduzione della dispersione scolastica (si registrano punteggi medi nelle competenze non cognitive pi  bassi rispetto agli studenti di nazionalit  italiana e in misura maggiore risultano non aver frequentato -al di fuori della scuola e del progetto- nessuna attivit  extrascolastica rispetto agli studenti di nazionalit  italiana). Il loro coinvolgimento   stato sempre maggiore nel tempo.

Il progetto ha quindi saputo individuare un numero sempre crescente di ragazzi vulnerabili o a rischio povert  educativa e il target nell'insieme registra risultati decisamente positivi rispetto sia alle competenze cognitive che non cognitive, di cui i dati finali confermano l'aumento (rispettivamente da 3.76 a 3.90 della prima somministrazione a 3.80 - 3.87 della terza)<sup>76</sup>.

Dai Focus Group per la comunit  educante emerge un quadro variegato che nell'insieme restituisce un giudizio positivo nei confronti delle azioni progettuali e l'impatto sul contesto e il target beneficiario, da leggere rispetto agli obiettivi di:

- potenziamento della rete e rafforzamento tramite aggregazione locale e nazionale;
- supporto alla genitorialit  nella costruzione e sviluppo di nuove competenze.

Rispetto al primo punto la quasi totalit  degli intervistati riporta una valutazione positiva rispetto al rafforzamento della comunit  educante (giudizio elevato: tra 7/8 su un totale di 10). Il pi  importante valore aggiunto quello relativo alla rete: a livello locale e nazionale la connessione tra partner, associazioni, scuole, genitori, professionisti e cittadini ne ha permesso non solo lo sviluppo ma l'ampliamento nei territori. Quasi tutti i partner hanno ampliato la propria rete e consolidato quella esistente, perch  la risonanza del progetto ha permesso loro

76 Sebbene non sia stato possibile a causa della pandemia misurare il cambiamento sugli stessi soggetti, nel secondo e nel terzo anno sono stati somministrati questionari only post al termine delle attivit  progettuali che confermano l'aumento generale delle competenze. Per i punteggi medi, comparando i tre campioni (3 step di rilevazione), si osserva un decremento dei livelli basso/medio-basso e medio e conseguentemente un aumento dei livelli medio-alto e alto.



di essere riconosciuti e riconoscibili, attirando interesse e collaborazioni. Ha quindi permesso la creazione di network locali che rappresentano una base solida sulla quale costruire altri percorsi capaci di rispondere in maniera sempre più adeguata ai bisogni dei minori. L'introduzione dei Tavoli di Programmazione Territoriali (TPT) è stato considerato fondamentale, un importante strumento di pianificazione degli interventi che soprattutto gli enti pubblici stanno cooptando all'interno della loro programmazione strategica: *"i TPT sono gli strumenti che si portano a casa, il principale beneficio"; "la collaborazione può durare in futuro con i soggetti pubblici, per esempio la ASL e la circoscrizione (e in particolare tutti i servizi sociali). Questi organi infatti hanno richiesto l'operatività dei TPT e l'utilizzo in futuro dei TPT nel lavorare concretamente insieme sul territorio"*

Per gli intervistati inoltre l'utilizzo dell'Arteeducazione ha permesso di consolidare l'idea che la scuola e l'educazione possano essere "comunità", che l'istruzione si costruisce insieme, nel gruppo e sul territorio. È stato il riferimento teorico-metodologico non solo per il consolidamento della comunità educante ma ha anche contribuito ad una maggiore conoscenza delle esperienze e delle risorse educative del territorio: *"credo che tutti i soggetti coinvolti abbiano osservato un cambiamento anche rispetto alla comunità; tutti hanno iniziato a porre una domanda diversa e quindi a vedere non solo la comunità come una comunità che deve essere soddisfatta dei bisogni, ma come una comunità desiderante, questo è stato il lavoro prezioso di DOORS, riconoscere che gli stakeholders del progetto non sono solo bisognosi ma anche desideranti"*.

Rispetto a quelli svolti per comprendere l'impatto sulla genitorialità, alcune madri dicono di avere iniziato il percorso un po' per caso, con leggerezza, ma sostengono di essere poi riuscite a *"scavarsi dentro"*, toccando eventi ed emozioni assopite. I gruppi di parola e di ascolto e i laboratori sono stati considerati degli spazi nei quali intraprendere un percorso personale in grado di contribuire anche al proprio sviluppo come "persona", non solo come genitori. Hanno imparato a conoscere e riconoscersi attraverso il racconto dei loro vissuti e l'ascolto di quelli delle altre donne partecipanti alle attività del progetto: *"Credo tanto nel mutuo aiuto che si riesce a creare tra pari, e ci si aiuta veramente, si aiuta a far crescere le emozioni che le persone spesso non riconoscono da sole e lì che ti vengono fuori,*

*dal confronto con gli altri"*. Qui il gruppo di riferimento ha acquisito la funzione di ammortizzatore emotivo alle difficoltà genitoriali e personali, offrendo momenti di riflessione e confronto utili alla crescita emotiva: *"Quando si sta tutte insieme, cerchiamo di far uscire, di tirar fuori le emozioni, tutto quello che si prova, a andare oltre e (finalmente) riuscire a guardarsi un po' più nel profondo"*. Che il valore aggiunto sia stato rappresentato dal gruppo è visibile dai legami di amicizia, dai momenti di continuità alle discussioni create e instaurate anche al di fuori del progetto. Le partecipanti al focus ritengono che ha risposto anche al bisogno di ritagliarsi uno spazio in cui parlare liberamente senza essere giudicate: l'orizzontalità del gruppo ha permesso uno scambio tra pari per condividere ansie e paure, problemi e criticità ma soprattutto per individuare metodi e risposte.

Giudicare severamente se stesse è un'altra forma di abuso che le donne mettono in atto e il percorso ha aiutato queste donne a perdonarsi, a concepirsi non solo come madri che devono soddisfare i bisogni del proprio bambino, ma come persone a loro volta bisognose di essere rassicurate. Oltre alle proprie emozioni e ai propri bisogni, hanno imparato a far emergere anche quelle dei propri figli, a non reprimerle. Emerge l'importanza di perdonarsi, accettarsi e concedere fiducia dapprima a sé stesse per donarla poi ai propri figli e gettare così le basi di una relazione sana di affetto e condivisione. Molte donne hanno raccontato di essere riuscite a mitigare il loro modo di essere e di relazionarsi con i figli.

Emerge in definitiva l'importanza di comprendersi attraverso la ricostruzione del proprio vissuto storico per capire che genitore si è adesso: *"Sono stati degli incontri costruttivi che hanno fatto guardare al passato con occhi diversi"*

Il progetto ha quindi permesso un accrescimento delle competenze genitoriali e il miglioramento della relazione genitore-figlio/a, supportando le figure genitoriali nella comprensione dei reali bisogni dei figli, dei propri limiti e responsabilità come genitori e nella capacità di comunicazione e condivisione del vissuto e delle problematiche afferenti la vita familiare e al rapporto genitore-figlio. Questo ha consentito di lavorare e riflettere su sé stesse, sul ruolo madre/genitore e di adulto e guida<sup>77</sup>. Tutte le madri si sono sentite molto arricchite dall'esperienza e decisamente cambiate. In conclusione, le

<sup>77</sup> Tutte le madri si esprimono positivamente rispetto all'esperienza svolta pur essendo genitori con bisogni e background diversi.

testimonianze affermano che i percorsi di sostegno alla genitorialità sono stati efficaci e un'intervistatrice ne sottolinea i benefici anche per una futura condivisione con altri genitori: *“Non è stato solo un percorso di arricchimento personale ma penso comunque che avrà un impatto anche sociale ...anche tramite quello che forse noi stessi come genitori potremmo diffondere un po' all'esterno, tramite chi frequentano i nostri figli, a scuola o comunque in altri ambienti...”*

### **Inclusione finanziaria dei migranti**

L'impatto della sperimentazione del progetto InCOME può essere rappresentato su 4 Livelli<sup>78</sup>:

- a livello conoscitivo su un tema meno noto come quello dell'inclusione finanziaria dei migranti in Italia, per cui al momento di sperimentazione e ricerca erano presenti dati prettamente quantitativi e poco era stato approfondito il legame tra la cultura di origine, il processo di integrazione e il contesto territoriale di inserimento;
- a livello formativo nella definizione di un modello per mediatori interculturali e operatori di ambito finanziario
- a livello di servizio nella capacità di avere dato risposte di carattere informativo/conoscitivo ai migranti (educazione finanziaria) e di avere individuato, con i giusti correttivi seguiti alla fase di valutazione, un modello di servizio efficace agito tramite la mediazione interculturale
- a livello di rete nell'aver condiviso con diversi stakeholder, con ruoli e funzioni diverse rispetto al tema dell'inclusione finanziaria e del processo di integrazione, la necessità di un intervento specifico sul tema finanziario con approccio interculturale, individuato nel modello sperimentato e quindi omologo a quello proposto.

La mole di informazioni raccolte durante la sperimentazione del progetto, facenti capo ad una specifica ricerca valutativa anche finalizzata all'impatto, restituiscono alcuni temi fondamentali e strategici da approfondire e da

<sup>78</sup> La ricerca completa è disponibile al seguente link:  
<https://www.cies.it/progetto-income-ecco-il-report-di-ricerca-valutativa/>  
[https://www.cies.it/wp-content/uploads/2021/10/REPORT\\_INCOME\\_2021.pdf](https://www.cies.it/wp-content/uploads/2021/10/REPORT_INCOME_2021.pdf)



tenere a mente per futuri interventi di inclusione o educazione finanziaria per i migranti in Italia: il collegamento e l'importanza di una lettura dei territori di inserimento, che fanno la differenza nel processo di inclusione finanziaria anche nel ricorso alla finanzia informale, elemento caratterizzante di alcune dinamiche legate alle comunità immigrate, che spesso possono essere positive per l'integrazione ma in alcuni casi possono sfociare anche in fenomeni di illegalità; l'importanza del processo di legalizzazione lavorativa e di status di presenza, che laddove non rispettato porta inevitabilmente a fenomeni di devianti di sfruttamento e di illegalità, con ricadute dirette sulla gestione finanziaria, personale e collettiva; il necessario collegamento tra vulnerabilità e inclusione finanziaria, laddove la prima può essere aggirata e limitata da conoscenza ed accesso al sistema finanziario; la necessità di collegare la fase di integrazione, la lettura del territorio di inserimento, la situazione di status di presenza e lavorativa per definire interventi specifici tarati direttamente sulla persona ed eventualmente modulari in relazione al contesto socio-territoriale in cui vengono promossi, permettendo così un processo di inserimento e di integrazione funzionale e positivo per il territorio, per la popolazione locale e per i migranti. In questo contesto la mediazione interculturale diventa il



collante principale tra le diverse concezioni e dinamiche legate al denaro e alla sua gestione.

Nel progetto l'analisi del rapporto tra fasi di integrazione e livello di inclusione finanziaria ha evidenziato il collegamento tra consapevolezza del percorso compiuto in Italia e le aspettative sul futuro e modalità di utilizzo degli strumenti finanziari. La dinamica è ben visibile nel rapporto tra la prima e la seconda generazione di immigrati ed è collegata al territorio: quanto e come riesco a compiere un processo di integrazione e inserimento e quali risvolti questo ha sulla mia vita e su quella della mia famiglia, qui e nel paese di origine. Le scelte finanziarie saranno la conseguenza e i bisogni finanziari diventano così la cartina di tornasole del processo di integrazione nel paese e fanno comprendere come e perché il tema dell'educazione e dell'inclusione finanziaria deve oggi toccare livelli più alti e strutturati: oltre alla bancarizzazione va incluso e trattato il tema della famiglia, del risparmio, dell'investimento, della previdenza, oltre alle potenzialità esprimibili dalla componente immigrata nell'ambito economico di crescita tramite reti transnazionali col paese di origine,

processi virtuosi da valorizzare a conferma di quanto sottolineato anche da altre ricerche<sup>79</sup>.

Oltre il livello conoscitivo, che può fornire maggiori informazioni sulla programmazione di interventi finalizzati all'inclusione finanziaria, altro impatto significativo è relativo alla formazione degli operatori di ambito finanziario e ai mediatori interculturali<sup>80</sup>. Cambiamenti notevoli sono stati letti nelle modalità di lavoro e di gestione relazionali con utenti di cultura "altra" da parte degli operatori finanziari, che dichiarano di aver maturato delle esperienze che non solo hanno migliorato le proprie pratiche lavorative rendendole efficaci per un'utenza che poco conoscevano, ma gli hanno apportato competenze interculturali utili al proprio bagaglio personale. L'ampliamento del proprio orizzonte "relazionale", definito anche come capacità di "decentramento del punto di vista", è oggi competenza necessaria per vivere in società multietniche e tale processo di auto-riflessione è spesso un percorso lungo. Rispetto ai mediatori interculturali, l'impatto principale sulla capacità di aggiungere un tassello specifico praticamente sconosciuto al loro bagaglio di competenze, ritenuto invece elemento strategico e significativo e mai affrontato rispetto all'integrazione dei migranti. Dichiarano che quanto appreso gli ha permesso di ampliare e definire in una forma più completa il loro ruolo di mediatori interculturali, competenze e capacità che già al momento di chiusura del progetto spendevano sia nella propria vita quotidiana che negli altri servizi di mediazione in cui erano occupati professionalmente.

A livello di servizio l'impatto sugli utenti<sup>81</sup> è stato soprattutto rispetto alla

<sup>79</sup> Indagine campionaria dell'Osservatorio nazionale sull'inclusione finanziaria dei migranti anno 2017

<sup>80</sup> Sono state svolte 15 interviste in profondità a soggetti che hanno seguito interamente il percorso progettuale: formazione, servizio di sportello e attività di scambio buone pratiche. Sono stati svolti con questi soggetti 6 incontri di scambio, 2 per ogni territorio di progetto. Per l'attività è stato costruito un Documento guida per i partecipanti con domande preparatorie-stimolo sull'efficacia e l'impatto del servizio e inviata in lettura una prima analisi dei dati di sportello da commentare e condividere (periodo dicembre 2019-dicembre 2020). Questa attività è servita anche per definire la traccia di intervista in profondità sempre a questi soggetti ai fini della valutazione di impatto.

<sup>81</sup> Questionari sottoposti ad un campione di soggetti che hanno avuto accesso al servizio e significativo rispetto agli oltre 900 utenti che vi hanno acceduto. Il questionario è stato sottoposto in forma anonima ad un campione 154 utenti delle tre sedi, con maggiori ritorni sulla sede di Roma. Il campione rappresenta il 26% degli utenti totali transitati agli sportelli ed è aderente alle caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti totali. Il questionario è stato strutturato per permettere una caratterizzazione dell'utenza non solo in base alle caratteristiche socio-anagrafiche e lavorative, alla durata della presenza e alla tipologia di permesso di soggiorno, ma anche al livello di educazione finanziaria, così da sondare la veridicità delle barriere all'inclusione emerse durante l'attività di ricerca (livello di educazione finanziaria, situazione

conoscenza del sistema finanziario e istituzionale italiano (Educazione finanziaria). A fronte di un livello educativo considerato basso e improntato ad una gestione giornaliera e non lungimirante del proprio denaro (intesa come incapacità di gestire entrate/uscite, di finalizzare le spese ordinarie al risparmio e/o di gestione del budget familiare anche di lungo periodo), un basso utilizzo di strumenti finanziari, scarsa o nulla conoscenza delle forme di bonus e integrazione al reddito (situazione generale che peggiora per i soggetti che hanno un permesso di soggiorno per Asilo e per le donne), il servizio ha dato risposte soddisfacenti e complete (il 97% si sente soddisfatto dalle informazioni e del servizio ricevuto perché si sono trovate le risposte che si cercavano; solo il 3% dice di non aver trovato tutte le risposte che cercava ma quasi tutti sono stati orientato alle giuste sedi). La maggior parte (98%) pensa che il servizio sia utile e dichiara di volerci tornare (80%).

Inoltre il lavoro di analisi dei bisogni e inquadramento dei casi a cui le consulenze presso gli sportelli hanno saputo dare risposte. Si riporta ad esempio un caso significativo, quello di una donna vittima di violenza in Italia con importanti conseguenze sul piano fisico: la donna, con grosse limitazioni anche sul piano lavorativo, ha acceduto allo sportello per informazioni di altro tipo legate al proprio conto corrente. Dall'analisi del caso<sup>82</sup> sono emersi i presupposti per la richiesta di una pensione di invalidità, poi riconosciuta, possibilità che la donna ignorava completamente e che ha avuto importanti risvolti sulla sua vita. Anche e soprattutto nella fase di lockdown, momento in cui il blocco totale del paese ha creato gravi problemi economici a chi già era in una situazione precaria, lo sportello si è attivato fornendo servizi online informativi e di educazione finanziaria sulle agevolazioni previste in relazione all'emergenza. In questo modo tantissime persone seguite dal progetto hanno potuto accedere a

---

lavorativa, status di presenza e fase di integrazione, tutte variabili da rileggere alla luce della tipologia del territorio in cui gli utenti sono inseriti) in omologia alla totalità del gruppo di utenti-sportello e ai fini di valutare l'impatto del servizio sul target.

82 Alle persone che accedevano allo sportello veniva data in prima battuta risposta alle domande e ai bisogni sottoposti. In una seconda fase si cercava di approfondire lo stile di vita per comprendere se e come l'utilizzo di strumenti finanziari, il tema del risparmio, il riconoscimento di diritto di bonus o agevolazioni potevano essere inserite. Questo si rendeva necessario per il basso livello di educazione finanziaria, omologa a molti autoctoni. Le categorie riconosciute vulnerabili sul tema sono infatti giovani, anziani, donne e immigrati (*Strategia Nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale*, Senato della Repubblica - XVII Legislatura - N. 497; 2018)

misure a cui non avrebbero probabilmente avuto accesso, per un problema di alfabetizzazione digitale o semplicemente per possesso di strumenti digitali anche considerata l'inaspettata necessità di isolamento.

Alla fine dell'intervento sono stati condivisi<sup>83</sup> con vari stakeholder interessati al tema immigrazione e inclusione finanziaria, i materiali di lavoro e i risultati principali delle attività di ricerca. Emerge come il progetto sia effettivamente utile al processo di integrazione dei migranti (95,5%), l'importanza della figura del mediatore all'interno di enti/istituti finanziari, la necessità di uno sportello come quello proposto e sperimentato da InCOME e il supporto che potrebbe dare alla rete territoriale di servizi finanziari e che si occupano di immigrazione (91%). Le attività sono considerate innovative (96%), replicabili (100%) e da mettere a sistema (95,5%) ed il proprio ente/istituzione se ne avvarrebbe (91%). Emerge inoltre che questo servizio specifico dedicato all'inclusione finanziaria non ha omologhi, non esisteva una forma di orientamento così dedicata e gli utenti potevano trovare solo risposte frammentate in servizi diversi, questione che ha favorito la dispersione delle informazioni e di conseguenza un basso livello di educazione finanziaria. È stato un tema trascurato nei processi di integrazione ma invece centrale e che riguarda tutti i cittadini in modo indistinto.

Sulla scia dei risultati ottenuti è stata inoltre svolta nell'ultimo anno di attività un'analisi di fattibilità dell'esperienza e dei modelli individuati in territorio greco<sup>84</sup>. Anche qui, in parte anche per omologia al contesto di intervento, l'esperienza è risultata replicabile e di forte interesse per gli addetti ai lavori.

---

83 Sono stati svolti 6 incontri sui 3 territori di progetto (2 per territorio) con in totale 30 partecipanti tra enti/istituzioni esterni al progetto. È stato inviato in visione il materiale rappresentante il progetto, lo stato di valutazione e di ricerca e il Modello. Ai partecipanti è stato chiesto di leggere la documentazione prima dell'incontro. Dopo è stato sottoposto un questionario di valutazione (questionario post-scambio) basato su quanto letto ed appreso durante l'attività. Lo scambio con gli esterni ha visto una prima fase in cui operatori e mediatori hanno raccontato l'esperienza InCOME, una seconda fase aperta alla discussione, ai commenti e alle domande. Sono stati raccolti 22 questionari di valutazione, compilati da persone con ruoli diversificati che a vario titolo si occupano o di immigrazione o di inclusione finanziaria o questioni collegati e inerenti (presidente o direttore: 5; dirigente: 1; referenti area immigrazione o coordinatori interventi: 8; professori universitari, esperti o docenti: 3; soci e persone attive: 2; mediatori interculturali o operatori: 3).

84 A cura del partner EEKE – Union of Working Consumers of Greece. L'analisi fa parte del Report di ricerca valutativa del progetto,

# L'impatto del CIES nel suo lungo percorso di crescita e lavoro sulle tematiche trattate

## Un'analisi interna tramite la voce di collaboratori storici

Come anticipato, racconteremo in queste pagine l'esperienza del CIES negli anni tramite la voce di collaboratori che da tempo lavorano con l'ente sulle tematiche affrontate.

L'impatto può essere letto nelle storie personali, nella modalità in cui l'impegno lavorativo rappresentato si intreccia fortemente con le biografie individuali, nell'analisi congiunta su come gli interventi proposti hanno risposto ai bisogni e alle necessità dei vari contesti socio-culturali in cui si inserivano e delle persone incontrate e raggiunte durante il lungo percorso. Rappresenta quindi un'analisi fortemente qualitativa<sup>85</sup> in cui attraverso la storia personale vengono raccontati alcuni passaggi importanti e cambiamenti intervenuti negli anni tramite la presenza continua delle attività di CIES in quei territori<sup>86</sup>. I risultati sul lungo periodo vengono letti secondo gli aspetti prettamente sociali e culturali e trasversalmente alle tre tematiche di CIES, ma un accenno viene fatto anche alle questioni di impatto economico. In linea con le esperienze di valutazione di impatto presentate per l'anno 2021, le interviste raccontano le attività di cooperazione e co-sviluppo in Albania, il contesto italiano in cui si è inserito il dispositivo e i servizi di mediazione interculturale e il quartiere Esquilino di Roma dove è inserito lo Spazio Matemù.

**L'intervento del CIES in Albania** inizia nel 1998. Antonello, attivo già nell'area dal 1999, diviene collaboratore di CIES in Albania nel 2005. L'intervento del CIES è caratterizzato dalla necessità di rispondere ai bisogni

85 Seppure la bontà di quanto descritto possa essere corroborata anche dai risultati raggiunti negli anni (vedi i Bilanci sociali dell'ente disponibili), dalla continuità degli interventi e dai materiali rendicontativi finanziari e di monitoraggio e valutazione prodotti sui singoli progetti, nonché dalle attestazioni di stima e corretta esecuzione del lavoro svolto negli anni pervenute da vari enti.

86 In questo senso ci si è ispirati principalmente alla valutazione realista di Pawson e Tilley e ai modelli di contribuzione e di causalità genetica (Pawson R. - Tilley N., *Realistic evaluation*, Sage-London, 1997; N. Stame - Valutazione pluralista, Franco Angeli, 2016)

di un paese che esce da oltre quarant'anni di isolamento, chiusura conclusosi nel 1991 con la caduta del regime comunista e di cui tutti ricordano le immagini dei primi sbarchi massicci sulle coste dell'Adriatico, sbarchi continuati per tutto il decennio. Un paese allo sbando, senza più un governo in grado di assicurare i servizi di base, e una popolazione ormai allo stremo per mancanza di lavoro e cibo, costretta a scappare in cerca di nuove opportunità. Un paese con gravi difficoltà interne, la cui chiusura è visibile anche nella realtà infrastrutturale e di collegamento territoriale interno, in una sorta di cartina di tornasole dell'isolamento vissuto.

*parlando più specificatamente dell'Albania e del contesto di cui tu ormai da tanti anni ti occupi... ecco come è cambiato [...] quello che ti senti di sottolineare, che è più significativo, nell'idea di evidenziare il cambiamento che c'è stato in questo arco temporale*

*beh la domanda è piuttosto complessa... allora da un punto di vista di cambiamenti, chiaramente ci sono stati e sono evidenti, ma direi che sono soprattutto i cambiamenti di tipo infrastrutturale. Nel 2005 si faceva una gran fatica a muoversi in Albania, le strade erano ancora in gran parte quella del vecchio regime [...] Questa era una difficoltà enorme che si è risolta perché attualmente tutto il territorio albanese è coperto da strade percorribili, tranne ovviamente nelle aree più remote delle zone montagnose dove ancora si fa fatica. Da questo punto di vista l'Albania è cambiata e questo ha aiutato anche la realizzazione dei progetti rendendola più semplice.... molto più lento è il cambiamento a livello possiamo dire di mentalità [...] l'Albania veniva da un periodo di chiusura totale [...] ci si rende conto che ancora c'è un persistere di valori tradizionali che impediscono in realtà la realizzazione e la creazione di una società più moderna. Siamo ancora molto lontani, soprattutto nelle aree urbane periferiche e nelle aree rurali, da una società aperta in grado di accogliere le novità che vengono dall'estero [...]*

Propri in quegli anni in cui si assiste agli sbarchi e all'approdo di tanti albanesi in

Italia, il CIES comincia a muoversi in maniera sperimentale e pionieristica sulla mediazione interculturale<sup>87</sup>. Siamo presenti in quella fase delicata della prima metà degli anni novanta e fino alla Missione Arcobaleno per l'emergenza Kosovo nel 1999, che segue a quel lungo e doloroso percorso di uscita dai regimi sovietici che ha destabilizzato tutta l'area. Gli sbarchi e gli approdi, iniziati proprio con l'Albania, proseguiranno negli anni mettendo l'Italia a confronto con tutti i cambiamenti che seguiranno e che vedranno divenire il paese, nel giro di poco più di un decennio, un paese di immigrazione<sup>88</sup>. Gli interventi di mediazione vengono svolti nei luoghi di approdo e di sbarco e inizia così un lungo percorso di approfondimento e sperimentazione del dispositivo di mediazione, insieme a tante altre organizzazioni che come il CIES hanno saputo leggere tra le righe di quegli avvenimenti l'importante cambiamento che avrebbe investito il paese.

Tornando all'Albania, l'impatto più importante nei termini del contributo dato alle modifiche che oggi leggiamo, è stato certamente nella diretta **presa in carico di utenti in situazioni di vulnerabilità** tramite le associazioni e le realtà istituzionali partner, il **supporto alla crescita di consapevolezza della società civile e istituzionale**, sempre in un costante rimando tra esigenze che nascono da basso e capacità delle strutture di rispondere. Inoltre **passaggio di competenze**, aggiornamento professionale, cura dei **link interni ed esterni al paese e creazione di reti** di collaborazione su **specifiche problematiche**: tutto ciò ha costituito e costituisce il fulcro degli interventi realizzati in Albania.

*Da un punto di vista strettamente legato alle problematiche che noi abbiamo affrontato, qui direi che cambiamenti sono, e sono stati, importanti ma non sufficienti [...] scuola sanità servizi pubblici in generale sono ancora molto carenti [...] ormai da dodici anni ci occupiamo specificamente di donne e l'Albania è stata investita a metà degli anni novanta sino ai primi anni duemila, da un grosso*

87 Iniziano anche le attività di formazione dei Mediatori interculturali, principalmente di origine straniera. L'attività di mediazione si attiverà in maniera strutturata dal 1999, anno in cui viene aperto uno specifico settore.

88 Il paese è stato considerato fino a quell'epoca un paese di emigranti. L'immigrazione in Italia inizia nella seconda metà degli anni 70, ma è solo nell'ultimo decennio del novecento che comincia a divenire un fenomeno strutturale.



*problema di tratta di esseri umani. All'epoca erano al 99 per cento donne. Il fenomeno nell'arco di 10/15 anni si è ridimensionato per fortuna, resiste ancora un fenomeno di tratta interna ma le dimensioni non sono certo paragonabili a quelle della metà degli anni 90. Lo stesso si può dire per il fenomeno della violenza sulle donne, che è un altro dei temi di cui ci occupiamo in Albania. Si è fatto tanto, si è investito tanto, c'è molta più consapevolezza rispetto al passato. Il fenomeno ovviamente è ben lungi dall'essere eradicato [...] [soprattutto per i] principi tradizionali basati su uno schema maschilista che è duro a morire sui cui ovviamente noi lavoriamo. Ed è chiaramente un processo di lunga durata, per cui stiamo investendo e abbiamo investito negli ultimi anni. Non possiamo vedere risultati in vent'anni, anche se, soprattutto nelle aree urbane come dicevo, la consapevolezza è cresciuta: oggi la denuncia aumenta, c'è una maggiore sensibilità da parte delle istituzioni, il quadro legale esiste ed è anche abbastanza avanzato, il problema come spesso accade è poi però l'applicazione delle norme [...] ci sono molti punti, molte problematiche su cui è necessario ancora intervenire. Riassumendo nel complesso vi posso dire che l'Albania sta cambiando, sta cambiando*

*in meglio, ma sta cambiando secondo me troppo lentamente*

**Ci sono delle storie che in qualche modo ti sono rimaste in testa e che possono rappresentare questo percorso? Perché magari quell'intervento in quel momento ha generato un cambiamento e quindi una modifica sostanziale di un percorso di vita**

*una storia che mi ha toccato personalmente è quello di una ragazzina molto giovane di Valona ospite presso lo shelter<sup>89</sup> gestito da uno dei nostri partner. Questa ragazza insieme alla sorella è stata vittima di violenza, ha assistito all'uccisione della madre da parte del padre. Accolta nello shelter in cui gran parte dei servizi sono sostenuti di fatto da sei anni dai progetti del CIES, è stata recuperata. Ha seguito ovviamente un percorso di riabilitazione molto difficile, che è passato anche attraverso l'organizzazione di percorsi di formazione professionale finanziati dai nostri progetti. Attualmente è in procinto di uscire, ha un lavoro, si è ripresa in mano la vita. Ovviamente le cicatrici saranno lì a ricordargli da dove arriva, però anche grazie a noi e al lavoro fatto dai nostri partner ce l'ha fatta insomma [...] le storie sono più o meno di questo tenore, le nostre beneficiarie sono queste. Poi non sempre perché ci sono anche situazioni meno pesanti, di disagio economico su cui magari riusciamo a intervenire con dei crediti per l'avvio di piccole imprese, situazioni meno dolorose però diciamo che il nostro pane quotidiano è questo*

Rispetto ai cambiamenti generati nella società si fa in generale più fatica a leggerli, soprattutto per il fatto che si lavora in un contesto per certi aspetti istituzionalmente rigido in cui possono sussistere dei limiti:

**magari la società civile cambia in qualche modo, però non sempre c'è l'appoggio istituzionale, che poi però è quello che promuove certi passaggi, quindi tutto può essere più lento [...]**

*mi viene in mente di collegare le due cose, cioè il supporto dato alla società civile [e la presa di coscienza istituzionale]. Se non ci fossero stati gli interventi del CIES, e come CIES di tante altre ONG e anche altre cooperazioni rispetto al finanziamento dei servizi, difficilmente le istituzioni avrebbero capito l'importanza di avere quei servizi attivi e difficilmente si sarebbe arrivati all'organizzazione di reti di ONG che insieme hanno lavorato per fare in modo di ottenere finanziamenti pubblici*

<sup>89</sup> Lo "shelter" è una struttura, un Centro, in cui le donne vittime di tratta e/o violenza trovano rifugio e possono seguire un percorso di crescita personale, riappropriazione del sé e reintegrazione sociale ed economica.

*proprio su quei servizi [...] [questo] all'interno dei meccanismi di coordinamento della società civile che spingono per il cambiamento.*

Una riflessione<sup>90</sup> va fatta su come è cambiata "la società civile, perché poi il nostro principale interlocutore oltre alle istituzioni è la società civile, sempre con la stessa differenza rispetto alla capitale, a Tirana e alle principali città, e alle zone più rurali [...] è cambiato moltissimo se penso ai primi partner [...] e all'approccio che c'era, anche perché storicamente è un paese che non ha vissuto la nascita della società civile come da noi, con una presa di coscienza politica. La gran parte della società civile che abbiamo incontrato era collegata al vecchio regime in qualche modo, sto parlando degli inizi, a questi schemi di potere [...] i soggetti che noi abbiamo visto da quel punto di vista possiamo dire [...] che sono cambiati. Quindi un rafforzamento della società civile, una capacità critica che è cresciuta e che si è sviluppata diversamente soprattutto sul tema delle donne e una maggiore presa di coscienza anche dal punto di vista delle generazioni più giovani [...] non è tanto una questione di sviluppo quanto proprio una questione radicata nei comportamenti e nell'identità dei paesi, quindi da quel punto di vista vedo un cambiamento e una maggiore professionalizzazione da una parte, e anche impegno e riconoscimento dei valori politici che stanno alla base. In questo senso mi sento sicuramente più vicina alle associazioni con cui collaboriamo oggi [...] noi cerchiamo di agire [...] con interventi integrati [...] a livello sociale e comunitario, in maniera più allargata possibile, che è una cosa che ci contraddistingue un po' come CIES. Quindi da una parte il supporto alla società civile, il rafforzamento dell'associazione, dall'altra cercare di promuovere un tipo di azione che sia il più possibile comunitaria [...]

**anche in collegamento con l'esterno, questo dici in sostanza**

*in collegamento con l'esterno, con le istituzioni e con il territorio [...] se a facciamo delle attività con le donne poi cerchiamo di integrare l'attività di educazione con le scuole, attività di sensibilizzazione, perché ci sia una presa in carico sia sulla violenza che però poi si allarga all'[ambito] psico-sociale e alla parte economica e delle istituzioni locali [...] e questo credo sia quello che ci ha caratterizzato di più e che abbiamo anche in certa misura trasmesso alle associazioni.*

**mi sembra comunque importante quello che avete detto [...] perché si parte da un contesto che voi stessi avete definito un po' chiuso in sé stesso, per ragioni storiche, politiche ecc., anche dal punto di vista strutturale, quello è un po' un esempio... è la**

<sup>90</sup> Questo passaggio viene raccontato insieme ad Alessia Celani, oggi responsabile del settore Cooperazione e co-sviluppo, con cui Antonello ha iniziato a lavorare al CIES e presente all'intervista nell'idea di contribuire alla riflessione per restituire un racconto corale dell'esperienza nel paese. Alessia segue da tantissimi anni la cooperazione albanese ed è stata volontaria in Albania per il CIES nel 1999.



**mancanza di comunicazione all'interno ma anche verso l'esterno, quindi questo aggancio con l'esterno, che sia nazionale o limitrofo [...] mi sembra significativo nei termini proprio di apertura, di collegamento ....**

*Pensavo a livello di attività ad esempio.... negli ultimi anni, grazie ai contatti alle collaborazioni e alle partnership con le associazioni con cui collaboriamo, ci siamo aperti a un coinvolgimento diretto degli uomini nella lotta contro la violenza di genere, per esempio [...] se guardiamo anni fa qui in Albania... insomma abbiamo accolto la richiesta che veniva dai nostri partner, capito l'importanza di intervenire anche nel trattamento degli uomini violenti, abbiamo messo in piedi e realizzato due grosse progettualità con cui abbiamo dato un grosso input a questo tipo di attività in Albania*

**anche questo rappresenta un'evoluzione in una società, da come dite, sostanzialmente maschilista...**

*probabilmente dieci anni fa non sarebbe stato possibile provare a realizzare questo tipo di attività. Adesso invece si riesce.*

Rispetto al tema della **Mediazione Interculturale**, come accennato il CIES è attivo dalla prima metà degli anni novanta. Va detto che la mediazione interculturale come metodo è sempre presente all'interno dell'Ente fin dalla sua nascita. Si cominciano a formare cittadini immigrati come mediatori interculturali e si sperimentano vari servizi. Nel 1999 viene attivato il settore Mediazione Interculturale, dedicato completamente sia alla formazione che alla organizzazione e gestione di specifici servizi

di mediazione. Un cammino molto lungo che oggi può essere raccontato da due collaboratrici che ancora lavorano con il CIES, Priscilla e Kleopatra. Nate e formate dal CIES come mediatrici alla fine degli anni 90, svolgono un lungo percorso personale e professionale che oggi le porta ad essere rispettivamente referenti dei servizi di mediazione in ambito ordinario la prima, in ambito emergenziale la seconda (cfr. Attività). Priscilla e Kleopatra, originarie rispettivamente del Costa Rica e dell'Iraq, nella loro storia e biografia personale e lavorativa, conoscono molto bene la mediazione interculturale. L'hanno vista nascere in Italia, hanno visto come si sono evoluti e sviluppati i servizi, hanno formato innumerevoli mediatori e operatori dei servizi sul tema, hanno coordinato e coordinano progetti complessi a livello locale, nazionale e internazionale. Hanno gestito e gestiscono innumerevoli mediatori in servizio tutti i giorni in luoghi e contesti diversi. Ma più che altro hanno visto in più di venti anni di attività cosa, quanto e come la mediazione ha impattato sui servizi pubblici e sull'accoglienza della componente immigrata in Italia.

Anche qui, l'impatto può essere analizzato su tre versanti: economico, culturale e sociale. Nell'insieme va letto attraverso il **supporto dato all'accoglienza e all'accesso ai servizi** dettato dalla **continua crescita della componente immigrata nella società**, quindi nella **mole di contatti e delle pratiche intervenute ed attivate all'interno dei servizi pubblici dalla metà degli anni 90 ad oggi**, alla **fiducia** che negli anni ha saputo creare tra le **istituzioni/operatori** e la **popolazione immigrata**, alla **comprensione del sistema**



**istituzionale italiano** e dei suoi limiti/opportunità, alla **crescita delle capacità e competenze interculturali** dei e nei **servizi** e in genere ai **valori interculturali** che devono esistere **all'interno delle società multiculturali**. **L'appesantimento** e l'aggravamento dei **servizi** e il **conflitto sociale**, latente o manifesto, **nel breve e nel lungo periodo** e derivante dalla **mancata capacità di accoglienza e inclusione**, sarebbe stato sicuramente molto importante, come ricordano le colleghe:

**Ma se la mediazione e i servizi di mediazione non ci fossero stati.... puoi provare a pensarci ... che sarebbe oggi?**

*Non riesco neanche ad immaginarlo, un disastro.... non riesco ad immaginarlo perché poi veramente lo straniero appena arriva se la persona che ha di fronte non comprende nemmeno quello che dice.... è veramente un disastro (Kleo)*

*I danni .... è quello che dicevo prima, che ti ho raccontato, cioè io mi porterei [mio marito] per farmi la traduzione, chiederei a una vicina di casa di accompagnarmi alla Questura, direi a mio figlio di andare insieme al Centro di Salute Mentale. Perché ho un appuntamento, io non parlo bene l'italiano quindi il povero bambino dovrà tradurre. Quindi ecco che cosa sarebbe successo...*

#### **la mancanza totale di autonomia**

*appunto, lasciata al buon cuore o al discernimento personale. Così... senza nessun diritto, senza nessuna replica [...] per carità, per tanti servizi sarà così, perché non è detto che dappertutto c'è un mediatore interculturale ovviamente, o una persona che possa tradurre in quel momento e dare una mano.... quindi sì al buon cuore, cioè calpestati i diritti di quella persona [...]*

**se consideri la mole di persone a cui ti riferisci, se pensiamo a quanti erano gli immigrati i primi del 2000 e quanti ne sono adesso.... in questo percorso ventennale sarebbe stato.... io penso che questo ci parla del contesto di integrazione [....]**

*io credo alla mediazione, ma in alcuni servizi è indispensabile, indispensabile proprio. Soprattutto quelli che lavorano nei centri di prima o seconda accoglienza, al Comune ad esempio, le ASL! Per forza ci devono essere i mediatori, io non ci riesco a pensare un servizio sanitario senza un gruppo di mediatori...*

**venti anni fa lo avresti pensato? Lo pensavi? Col contesto che c'era?**

*No, assolutamente no. Invece adesso sono convinta, sono sempre più convinta,*

*è per quello che ti dico che io non riesco a pensare a una ASL senza un servizio di mediazione linguistico culturale.... è terribile.... [...]*

**sembra quasi impossibile no? poter attivare un qualsiasi processo d'integrazione....**

*Sì, a me adesso sembra impossibile davvero, faccio molta fatica (Priscilla)*

Come ci rappresentano il dispositivo di mediazione ha facilitato e snellito il lavoro istituzionale in termini di efficacia, ma anche di efficienza e quindi di tempo lavoro dedicato se si vuole tradurlo in impegno economico. Nel lungo periodo la vastità dei servizi attivati dal CIES ha permesso di accogliere persone non autoctone evitando conflitti, marginalizzazione e rispetto dei diritti di base. Ma per innescare questo processo proficuamente, c'è anche bisogno di molta fiducia. E la fiducia si costruisce nel tempo. Questo legame creato tra istituzioni e popolazione immigrata tramite la mediazione è un impatto importante e condiviso con tante altre organizzazioni e di cui CIES si prende un po' il merito, avendo iniziato a fare mediazione fin da quando la società italiana ha cominciato a cambiare volto e a diventare una realtà multiculturale. CIES ha progettato e promosso il dispositivo nei servizi in questi -quasi- ultimi 30 ultimi, contribuendo a formare in aula e sul campo un'infinità di mediatori in tantissimi ambiti. Ha contribuito alla nascita e allo sviluppo di questo dispositivo e di questa figura<sup>91</sup>, prima sconosciuta e oggi ritenuta importante ed essenziale da tantissime realtà, soprattutto pubbliche. Come ci dice Kleo:

**rispetto al tuo contesto dell'intervento [...] da quando te ne occupi, come è cambiato. Cioè facendo i servizi di mediazione e coordinandoli da molti anni, che percezione hai del contesto in cui siamo andati ad intervenire: è cambiato o non è cambiato rispetto a quando tu hai iniziato**

*quello che è molto cambiato secondo me, quello che vedo, è che quando cominciamo noi a fare mediazione oltre vent'anni fa non si capiva chi era o cosa facesse il mediatore. Io mi ricordo un giorno in una missione a [luogo di sbarco] con il Questore di [...] che era sempre lì in missione, noi gli abbiamo spiegato chi era il mediatore. Si è messo con noi al tavolo, perché pure lui stava in missione lì e non capiva... ci ha visto nel momento dello sbarco e dell'arrivo degli stranieri. Ha visto tutto il nostro lavoro sul campo, ci osservava ma non capiva chi eravamo [...] gli abbiamo spiegato che non siamo proprio interpreti, siamo mediatori perché conoscendo la cultura dello straniero, tutti noi anche con un percorso di integrazione ed immigrazione alle spalle, siamo dei mediatori e non*

91 Cfr. cap. 5 - nota 56.

solo degli interpreti. Ma invece al giorno d'oggi quello che vedo è che ormai della mediazione fanno in tutti gli ambiti dove andiamo ad operare. Conoscono chi è il mediatore e si rendono conto che non riescono a lavorare senza.

Oggi il mediatore è anche una figura riconosciuta in una qualifica a livello nazionale<sup>92</sup>, percorso a cui il CIES ha partecipato attivamente e in cui si è molto speso ed impegnato. È figura ricercata e apprezzata da tantissime istituzioni ed operatori, citata in ricerche, atti, delibere, bandi di finanziamento. Negli anni la continuità dei servizi ha promosso molta consapevolezza da parte delle istituzioni delle necessità di presenza di questa figura e dei problemi e delle difficoltà che questo tipo di servizio contribuisce a risolvere. **È un varco che si è aperto, quella della mediazione interculturale.**

*credo che siamo arrivati dopo 20 anni ad avere un percorso e una situazione abbastanza chiara [sulla mediazione] e che è stata modificata con gli anni. Per cui al giorno d'oggi credo che abbiamo un percorso completo, se si può aggiungere qualcos'altro non lo so ma non mi viene in mente cosa*

**E secondo te Kleo noi, noi come CIES, su questo abbiamo impattato? Su questa conoscenza**

*Eh certo, noi abbiamo lavorato tanto su questo. Cioè io sono nata e cresciuta con il CIES, lo dico sempre, e abbiamo lavorato tanto, tantissimo, in questi anni*

**Cioè a livello anche di istituzioni, presentando la mediazione?**

*Si io ricordo sempre anche il nostro primo codice del mediatore, c'era anche il modo in cui ci dovevamo vestire! Oggigiorno non c'è più, cioè c'era anche come ti dovevi presentare.... c'era anche questo nel primo codice*

**Quindi è cambiato il contesto, come dici, c'è molta più apertura, questo varco si è aperto, cioè quello che abbiamo provato ad aprire 20 anni fa, di fatto si è aperto, un po' questo**

*si*

Tramite la continuità dei servizi negli anni si è anche contribuito ad una

92 Cfr. Quadro di riferimento Nazionale delle Qualificazioni professionali Regionali e delle relative competenze (QNQR) di INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche; [https://atlantelavoro.inapp.org/repertorio\\_nazionale\\_qualificazioni.php](https://atlantelavoro.inapp.org/repertorio_nazionale_qualificazioni.php)

conoscenza generalizzata del fenomeno migratorio, ma soprattutto di chi sono gli immigrati, dei mondi da cui provengono, di cosa può sottendere una lingua, di cosa significa diversità culturale. Perché, dice Kleo, il contesto di accoglienza è certo cambiato, ma quello che sono più cambiati sono i servizi, le istituzioni e gli operatori, che oggi fanno molto di più di un immigrato quando arriva. La vicinanza dei mediatori ai servizi ha portato conoscenza ma più che altro "relazione" con l'altro: relazione tramite il mediatore, tramite la sua presenza, e relazione con l'immigrato, riconosciuto e compreso nella sua integrità, anche identitaria, punto e base importante per lo sviluppo di una qualsivoglia processo di integrazione.

**Kleo c'è anche qualcos'altro, un bisogno a cui proprio la mediazione risponde o dove può impattare in maniera importante**

*si, io credo che comunque nella fase in cui siamo arrivati oggi c'è una mediazione che risponde in tutti i campi, in tutti i contesti, non ci sono contesti dove il mediatore non è stato.... da quel lato è migliorato molto, la risposta c'è [...] in tutti gli ambienti dove hanno bisogno del mediatore, dove è richiesto, lo chiamano, lo gestiscono, cioè sono proprio gli operatori che chiamano e che cercano i mediatori e gli utenti anche?*

*gli utenti lo pretendono, perché sanno cosa vuol dire mediatore*

**e prima non succedeva, cioè c'è una maggiore consapevolezza**

*si ma quello che vedo di più è proprio l'operatore che oggi giorno è più consapevole del percorso di un immigrato, ed è più consapevole secondo me di questa necessità [di avere il supporto di un mediatore]*

**Priscilla l'impatto sugli operatori dei servizi, gli operatori italiani, che come dicevi è secondo il più importante in questo arco temporale di oltre vent'anni. Mi spieghi meglio**

*conoscere appunto degli stranieri, cioè avere quel contatto diretto con gli stranieri, io penso che sia stato anche quello. Stranieri mi riferisco al mediatore, cioè poter fare la conoscenza di uno straniero che è il mediatore linguistico culturale*

**cioè di riuscire a conoscere veramente... questo dici perché sì, ci conosciamo però...**

*si, si. Sai andando tutti lunedì, tutti i martedì, tutti i mercoledì, cioè una volta a settimana, due volte a settimana, nel bene o nel male devi interagire con quella persona. Senti qualche discorso, si introduce te o quella persona in un discorso, cioè potete scambiare delle idee, vi potete confrontare, vi potete affrontare, potete litigare, cioè è quello per*



In ricordo del nostro mediatore Ebno Errida Mohamed Lampedusa, 2011. Emergenza sbarchi nel periodo delle primavere arabe

*me... [...] uno per esempio pensa che tutti gli [nazionalità] sono dei ladri, e che i [nazionalità] spacciano droga e anche che tutte le donne [nazionalità] sono...  
cioè questa casistica secondo te è rimasta invariata rispetto al contesto che conosci e agli interventi che abbiamo fatto, oppure diciamo c'è stato un miglioramento da questo punto di vista, ti sembra di percepire che c'è stato oppure no?  
c'è stato un miglioramento, c'è stato un miglioramento, si sì, soprattutto nelle persone più giovani, quelle fino a 50 anni.*

Questo significa di fatto conoscenza e apertura verso la diversità: spesso meno si guarda, quando si parla di mediazione, alle modifiche intervenute nel tempo rispetto alla percezione di istituzioni e operatori (c.d. "decentramento del punto di vista" tramite la mediazione di

"servizio"). Si guarda più al *setting* di intervento, al servizio a cui la mediazione ha favorito l'accesso quindi al diritto rispettato. Meno si presta attenzione al cambiamento intervenuto nella cultura del paese che accoglie, nelle persone, nelle istituzioni: ecco invece che questo è un aspetto importante, forse uno degli impatti centrali che può essere rilevato dalle interviste con Kleopatra e Priscilla.

Impatto sulla relazione interculturale agendo sugli operatori dei servizi pubblici e sulle loro competenze. Conoscenza di diversi sistemi culturali e istituzionali e sul loro funzionamento, sia da parte degli autoctoni che degli immigrati. Nel novero del processo di "mediazione di sistema" tutto questo si traduce oggi in una visione dei servizi largamente riconosciuta come *migrant friendly*. Riconoscendo la mediazione come servizio e il mediatore come figura professionale, la differenza culturale è stata istituzionalizzata come valore facente parte del bagaglio culturale del paese.

*Mi vengono proprio tante persone che sono state veramente brave, e anche tanti bravi operatori che hanno permesso questo passo in avanti del mediatore, non soltanto come la figura che sta lì per tradurre quello che mi stai chiedendo, ma anche per dare qualche cosa in più [...] anche quando il mediatore è stato inserito nei gruppi di lavoro: per me quello stato il passo più importante, quando il mediatore è stata riconosciuto come una figura che poteva a apportare qualcosa all'interno di una équipe multidisciplinare (Priscilla)*

*[gli operatori oggi] riconoscono la figura del mediatore e si fidano dei mediatori. Inizialmente non si fidavano, oggi ne capiscono il beneficio, lo richiedono (Kleo)*

Sulla popolazione immigrata, l'impatto principale sulla conoscenza del contesto in cui sono inseriti, che li tutela nella stessa percezione di avere il "diritto" di accesso ai servizi, e in genere dei diritti di cui sono portatori. Inoltre poter comunicare in maniera efficace con le istituzioni e come una parte integrante -e non avulsa- di questo stesso processo. Rispetto dei diritti, consapevolezza dei doveri, riconoscimento e autonomia: tutti principi cardine di un sano processo di integrazione.

**Senti Priscilla, rispetto sempre all'impatto sugli utenti... lo hai detto chiaramente, il principale è l'autonomia, che non è proprio banale per un immigrato essere**

**autonomo, anzi.... te ne viene in mente qualcun altro di importante è che per me parte tutto da lì**  
**autonomia è riconoscimento dei diritti sostanzialmente....**  
*eh sì, cioè parte tutto da lì*  
**e sentirsi accolti, che non è poco....**

*Si ma dall'autonomia per me parte tutto, se tu sai fare una cosa e la insegni a un'altra persona, quella persona imparerà e non dovrà stare più dietro a te. Per questo per me parte tutto da lì. È l'autonomia, ma per tutti, per tutti [non solo per gli immigrati]*

Per quanto riguarda il **territorio dell'Esquilino di Roma**, la storia di Matemù e di Adriano sono sicuramente significative. Adriano nasce come *peer educator* formato da CIES per portare avanti una sperimentazione sul territorio svolta tra il 2008 e il 2009 che consentirà poi l'apertura del Centro nel 2010<sup>93</sup>.

Dall'intervista con Adriano emergono con chiarezza gli impatti di Matemù, che nasce per rispondere alle esigenze di socializzazione sul territorio e nella fase di pre-apertura il lavoro di strada fa emergere la necessità di trovare degli spazi di espressione e di incontro per adolescenti e giovani del quartiere e del territorio.

**Senti Adriano, quando hai fatto questa prima attività di strada, come dicevi non c'era l'aggancio, non c'era un qualcosa da proporre perché Matemù non esisteva. Quale necessità in quel periodo hai percepito rispetto a quello che poi è diventato il target del Centro, i destinatari diretti delle attività [...] che necessità hai percepito da parte loro [dei ragazzi incontrati in strada]**

*ma guarda sicuramente erano gruppi molto differenti, a piazza Vittorio soprattutto erano un pò divisi anche per zone geografiche di provenienza, a livello proprio globale [ride] ma lì per lì forse la necessità di incontro e quella di scambio e di confronto. Forse più che la necessità la predisposizione, nel senso che ricordo dei pomeriggi passati a giocare a cricket con gruppi di ragazzi e piazza Vittorio, a basket o semplicemente a*

*chiacchiera, cioè c'era questa predisposizione-barra-necessità di uno spazio di incontro. L'ho riscontrata poi quando abbiamo aperto Matemù, nel senso che soprattutto nei primi tempi ha avuto un'affluenza di ragazzi molto molto alta, che è andata stabilizzandosi. Il che non è in realtà un aspetto negativo, nel senso che [...] all'inizio magari sono stati anche giorni in cui venivano 130 140 ragazzi al giorno, poi siamo poi arrivati a una quota di 80, che però erano ragazzi che avevano iniziato di percorsi e con cui avevi instaurato una relazione educativa [...] e questo secondo me è stato uno dei punti di forza e uno dei segnali che uno spazio di quel tipo lì era sicuramente utile o necessario, unito forse al fatto che era uno spazio che rispondeva anche alle necessità, o comunque offriva la possibilità di uscir fuori dalla propria cerchia, del proprio gruppetto e quindi condividere uno spazio come quello di Matemù con altri gruppi di ragazzi/e metteva in atto delle sinergie di scambio e di confronto tra di loro*

**se dovessi fare una panoramica, da allora a oggi, com'è cambiato il contesto di intervento, come è cambiato il quartiere, il territorio, anche appunto i ragazzi/e che vengono...**

*è un discorso molto molto ampio, nel senso che il territorio in sé per sé forse credo che già da prima si stesse modificando e che pian piano Matemù è entrato dentro determinate dinamiche del territorio che erano già esistenti. Quindi dentro a delle reti di collaborazione, alle reti che lavorano sullo stesso ambito o magari ambiti diversi [...] quindi sicuramente una comunicazione, una rete di comunicazione, di confronto e di supporto tra le varie realtà che stanno nel quartiere nel territorio si è sempre più creata ed è sempre più cresciuta. Rispetto ai ragazzi e alle ragazze alle famiglie, sono tanti gli aspetti. Una questione è che Matemù ospita ragazzi che vanno da 10 a 25 anni, quindi le esigenze e le necessità ai bisogni e anche le problematiche sono ovviamente differenti a seconda della fascia d'età. Credo che da una parte una cosa molto banale, ma che a me sembra di poter dire perché la vedo, è che una parte di zoccolo duro dell'utenza di Matemù, che è quella dell'adolescenza si è modificata, è molto differente dai primi anni ad adesso, proprio come abitudini e come approccio. La prima generazione di Matemù era una generazione di ragazzi tosti, di ragazzi battaglieri, mi viene da dire*

93 Dal 2021 è stato rinominato "Spazio Giovani e Scuola d'Arte"

con cui c'era una relazione che giocava molto anche sulla gestione di un ruolo autoritario di mediazione rispetto a delle direzioni che i ragazzi dovevano e volevano prendere, rispetto a quelli che potevano essere invece le possibilità di Matemù. Ed era soprattutto un lavoro di raccolta di quelli che erano i bisogni o le necessità o le istanze e le richieste che ragazzi e le ragazze portavano, e in qualche modo la ricerca di soluzioni per poterle soddisfare o per poter lavorare insieme nel soddisfarle. Adesso non è che non c'è quell'aspetto lì, ma c'è un lavoro preliminare, nel senso che mi sembra che la questione sia una questione più di introspezione, cioè i ragazzi sono più rivolti verso l'interno di sé stessi e quindi prima di andare a raccogliere dei bisogni diciamo che bisogna costruire dei canali per poterli esprimere. Credo che questo è un tema che riguarda soprattutto dopo questi due anni, ma in generale anche da prima della pandemia, c'è un tema che riguarda banalmente chiamiamolo l'isolamento giovanile, ma tendenzialmente è appunto, secondo me, un trovare rifugio all'interno di un luogo sicuro che può essere la camera, può essere lo stare tra di sé rispetto a tutta una serie di questioni, di dubbi che riguardano quello che c'è fuori, il futuro.

**Dal punto di vista economico**, l'impatto è legato alla libertà di accesso e di svolgimento di tutte le attività a titolo gratuito, eliminando così le barriere legate alle classi sociali e alla nazionalità. Questo crea, direttamente e indirettamente, "comunità":

Matemù è un posto dove noi cerchiamo e facciamo in modo che il tipo di utenza che viene, il tipo di ragazzi e ragazze che sono presenti, sia il più possibile variegata. L'idea è quella di andare a costruire una comunità che sia trasversale, quindi che non sia una sacca, che non sia un posto che ospiti soltanto delle sacche di disagio, un ghetto molto bello e molto curato, ma deve essere un posto che è aperto tutti i ragazzi e ragazze dai 10 ai 25 anni, di qualunque parte del globo, della terra, da dove essi provengano. Quindi anche in questo le famiglie sono famiglie differenti, ovviamente ci sono le famiglie che hanno necessità di un supporto maggiore, ci sono delle famiglie che magari hanno semplicemente il loro percorso, la loro

vita e il figlio fa chitarra, batteria, musica e gioca a Matemù.

**Dal punto di vista culturale** è invece visibile dall'emersione delle capacità espressive di adolescenti e giovani frequentanti lo Spazio prima non prese in considerazione, in primis da loro. Inoltre, come dice Adriano, Matemù è un luogo dove "l'impegno" diviene pratica educativa perché richiede presenza e costanza (costanza dedicata alle attività che diventa o può diventare anche capacità di gestione della propria vita).

**Se Matemù non ci fosse stato.... puoi provare ad immaginarlo. Come te lo immagini oggi il quartiere senza Matemù, oppure Roma senza Matemù** diciamo che faccio fatica a pensare al territorio senza Matemù. Mi viene un pò più semplice, comunque tanto strano, pensare a dei percorsi che ho visto dentro Matemù senza Matemù. Nel senso che credo che sicuramente il contributo che è stato dato è da un punto di vista di spazio, di opportunità, di offerta di percorsi educativi o di crescita personale per chi lo ha frequentato. Siamo su una cifra che va oltre 6 mila ragazzi ragazzi che più o meno negli anni hanno frequentato Matemù e sono passati dentro a Matemù. Non dico, e non è così perché poi questo non è l'obiettivo di Matemù, che siano stati tutti quanti dei casi o dei ragazzi che portavano delle problematiche grandi, serie. Ci sono stati sicuramente anche questi e quindi poi se non ci fosse stato Matemù in alcuni casi penso che sarebbe stata una evoluzione di quei percorsi molto seria, molto difficile, molto complessa, che poi si sarebbe potuta anche ripercuotere nel quartiere, ripercuotere nella città, ma soprattutto si sarebbe ripercossa sulla singola persona. Credo che in generale sia uno spazio dove un ragazzo 17 anni può trovare un supporto e un ascolto rispetto a delle problematiche sue interne o di relazione con la famiglia o con gruppo di pari, o legate semplicemente allo sviluppo della persona, ma anche uno spazio dove si può trovare un supporto allo studio, dove poter iniziare un corso di chitarra e rendersi conto che ci sono degli aspetti della sua vita in cui riesce a prendersi un impegno a portarlo avanti con costanza. E quindi magari quel tipo di percorso lì lo aiuta non a diventare un musicista professionista, ma a capire che forse quell'impegno e quella costanza la riesce ad applicare anche in altri contesti e in altri modi. Penso che da questo punto di vista è uno spazio, è un posto che ha avuto sicuramente un suo impatto nel quartiere e nel territorio, e nella

città in generale [...] un ragazzo o una ragazza che viene a fare i compiti a Matemù magari dopo due mesi sta suonando la batteria oltre a venire a fare i compiti, quindi entra in relazione con altri 40 ragazzi... è un insieme diciamo “di possibilità” di cui si dota il territorio, che penso sarebbe stato una grandissima perdita non avere.

[...] poi secondo me c'è un aspetto di metodologia, nel senso che soprattutto con determinati tipi di ragazzi e ragazze, in determinati casi la tendenza è quella di andare su un livello di azione operativa di base mi viene da dire, cioè hai bisogno di imparare la lingua, di prendere i documenti imparare un lavoro che sia fabbro falegname, il pizzettaio eccetera. E basta. C'hai 18 anni e devi fà questo. Quello che noi proviamo a fare, quello che noi facciamo, quello che noi sosteniamo, è che non è vero che basta solo questo e proviamo a farlo nella pratica. Quindi non è che quegli aspetti non ci sono e non sono importanti. A Matemù c'è un corso di italiano, puoi trovare un supporto per capire come fare una richiesta di documenti o avere indicazioni su dove trovare un supporto legale, un orientamento al lavoro e alla formazione. Ma contemporaneamente a tutto questo provi anche un corso di sax, di piano, di canto, tenuto da persone che fanno questo lavoro e che sono dei professionisti nel loro settore. E il messaggio, anche con la strutturazione delle attività che noi cerchiamo di dare è “ti diamo questa roba, è fatta per te” [intervistatrice: puoi farlo] esatto! E ti può essere anche utile, ma soprattutto è una cosa che puoi fare perché non è soltanto un discorso di gratuità. Spesso e volentieri i ragazzi non accedono a questi corsi non perché sono a pagamento, ma perché pensano “quella roba non è per me, è per un altro tipo di persona, per un altro tipo di ragazzo, io mi devo imparà un mestiere”. Questo tipo di commistione è un qualcosa che secondo me serve molto e porta anche molte altre realtà, altri operatori, altre situazioni, a venire a Matemù a chiedere un supporto

**Impatto sociale** per la messa in rete di servizi a favore di giovani e adolescenti, che oggi spesso centralizzano su Matemù. E per le tante storie che, negli anni, Matemù ha seguito e supportato.

**quindi Matemù nasce un po' da alcune intuizioni venute ovviamente lavorando sul campo, intuizioni che si sono poi strutturate adeguandosi alle necessità, perché la questione del corso di lingua piuttosto che di altre attività specifiche... mi sembra che siano proprio tarate su delle necessità percepite, reali**

certo su delle percezioni, su delle realtà, ma poi ritorniamo a quello che dicevamo prima sul lavoro di rete, cioè Matemù è un posto che raccoglie tantissimi ragazzi/e di utenze anche molto differenti e particolari, quindi su alcune cose, per alcuni aspetti, noi ci siamo dotati o abbiamo cercato di dotarci di strumenti per poter soddisfare quei bisogni, su altri fronti ci siamo invece attrezzati e costruite delle reti che possano in qualche modo essere di supporto. Per cui il ragazzo che ha bisogno di un corso per capire come accedere ai documenti o come fare richiesta per avere i documenti o un ragazzo la cui famiglia ha bisogno di un mediatore per la relazione con la scuola, financo a chi ha bisogno di un posto dove dormire perché rischia di andare a dormire in strada, sono tutti ragazzi che a Matemù passano. Ovviamente noi non abbiamo uno spazio per ospitare determinate situazioni, però abbiamo, ci siamo costruiti, la possibilità anche di entrare in relazione con realtà che invece questa cosa la fanno [...] avere uno spazio di quel tipo che possa accogliere però anche determinate situazioni e possa essere un riferimento anche per delle realtà, per degli altri operatori, per quelli che hanno a che fare con determinati situazioni, determinati casi di ragazzi, è una cosa sicuramente utile ed è una cosa sicuramente positiva della nostra presenza sul territorio, ma in generale nella città”

**Ci sono delle storie, qualche storia, quelle che sono rimaste più impresse, che secondo te sono un esempio calzante dell'impatto che Matemù ha avuto?**

si ce ne sono, e ce ne sono anche di differenti... mi viene in mente tutta una parte che riguarda in realtà il supporto e l'apporto che ha dato Matemù rispetto ad un contributo di evoluzione di alcune situazioni anche pesanti e altre meno, partendo dall'Arteeducazione. Soprattutto nel corso dei due spettacoli centrali che abbiamo fatto<sup>94</sup> [...] in quegli anni là sono arrivati una serie di ragazzi e ragazze per seguire il corso di batteria, il corso di canto, il corso di teatro, però poi mano a mano lavorando nella costruzione dello spettacolo hanno cominciato a

*frequentare Matemù in maniera più costante. Questa frequentazione più costante ha fatto in modo che la relazione educativa, soprattutto come alcuni di noi, diventasse più solida, più salda e cominciasse ad emergere degli aspetti altri rispetto... rispetto se vuoi agli aspetti più superficiali della vita, alcuni molto critici, altri meno sicuramente, ma degli aspetti che non credo sarebbero emersi in altri contesti, o forse sì non lo so, però sono emersi a Matemù! [ride] [...] degli aspetti di vita personale, alcuni anche molto tosti, situazioni, casi diciamo, più difficoltosi o anche meno [...] ma questo poi ha fatto nascere quel tipo di lavoro che era da una parte lavorare per andare in scena, lavorare su quelle competenze lì, dall'altra lavorare invece su una serie di aspetti che uscivano e che poi però sono andati bene, nel senso che mi sento di dire che alcuni di questi ragazzi, di queste ragazze, io li sento ancora, li vedo e so che hanno avuto da Matemù, in quel tipo di contributo, o dentro Matemù, hanno trovato quel tipo di ambiente, quel tipo di luogo nel quale riuscire a trovare anche le energie per poter andare oltre a determinate situazioni, per poterle affrontare, sedimentare, capire, trovarsi degli strumenti per poterle gestire e andare oltre*

L'evoluzione di Matemù, la sua offerta negli anni, si è andata definendo sulla base dell'ascolto dei bisogni e delle necessità, ma quello che Matemù è riuscito a mettere sul piatto alla fine è un **modello di intervento ampio basato sull'apertura**. Uno spazio dove ci si può sentire accolti, sicuri, una presenza costante, un punto di riferimento. Un "centro di gravità permanente", ma come ci tiene a precisare Adriano "che ci fa cambiare idea sulle cose e sulla gente".

*a noi ci arriva tanto anche una carenza, non voglio di una carenza di servizi ma anche una carenza di conoscenza di quelli che possono essere i servizi sul territorio. Soprattutto in alcuni momenti, mi ricordo il periodo delle primavere arabe, ma anche altri momenti storici nel corso del tempo per i flussi migratori, quando a Matemù ancora non erano strutturate le reti che si sono strutturate adesso, un periodo ancora iniziale rispetto ad ora. Da noi venivano ragazzi che erano appena arrivati a Termini, scesi*

*dal treno e che avevano bisogno di una doccia, avevamo bisogno vestiti, di un luogo dove dormire e di capire come entrare in un circuito di accoglienza. E magari incontravano dei compagni, delle persone appartenenti alla loro stessa comunità nella zona di Termini, e questi li prendevano e gli dicevano "tu devi andare a Matemù". E li portavano in un posto che all'epoca non faceva quel tipo di servizio, era un posto che aveva un biliardino, un ping pong e la sala musica. Che vuol dire che forse un pò l'approccio che avevamo noi andava oltre quello che era l'offerta che tu mostravi. Quindi quello forse era un luogo in cui si sentiva di poter andare e dall'altra a me colpiva molto il fatto che però non era il posto che poteva rispondere a quei bisogni lì, quindi mi chiedevo "ma intorno non c'è nient'altro? cioè ma tutti gli altri che fanno?". E questo però è stato anche un grande stimolo per noi, secondo me, per attivarci noi internamente, dotarci di strumenti per poter accogliere sempre di più [...] e anche di dotarci di strumenti per attivare le reti. E per strutturare un modello di intervento*

**Un impatto trasversale** quindi, che può essere letto principalmente nella capacità di Matemù di essersi messo a disposizione come "antenna", come ricettore sul territorio di questioni riguardanti adolescenti e giovani attraverso l'ascolto di richieste e necessità che questi hanno espresso e portato al Centro. E anche all'emersione di quelle inesprese, considerato quanto sottolineato da Adriano rispetto alle generazioni attuali, ovvero alla necessità creare "la relazione" come primo passo.

Su questo si sono costruite reti, risposte e strategie educative condivise. Questa analisi è venuta e continua a venire dalle porte sempre aperte di Matemù. Matemù legge, nel suo rapporto col territorio e con gli adolescenti, i loro cambiamenti. È nella sua stessa genesi un punto di riferimento, sempre libero e aperto. Matemù ha osservato, toccato e analizzato i cambiamenti generazionali, ha lavorato sui bisogni ma parimenti sulle aspettative e soprattutto sulla capacità e le modalità dei giovani e degli adolescenti di relazionarsi al mondo. È diventata una "presenza" dove tutti gli operatori, tutta la comunità educante, si riferiscono e si confrontano e dove si possono cogliere i cambiamenti per adeguare e condividere gli strumenti educativi, le strategie e le metodologie. E infine, ma non meno importante, dove emergono le potenzialità. In definitiva è stato ed è tuttora uno spazio di analisi delle problematiche adolescenziali

e giovanili nell'area romana, ma non solo: è uno spazio dove si è potuto riflettere.

Concludiamo con una frase che ci piace per la semplicità e che rappresenta, in fondo, un po' Matemù. È relativa alla organizzazione delle performance artistiche organizzate ciclicamente in cui sono coinvolti i giovani e gli adolescenti, ma anche le loro famiglie e il territorio e tutte le istituzioni che vi gravitano intorno:

*c'è sicuramente un bisogno... sento che c'è un bisogno di incontro, di confronto, di scambio che secondo me fa parte della natura umana, semplicemente [...] c'è una comunità che si muove intorno a tutto questo e io credo che questo sia un impatto molto grande anche soltanto nella percezione, anche solo nel fatto di percepire che mio figlio e tuo figlio stanno insieme su quel palco a fare quella cosa là*

**Ma quale è stato l'impatto sulla vita, personale e lavorativa, di Antonello, Kleopatra, Priscilla e Adriano? Che cosa ha significato e cosa significa oggi dopo tanti anni, l'incontro col CIES?**

Tutti ripercorrono a ritroso il racconto da dove sono partiti. Il minimo comun denominatore sembra stare principalmente in tre assi: quello dell'emersione di obiettivi professionali -nel caso di Adriano, Priscilla e Kleopatra ancora non individuati- e che trovano spazio all'interno di CIES mostrando una forte condivisione di valori e quindi un senso di appartenenza; quello di un percorso dal basso che tramite la pratica forma e fa crescere; quello di realizzazione attuale, in cui con l'occhio al passato, i piedi nel presente e uno sguardo al futuro, si vede il cammino fatto con senso di soddisfazione. L'incontro col CIES, e quanto ne è seguito in termini di esperienza, ha definito il loro percorso di vita e li ha portati a fare delle scelte precise sulla loro strada lavorativa e personale. Adriano, Priscilla e Kleopatra hanno scoperto un mondo che non conoscevano ma che faceva intimamente parte di loro e che poi è diventato il proprio lavoro.

Antonello era attivo nei balcani già prima del CIES, ma il rapporto con

l'Ente gli ha permesso di stabilizzare la propria vita lì. Oggi ha una moglie e due figli. A 29 anni da Oristano si trasferisce a Roma folgorato dalle parole di Paulo Freire sulla pedagogia degli oppressi, e nello stesso anno da Roma parte come volontario alla volta dell'Albania per l'emergenza Kosovo. E come dice lui, da lì non si è più fermato.

**Da quanto tempo svolgi questo lavoro**

*Ho iniziato nel 1999 ma non per il CIES, per un'altra ONG e ho proseguito senza interruzioni se non brevissimi periodi sino ad oggi. Col CIES ci siamo incontrati nel 2005, da settembre del 2005 lavoro qui per il CIES in Albania.*

**Il lavoro che hai svolto è sempre stato lo stesso**

*Grosso modo sempre lo stesso, ho iniziato nel 1999 come volontario durante l'emergenza Kosovo in Albania e sono rimasto qui due anni, poi sono rientrato in Italia e ho svolto per un anno e mezzo il lavoro di desk occupandomi sempre di balcani [...]*

**Quindi di fatto dal 99 stai in Albania?**

*in Albania dal 1999 al 2001 e dal 2005 ad oggi, sono una ventina d'anni [...]*

**Con quale formazione ci sei arrivato?**

*io sono laureato in scienze politiche indirizzo storico politico internazionale [...] dopodiché ho tentato, a dire la verità neanche senza troppo dopo desiderio, troppo entusiasmo, di restare nel mondo accademico [...] nel 99 frequentavo un corso per operatori sociali a Oristano, lì venni in contatto con Paulo Freire e fui folgorato da una frase che ho letto nella pedagogia degli oppressi in cui si diceva che quando una persona individua la problematica e capisce che c'è una possibilità, un modo per agire su quel problema, allora entra in azione. Io per formazione universitaria e per interesse personale avevo sempre guardato al sud del mondo, alle problematiche legate allo sviluppo, ma non avevo mai pensato che potessi dare il mio supporto, che potessi fare la mia parte rispetto a queste problematiche così grandi. Nello stesso periodo una mia cara amica mi mandò a casa, del tutto casualmente, la guida alla cooperazione internazionale, edita allora dal Comune di Milano, e feci uno più uno. Decisi che quella era la mia strada e quello era il modo in cui io potevo dare il mio contributo. Nel 99 parto a Roma per frequentare una scuola di politica internazionale e cooperazione [...], non riesco a finirla (per fortuna!) perché parto come volontario per l'emergenza*



*Kosovo e da lì non mi sono più fermato*

**Quando ha iniziato a lavorare con CIES, cosa hai pensato**

*Ahh che bello, ritorno in Albania! [ride]*

Antonello racconta il rapporto col CIES, l'esperienza lavorativa maturata tramite un rapporto a distanza, certamente impegnativo e fatto di scelte, condivisione, ma anche di libertà e autonomia. Sempre avendo un punto di riferimento.

**Antonello, tutto questo percorso, questa storia che ci hai raccontato, quale impatto ha avuto sulla tua vita. Ovviamente professionale ma anche personale se vuoi, cosa è cambiato**

*dal punto di vista professionale io sono della scuola per cui il miglior insegnamento è l'esperienza, facendo si impara più che leggendo, anche se leggere e studiare è importante per tenersi aggiornati. Non voglio assolutamente ridurre il tutto al semplice imparare attraverso l'esperienza, però effettivamente 20 anni mi hanno fatto crescere, hanno fatto tanto, da un punto di vista professionale perché mi sono trovato di fronte talmente tante circostanze diverse che inevitabilmente ti costringono a cercare soluzioni diverse [...] Nella gestione dei progetti ho per fortuna avuto dei maestri, un supporto molto molto importante dalla sede di Roma [...] ho sempre avuto nella gestione un punto di riferimento importante. La possibilità di restare con CIES mi ha dato la possibilità comunque di stabilizzare un po' la mia vita, io sono sposato qui, da poco avuto due bambini, per cui insomma, il lavoro che faccio con passione, che mi piace fare, mi ha anche dato la possibilità di crearmi una famiglia, di stabilizzarmi, [...] perché sono sempre stato un po' così, sono ancora un po' così [ride] un po' ribelle, un po' sempre proiettato a qualcosa che deve venire dopo, mi piace il cambiamento*

**quindi anche sulla vita tua vita ovviamente, un impatto significativo**

*decisamente sì, beh del resto questo mestiere non lo fai se non scegli di farlo, lo fai con piacere, ci sono stati momenti difficili però tutto sommato è positivo, lo rifarei.*

Kleopatra e Priscilla hanno alle spalle l'esperienza di migrazione e questa

porta con sé grossi cambiamenti. Entrambe hanno trovato nella mediazione la possibilità di esprimere il proprio modo di essere e rendere utile anche il loro percorso di vita. La mediazione, che non conoscevano, hanno poi capito che rappresentava una parte intima di loro stesse. Priscilla ha coniugato le proprie esperienze formative e lavorative passate in una nuova forma coerente sia con gli studi fatti che col percorso migratorio. Kleopatra quando ha iniziato con la mediazione non sapeva nemmeno di cosa si stesse parlando, aveva presentato il curriculum come interprete. Entrambe scoprono il fascino e la predisposizione per questo lavoro facendolo, al di fuori e al di là dei loro progetti e delle loro aspettative, non iniziano "convinte".

Priscilla arriva in Italia a 30 anni, nel 1992. Nel 1997 entra in contatto col CIES per un corso di formazione come mediatrice. Lì conosce la mediazione. Nel 1999 comincia a lavorare come mediatrice e dopo 2 o 3 anni in cui fa tantissime esperienze di servizio in vari ambiti, nel 2002 entra come supporto al settore mediazione ed inizia quasi subito a coordinare servizi.

**Cosa hai pensato quanto hai iniziato a lavorare col CIES? Te lo ricordi? Un pensiero, una cosa che ti è rimasta in testa, quando hai iniziato proprio**

*Non ero molto convinta ma mi sembrava che a quei tempi era un buon modo per riciclarci con la carriera che avevo intrapreso in Costa Rica come assistente sociale, quindi era compatibile. Mi ricordo che ho pensato quello, ho detto vabé non è che vado fuori dal mio campo [...] ricordo che ho pensato così, anche un po' freddamente, perché io sono venuta in questo paese che volevo proprio lavorare [...] quindi ho detto non è una cattiva idea questa, perché per me diventare mediatrice non era proprio una carriera, una carriera era la mia professione che era l'assistente sociale. Invece ho detto va bene, sono compatibili, non è che vado totalmente fuori. È così ho iniziato. Non mi è dispiaciuto, devo dire la verità, l'ho trovato anche compatibile, una cosa che mi piaceva fare e che mi piace ancora. A me piace la mediazione, devo dire la verità mi è sempre piaciuta, cioè non mi è mai pesato e mi ci sento anche molto, ho imparato tante cose. Sono una persona abbastanza sensibile, ho imparato tanto anche a controllarmi, a controllare le mie emozioni [...] ho imparato questo che è molto importante nella mediazione... quindi sì, ricordo*

*che ho pensato a questa cosa e mi è piaciuta, mi è piaciuta la mediazione... da subito*

Kleopatra arriva in Italia nel 1994, ha 23 anni. Nel 2000 porta il curriculum al CIES e da lì inizia la sua esperienza in mediazione. Viene coinvolta in una mostra-teatro interattiva, “la Casbah araba”, uno dei tanti percorsi sperimentali ed innovativi del CIES finalizzato a stimolare l’educazione interculturale. Contestualmente viene formata internamente per circa un anno e poi comincia a collaborare come mediatrice. Il CIES la forma poi anche in aula. Nel 2008 entra nel settore mediazione come coordinatrice.

**Cosa hai pensato quanto hai iniziato a lavorare col Cies, qualsiasi cosa ti sia passata per la testa**

*quando io ho iniziato a fare il lavoro della mediazione ho cominciato a lavorare in un settore che non sapevo di cosa si stesse parlando [...] ho portato il curriculum al CIES per fare l’interprete e quando mi dissero di fare la mediatrice e fare la Casbah Araba io mi sono messa e ridere e ho detto “Ma cosa??? ma quelli vogliono che mi vesto da araba, non mi sono mai vestita da araba nel mio paese..!” per cui alla fine è rimasta così ... poi ci ho pensato e ci ho provato... quando cominciai... non ho cominciato convinta. Invece la prima esperienza mi ha riportato a qualcosa che... che mi ha chiamato e ho detto “forse è questo quello che voglio fare, questo potrebbe essere il mio futuro”. E quando ho cominciato a studiare nel corso mediazione interculturale interno al CIES e mi hanno dato da leggere la psicologia dell’immigrato, l’analisi sul comportamento, come ti devi comportare [come mediatore] fin dove puoi arrivare, dove ti puoi fermare ... è una cosa che ho sentito come una rinascita, qualcosa di nuovo ma qualcosa che io sentivo veramente dentro di me e che volevo fare. È quello che è mi ha spinto, poi, alla fine.... io tante volte dico che sono rinata con la mediazione, come se la mia vita è cambiata completamente e alle fine ho dato tutta me stessa per questo settore. Perché è qualcosa che mi piace e che mi continua a piacere*

**quindi questo.... che già è tanto, te lo sei sentito....**  
*si me lo sono sentito dentro*

Adriano invece conosce il CIES nel 2008. Viene selezionato per un corso come *peer educator*: all’epoca ha 20 anni e vive a Spinaceto, periferia sud di Roma ed è un neo-iscritto alla facoltà di matematica. Dopo il corso e la sperimentazione sul territorio, nel 2010 apre Matemù e Adriano inizia a collaborare come operatore. In tutti questi anni il suo percorso evolve e muta: oggi è educatore professionale e dopo tanti anni di attività nello Spazio Giovani, nel 2021 ne diviene il referente.

**Inizialmente tu entri a Matemù come operatore. Poi entrando come operatore pian piano cominci a entrare anche in maniera più specifica nella programmazione dell’attività, quindi collabori nella definizione di alcune cose, non solo come operatore, questo intendo**

*certo sì, ma in realtà è stato un pò un percorso... un percorso di formazione quasi, nel senso che sono entrato e ho iniziato a collaborare con il CIES a vent’anni più o meno. Il mio primo contatto è stato un corso di formazione come educatore alla pari, all’epoca addirittura facevo matematica, proprio andavo da tutt’altra parte. E poi da lì ho scoperto un aspetto che mi piaceva, che mi che sentivo molto mio, e quindi ho iniziato a investirci anche personalmente, cambiando facoltà, iniziando a sperimentarmi in altri ruoli e in altri contesti sia fuori che anche all’interno del CIES. Quindi inizialmente come operatore peer dentro Matemù e da lì piano piano iniziando a sviluppare competenze e a metterle in campo, fondamentalmente*

**[...] prima che percorso avevi intrapreso, nel senso ti eri proiettato su altro....**  
*io avevo iniziato a studiare matematica, il motivo in realtà non te lo so dire [...] sicuramente era un ambito che mi piaceva e che mi piace anche adesso, io tra le cose che facciamo a Matemù seguo il supporto scolastico rispetto alle materie scientifiche [...] sentivo, quando ho iniziato quel tipo di percorso lì, dopo qualche mese, che mancava un pezzo che per me forse era fondamentale, che era un aspetto legato più alla politica, cioè un impegno politico, un risvolto politico, un impegno legato al contatto con le persone, allo stare con le persone con un determinato tipo di finalità che mi mancava [...] iniziai a seguire il corso da peer al CIES facendo ancora lo studente di matematica, poi quando il corso iniziò ero già in uscita, stavo già valutando di cambiare*  
**un po’ sei sempre stato attratto dai “valori”, in qualche modo [i valori del**

CIES]

*ma guarda in parte sì... in realtà non li conoscevo nemmeno così tanto.... diciamo che quello è un discorso che forse è arrivato dopo, nel senso che andando avanti penso che è nata sicuramente una sinergia rispetto a degli aspetti di visione, di operato, questo sicuramente sì. Perché altrimenti avrei fatto un certo tipo di percorso fino a un certo punto e magari avrei guardato anche attorno a me. Quindi quel livello di sinergia sicuramente si è creato nel tempo... quella situazione iniziale è stata innanzitutto di formazione, quindi non era soltanto la possibilità di fare volontariato da qualche parte, ma c'era un percorso formativo anche ben strutturato. Noi facemmo un corso di formazione di circa un anno e poi altri sei mesi di lavoro sul campo, supervisionato come unità di strada nella zona dell'Esquilino, poi aprirono Matemù, il CIES aprì Matemù e io iniziai a lavorare.*

Viene sottolineato in modi diversi ma di tutti, l'importanza e il peso all'interno del percorso da parte dell'ambiente di lavoro. Particolarmente il contatto coi colleghi, questo metodo per cui si impara insieme e si impara facendo, in cui il confronto senza "livelli" è stato -ed è- un aspetto importante che ha caratterizzato il percorso. Come se, più di un ambiente di lavoro, sia stato -nel bene o nel male- un ambiente di sano scambio umano e professionale che ha contribuito alla formazione di tutti e in cui si è creato un clima di confronto -e di scontro- che ha aiutato tutti a crescere professionalmente. In cui le competenze e le conoscenze di ognuno sono state messe a disposizione di tutti, in cui il bello diventa confrontarsi, condividere e mettere insieme. E nel non livellarsi e nel mettere insieme alle volte ci si scontra ma si cresce. Una capacità di inglobare le persone, di formarle sul campo tramite il lavoro e il rapporto coi colleghi. Scambio tra persone, ma anche tra idee e proposte. Questo porta a guardare avanti, alla novità, allo stimolo di cercare e vedere oltre. Guardare avanti lavorando e mettendo sul piatto ciò si ha. La forma dell'intercultura, in fondo, è anche questa. È quel sapere "terzo" che nasce dalla sintesi tra il tuo e il mio sapere, è una realtà altra dalla mia e dalla tua, che è di tutti e non è di nessuno.

**Priscilla quale impatto ha avuto sulla tua vita professionale ovviamente, ma anche personale [...] se avessi svolto lo stesso lavoro magari con qualcun altro...**

*allora il CIES, per CIES parlo dei miei colleghi di lavoro, parlo in questo senso... perché anche io ho imparato.... adesso mi commuovo un po'.... [si commuove e si ferma un attimo]*

**Ti vuoi fermare un attimo?**

*No, nel senso che io come dicevo ho imparato da tutti quanti, ho imparato tanto da tutte le persone, da tutte, non posso lasciare fuori nessuno [...] sì, io ho imparato tanto da tutte le mie colleghe e i miei colleghi. Qui lo devo dire sinceramente, è stata una buona scuola il CIES. Ho imparato anche molto dei mediatori, molto sì, senz'altro non posso lasciarli fuori da questa cosa. Ma è per quello che mi sono commossa, perché mi hanno formato, voi tutti mi avete formato e sicuramente io a mia volta vi avrò formato. Cioè noi siamo persone che ragioniamo quindi.... Sì, per me il CIES è stata una grande scuola, una grande palestra, davvero.*

**Adriano cosa ha pensato quando hai iniziato a lavorare col CIES, quello che ti viene in mente**

*allora in realtà all'inizio.... era un pò tutto quanto nuovo, nel senso che era la prima esperienza lavorativa in generale a parte quelle cose da piscello, come si dice a Roma. E ho pensato che era una cosa da scoprire, da verificare, da vedere quanto era interessante per me. Era un pò una sfida rispetto al mio percorso di vita, di sviluppo professionale. Mi piaceva moltissimo il contesto, nel senso che percepivo di essere all'interno di un contesto che trovavo interessante e che poteva avere delle potenzialità.... [...] ho sentito la presenza di un contesto protetto, cioè di una possibilità di andare verso l'acquisizione di formazione e di esperienze senza essere messo in una posizione di rischio [...]*

**da una parte ti ha incuriosito, dall'altro ti ha un po' dato il senso dell'accoglienza, ti sei sentito accolto, questo mi dici**

*sì mi sono sentito sicuramente nella possibilità di poter operare, sbagliare anche nel caso, imparare con i tempi necessari, diciamo che era uno spazio di apprendimento esperienziale che comunque mi sembrava sensato, sano*

**Kleo quanto sei soddisfatta del tuo percorso professionale e di vita, che ovviamente è intimamente legato ad al CIES e alla sua storia, alla sua evoluzione**

*sono soddisfatta, cento per cento posso dire*

**Cosa avresti cambiato e cosa cambieresti se potessi, o cosa avresti fatto di diverso eventualmente**

*nulla, perché sono abbastanza convinta del percorso che ho fatto, cominciando da zero e andando piano piano, scalino per scalino. Degli errori ci sono stai sicuramente ma si sono aggiustati dopo, piano piano, per cui...*

**non cambieresti niente?**

*No, perché ho cominciate dal basso e ho fatto gli scalini piano piano. Per cui sono più consapevole avendoli fatti così che se avessi cominciato in modo diverso. Per cui sono contenta del percorso che ho fatto*

**Quindi neanche qualsiasi scelta diversa che ti avrebbe magari portato da un'altra parte...?**

*non ci ho mai pensato, per cui il percorso che ho fatto va bene. Come sarebbe andata diversamente, non ci ho mai pensato, proprio zero assoluto. Cioè è come se sono entrata in un percorso per caso, e il percorso era veramente adatto a me e me. Io sono passata passo per passo, scalino per scalino, e mi ha dato soddisfazione ogni momento che ho passato*

In linea con questo, quando rileggiamo insieme la missione del CIES, tutti si ritrovano, trovano coerenza tra quello che è scritto e quello che fanno, tutti i giorni, tramite il loro lavoro.

**Antonello io adesso ti leggo la mission del CIES pubblicata sul nostro ultimo bilancio sociale, quello del 2020. Tu ti ci ritrovi? pensi che sia aderente a quello che facciamo? dovrebbe cambiare oppure no? Ed eventualmente perché**

*rispetto a quello che facciamo noi direi che è perfettamente coerente, è coerente anche con il modo che io ritengo si debba fare cooperazione. Il termine stesso cooperazione significa che le cose devono essere fatte insieme, e noi lo facciamo insieme per favorire dei processi che siano*

*processi di crescita basati sulla giustizia finalizzati, come nella maggior parte dei casi, al recupero della persona. Quindi anche qui mi sembra che al centro di quello che hai detto c'è comunque l'interesse per fare le cose insieme, per far crescere le persone che si trovano in condizioni in situazioni di disagio, per cui sposerei pienamente questo che hai appena letto, non ci apporterei modifiche di nessun tipo, lo sottoscrivo... del resto!! ... [ride] sono con il CIES da 16 anni*

**Ti ci ritrovi Priscilla? pensi che aderente quello che facciamo? Dovrebbe cambiare oppure no e perché**

*mi ci trovo sinceramente, sì [...]*

**Ti ci senti dentro... dopo venti anni, dopo tutto questo tempo...**

*assolutamente sì, cioè non mi sento che non abbiamo raggiunto e che non abbiamo fatto, io penso che abbiamo fatto tantissimo, sì! e penso che mi piace parlare sempre al positivo e che potremo fare qualcosa in più... Ok! va bene! ma quello che abbiamo fatto... noi lo abbiamo raggiunto lavorando tanto. Quindi Sì, Sì, Sì.*

Dopo tanti anni, questo percorso di riflessione insieme raccoglie anche la soddisfazione per quanto svolto, per quanto è stato. Non sceglierebbero, nessuno, un percorso diverso. Hanno contribuito in maniera importante al lavoro del CIES e il CIES ha sicuramente orientato la loro vita professionale, e anche privata. Quello che cambierebbero, tutti e quattro, è in prospettiva. Con lo sguardo orientato sempre al futuro, sempre nell'idea di fare, di rivedere, di ripensarsi. È giusto, è sano. È il guardare sempre avanti, è lanciare nuove idee, nuove prospettive, nuove organizzazioni. Questo pure crediamo ci rappresenti.

**Antonello, dopo tutto quello che ci siamo detti, cosa pensi oggi del CIES**

*[ride] intanto se sono con il CIES da 16 anni vuol dire che il CIES mi piace, innanzitutto perché come al solito sono le persone che rendono piacevole un posto, se hai una compagnia piacevole e questo ribadisco quanto detto prima, dopodiché il CIES mi è sempre piaciuto perché nel bene e nel male è un'organizzazione che non si occupa solo di una cosa [...] ecco il CIES invece ha in sé diverse anime e questo a me piace*

**quando sei soddisfatto oggi del tuo percorso professionale e di vita, che**

**ovviamente come abbiamo visto e come già detto è intimamente legato al CIES, alla sua storia, alla sua evoluzione, e cosa avresti cambiato o cosa cambieresti se potessi, oppure cosa avresti fatto di diverso tra il 99 e il 100 per cento c'è poca differenza. Nel senso che sono pienamente soddisfatto perché faccio quello che amo fare in un ambiente di lavoro e delle partnership e delle amicizie, perché ormai possiamo parlare di amicizia, che mi piacciono, mi soddisfano, quindi sono pienamente soddisfatto e non farei, a livello puramente professionale, niente di diverso da quello che ho fatto. Ho provato l'emergenza, ho provato il lavoro in Italia, ho trovato lavoro in organizzazione internazionale, la mia dimensione è questa, è quella che ho trovato con il CIES, non c'è ombra di dubbio.**

**Priscilla sei soddisfatta del tuo percorso professionale e di vita ovviamente, che è andato di pari passo.... perché ovviamente il lavoro fa parte in alta percentuale della vita di tutti noi tutti giorni....**  
*Assolutamente sì. Facendo un bilancio di tante cose, sì. Mi sento molto soddisfatta del mio lavoro, molto soddisfatta della mia vita anche all'interno del CIES. Sempre penso che si poteva fare un pochino di più, si poteva fare meglio, cioè dimmi tutto quello che ti pare ma Sì.*

**Senti Adriano quanto sei soddisfatto oggi del tuo percorso professionale e di vita, che è comunque intimamente legato al CIES e cosa avresti cambiato o cambieresti se potessi, oppure cosa avresti fatto di diverso.**  
*[...] c'è stato un punto in cui io pensavo se io adesso mi laureo, mi laureo che sono un ragazzo di 25 anni appena laureato, magari con 2 anni di ritardo ma con 5 anni di esperienza lavorativa di alto livello [...] rimpiango di averci messo tanto a prendere una decisione netta su un investimento professionale definito e chiudere un percorso. Rispetto al mio percorso professionale a Matemù non posso che essere soddisfatto nel senso che sono soddisfatto perché ho iniziato a lavorare al CIES come peer e adesso sto facendo il coordinatore, quindi credo che da quel punto di vista c'è stato un crescendo consono, utile, interessante che è raro forse anche trovare dentro un tipo di ente come il CIES, quindi sicuramente una cosa*

*che mi soddisfa.*

È stato principalmente un percorso di vita e professionale pieno, vissuto, denso. Ma più che altro sentito e che ha saputo far emergere tramite il lavoro, una parte importante della propria identità. E questo ci sembra il contributo più grande, che è giusto condividere. Spesso di noi abbiamo detto che siamo come una grande famiglia. E come tutte le famiglie, con pregi e difetti. Ma in fondo, alla fine, sempre una famiglia.

**E invece sulla tua vita quale impatto ha avuto la mediazione, questo percorso dal punto di vista professionale e anche personale, cosa ha cambiato l'incontro col CIES e l'incontro con la mediazione.... questa esperienza più che ventennale**

*allora nella mia vita personale è molto positivo. Io ho elaborato la mia storia d'immigrazione attraverso la mediazione e l'ho elaborata veramente attraverso il lavoro nelle scuole. Per quanto ho raccontato la storia, la mia storia è diventata una storia per me, che non sembra più vissuta per quanto è stata raccontata*

**Kleo cosa pensi oggi del Cies?**

*Allora, cosa penso oggi del CIES.... il CIES per me è una famiglia, e lo dico, l'ho detto sempre e lo continuo a dire. Sono nata e cresciuta col CIES. E sono stata bene.*

Chiudiamo con un piccolo gioco di parole che abbiamo fatto alla fine dell'intervista.

**Definisci il CIES con una parola, una sola. COMPLESSO, INTERATTIVO, INTERCULTURA, ARCOBALENO**

Definisci **cooperazione e co-sviluppo** con una parola. **COMPLESSITA'**

Definisci **mediazione interculturale** con una parola. **ACCOGLIENZA, PONTE**

Definisci **Matemù** con una parola. **COLORATO**

Definisciti con una parola. **SFORZO, ENERGETICO, COMPLESSO, MEDIATRICE**

The background is a vibrant, abstract composition of colorful splatters and brushstrokes in shades of blue, green, yellow, orange, and purple. A large, solid pink circle is centered on the page, containing the text.

# 8. Prospettive per il 2022

Per quanto riguarda l'anno 2022 per ogni tematica trattata e per ogni settore che la cura, si rappresentano le prospettive e i progetti in corso o di attivazione nell'anno.

Per il settore **Cooperazione e Cosviluppo** il 2022 si caratterizza come un anno strategico, in cui i progetti in campo nei vari paesi entreranno in una fase operativa per concretizzare l'impegno verso le nuove necessità emerse durante la pandemia e in particolare verso le sfide della transizione ecologia e digitale, con creazione di lavoro dignitoso per giovani e donne. Continuerà inoltre 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.

Sarà inoltre un anno particolare a livello internazionale, in cui affrontare le conseguenze non ancora del tutto prevedibili a medio e lungo termine della pandemia, con nuovi strumenti e politiche che saranno messi in campo a livello nazionale ed europeo. Sarà quindi necessario rafforzare 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.

Per l'**Educazione e Mediazione sociale**, il settore continua nel 2022 ad essere impegnato principalmente sui temi del contrasto alla povertà educativa e a progettare e proporre servizi in linea con questo obiettivo. Questo guida e orienta anche gli interventi dello Spazio Matemù, a livello metodologico sempre centrato sull'Arteeducazione. Inoltre, all'interno del tema contrasto alle discriminazioni e al razzismo, si è deciso di continuare a progettare con reti europee e a livello nazionale sul contrasto all'hate speech, in particolare rispetto alla proliferazione dei discorsi di odio sul web. In linea con passate esperienze, alcune progettazioni hanno voluto insistere anche il tema della sostenibilità ambientale, toccando così

tutti gli aspetti ritenuti importanti. Rispetto alle evoluzioni, particolarmente si cita lo Spazio Giovani Matemù che, come evidenziato nella parte di valutazione di impatto, è da considerarsi un luogo di innovazione e sperimentazione posizionato su tematiche attuali che riguardano adolescenti e giovani. Tra queste si sta puntando al Digital Youth Working, ossia l'offerta di attività che rispondano all'interesse di adolescenti e giovani sui temi legati al digitale (gaming in presenza, video making, virtual reality) per fornire una possibilità di confronto e lo sviluppo di un utilizzo sano e positivo di questi strumenti. Un presidio che possa offrire la possibilità di incontrarsi per sessioni di gaming all'interno di un ambiente protetto e presidiato da figure educative, conforme alle regole di convivenza comunitaria e che avrebbe un valore pedagogico e un impatto territoriale importanti. Si vorrebbe così intervenire sull'isolamento e le difficoltà relazionali lavorando sulla costruzione di regole condivise, in uno spazio specifico, per l'utilizzo degli strumenti digitali e del gaming. Inoltre Matemù continua a sostenere e promuovere interventi condivisi con SoFEL per l'orientamento alla formazione e al lavoro, anche questo ritenuto un ambito fondamentale su cui lavorare per gli adolescenti e i giovani. La buona prassi del modello educativo di Matemù sarà al centro di attività di promozione di patti educativi di comunità per favorire integrazione tra attori diversi della comunità educante.

Per la **Mediazione Interculturale** il settore ha avviato un processo di ripensamento e di rafforzamento/ripresa di alcune azioni. In particolare l'attività di rete a livello locale e nazionale, la volontà di consolidamento del servizio nel contesto ordinario

---

<sup>105</sup> 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 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 / I0957 / CIES / TUNISIA; AICS- MAE)



-tra cui principalmente il socio-sanitario- e la continuità della valorizzazione e promozione degli interventi di mediazione di “sistema”<sup>105</sup>.

Per la rete si cita la partecipazione al Tavolo Asilo e Immigrazione, mentre per il consolidamento nell’ambito ordinario, il progetto affidato alla fine del 2021 dal Comune di Roma – Dipartimento Politiche Sociali, che offre un servizio di mediazione interculturale in favore della popolazione immigrata, richiedente asilo e titolare di protezione internazionale e sussidiaria presente sul territorio e che si rivolge all’Ufficio Immigrazione per richiedere informazione ed accoglienza, in particolare nei centri del circuito SAI o presso altre strutture del circuito di Roma Capitale. Inoltre prevede interventi presso il Sa.Mi.Fo (Centro di Salute per Migranti Forzati), struttura sanitaria a valenza regionale della ASL RM1. Un intervento caratterizzato da un approccio di sistema che ha l’obiettivo di offrire un servizio agli utenti e alle istituzioni per supportare l’esercizio della cittadinanza e della partecipazione attiva alla vita sociale e comunitaria.

Inoltre si sta lavorando per il rilancio dell’attività di formazione, prestando particolare attenzione al posizionamento strategico del settore nel panorama della formazione in tema di mediazione. Il CIES non è infatti nuovo a questa tipologia di azioni (basti pensare che è stata tra le prime associazioni a realizzare corsi di formazione sul tema già negli anni 90) ma è dato oggettivo che negli

ultimi anni tale attività aveva rivestito un ruolo marginale e principalmente legato alle progettualità. Nell’ottica di rilanciare il settore su questo versante si partirà dalla capitalizzazione delle conoscenze e competenze del personale del settore e dalle esperienze già maturate nell’erogazione di corsi di formazione sul tema e, inoltre, dalla riconversione del lavoro da remoto e quindi dalle abilità apprese anche forzatamente nel corso della pandemia.

Per la **Comunicazione** nel 2022 si intende rafforzare e completare il processo di revisione dell’immagine coordinata e della strategia comunicativa soprattutto sui canali digitali iniziato sul finire del 2021. Lo scopo è quello di aumentare e rafforzare il numero di follower, la “fan base”, e dunque la platea di potenziali donatori. Per ciò che concerne specificamente la raccolta fondi, infatti, la revisione degli strumenti di comunicazione appare fondamentale per poter valorizzare e aumentare il numero di donatori.

Si intende inoltre iniziare un avvicinamento alla platea di potenziali donatori corporate, attraverso una preliminare formazione dei collaboratori e delle collaboratrici coinvolti/e, un’analisi delle aziende potenziali donatrici e una serie di incontri one-to-one che permettano la nascita di partnership strutturate e durature. Infine è previsto il proseguimento del progetto “Rulli Ribelli a MaTeMù” nel corso di tutto l’anno



## Progetti 2022

ALIVE: donne e uomini liberi dalla violenza in Albania. Cofinanziato dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo- Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

Sviluppo donna. Albania. Cofinanziato dal Fondo Beneficenza Banca Intesa San Paolo 2021

I-MIGR: Rafforzamento delle Municipalità e dei servizi per migranti in Tunisia. Cofinanziato dalla UE attraverso ICMPD

INDIMEJ - Azione per l'inclusione economica e sociale di giovani e donne in Tunisia cofinanziato dal Ministero dell'Interno

ERMES3: Percorsi integrati individuali o familiari di reintegrazione socio-economica per cittadini stranieri provenienti da 21 paesi extraeuropei. Cofinanziato dal Fondo FAMI -RVAeR- Ministero dell'Interno

Coding Girls: as mulheres da amanhã na economia digital em Mocambique – Cofinanziato da AICS Maputo

Enriquecendo a Participação Activa da Sociedade Civil para a promoção da igualdade de género e o empoderamento das mulheres e raparigas” in Mozambico cofinanziato dalla UE PAANE II / 405-953

Empoderamento laboral inovador dos jovens no âmbito da cultura e turismo - Mozambico UE (CSO)

Mysea - Mediterranean Youth, NEETs and women advancing Skills, Employment and Awareness in the blue and green economy” – cofinanziato da ENI CBC MED

Destinazione Comune - Integrazione per titolari di protezione internazionale e richiedenti asilo – Cofinanziato dal Fondo FAMI- Ministero dell'Interno

Corsi di alfabetizzazione e avviamento alla formazione e al lavoro, per minori stranieri non accompagnati, giovani rifugiati e richiedenti asilo nel territorio della Regione Lazio” Cofinanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con il fondo dell'8X1000 dell'Irpef devoluto dai cittadini alla diretta gestione statale per l'anno 2018.

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)

DOORS - Porte aperte al desiderio come opportunità di rigenerazione sociale. Cofinanziato dall'impresa sociale Con I Bambini nell'ambito del Fondo per il contrasto alla povertà educativa minorile.

#KeepItReal: comunità in cerchio”, finanziato da Fondazione Alta Mane Italia

“MATEMU 2022, finanziato da Fondazione Alta Mane Italia

Servizio di Mediazione Interculturale in favore della popolazione migrante - Comune di Roma – Dipartimento Politiche Sociali - Fondo Nazionale per le Politiche ed i Servizi dell'Asilo

Servizio di mediazione linguistica e culturale per le esigenze della Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere. Ente finanziatore: Ministero dell'Interno – Dipartimento Pubblica Sicurezza - Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere

Servizio di mediazione linguistico-culturale per le esigenze della Direzione Centrale Anticrimine della Polizia di Stato

Servizi per la gestione delle attività di interpretariato in consecutiva e di traduzione a supporto dell'attività di diverse Commissioni Territoriali per il riconoscimento della Protezione Internazionale - Prefetture di riferimento delle Commissioni

Contratto Quadro per l'erogazione di Servizi di Interpretariato e Cultural Expertise - European border and coast guard Agency

Servizio di mediazione interculturale presso le strutture sanitarie della ASL RM 2

Intervento globale di assistenza sanitaria e sociale per il superamento del disagio psichico nella crisi in soggetti stranieri - ASL RM 3

Servizio di mediazione linguistico-culturale presso l'Ospedale "Agostino Gemelli" di Roma - Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli

Servizio di mediazione interculturale presso le strutture della Giustizia Minorile LAZIO - Centro della Giustizia Minorile del Lazio – CGM

Servizio di mediazione interculturale presso il CDA "FERRHOTEL" di Roma - CARITAS ITALIANA

Rulli Ribelli a MaTeMù 2022: laboratorio di inclusione attraverso l'arte (Fondazione Baroni)

Realizzazione del primo album della MaTeMusik band & crew "Come Te", grazie al successo del crowdfunding su Produzioni dal Basso (<https://www.produzionidalbasso.com/project/come-te-il-primo-album-della-matemusik-band-crew/>)



# 9. Lettera Comitato 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 CIES Onlus

### 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 Comitato Direttivo ha predisposto il bilancio sociale dell'anno 2021 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 2021, con incontri periodici con il Comitato 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 2021 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 CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

Abbiamo verificato, mediante la consultazione in bozza dei contenuti delle diverse sezioni e paragrafi che compongono il bilancio sociale 2021 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 2021, 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 2021.

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	31/12/2021	31/12/2020
<b>A) QUOTE ASSOCIATIVE O APPORTI ANCORA DOVUTI</b>	<b>5.642,67</b>	<b>3.667,67</b>
<b>B) IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>453.577,52</b>	<b>507.431,19</b>
I <i>Immobilizzazioni immateriali</i>		
1 Diritti Brevetti e utilizzo opere ing. <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	11.479,05 (6.122,15)	11.479,05 (5.229,34)
2 Concessioni Licenze e Marchi <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	5.101,92 (2.089,88)	5.101,92 (1.587,87)
3 Lavori Straordinari su beni di Terzi <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	384.906,32 (168.572,81)	377.846,32 (133.891,28)
4 <i>Software</i> <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	18.419,96 (9.209,98)	18.419,96 (5.525,99)
II <i>Immobilizzazioni materiali</i>		
1 Impianti e macchinari <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	28.702,13 (8.362,12)	28.702,13 (4.056,80)
1 Impianti e macchinari <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	39.757,73 (21.129,91)	39.757,73 (18.025,28)
2 Attrezzature Industriali e Commerciali <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	83.729,20 (60.677,82)	85.970,31 (56.575,48)
3 Attrezzature Varie e Minute <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	21.532,65 (21.182,93)	21.532,65 (21.124,65)
4 Mobili e macchine d'ufficio <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	25.498,27 (11.596,73)	25.498,27 (8.536,94)
4 Mobili e macchine d'ufficio <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	1.997,53 (1.325,45)	1.997,53 (1.213,43)
5 Altri beni - Arredamento <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	19.168,31 (9.301,50)	19.168,31 (7.727,27)
6 Altri beni - Altri Beni Materiali <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	5.692,95 (3.687,54)	5.692,95 (3.346,71)
7 Beni >516,46 <i>a detrarre F.do Ammortamento</i>	4.281,20 (4.281,20)	4.281,20 (2.026,42)

<b>B) IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>453.577,52</b>	<b>507.431,19</b>
III <i>Immobilizzazioni finanziarie</i>		
1 Partecipazioni in:		
c) altre imprese	55.516,46	55.516,46
2 Crediti:		
d) verso altri	30.115,85	30.115,85
3 Altri titoli	45.218,01	45.218,01
<b>C) ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>5.947.626,47</b>	<b>8.274.634,59</b>
I <i>Rimanenze</i>		
II <i>Crediti per Progetti</i>		
- Crediti per Progetti (Spese anticipate)	263.780,36	84.542,43
- Crediti per invio risorse (Anticipi a partners/controparti)	708.356,16	2.063.651,16
- Crediti per Progetti (Clienti per Contratti)	2.786.474,83	2.803.761,18
- da 5 x Mille	13.980,71	-
II <i>Crediti</i>		
1 Crediti verso utenti e clienti	275.531,00	309.474,68
2 Crediti Tributari e v/enti previdenziali	264.410,02	312.767,89
3 Crediti verso altri	3.290,48	1.229,30
IV <i>Disponibilità liquide</i>		
1 Depositi bancari e postali	1.618.046,88	2.692.099,73
2 Denaro e valori in cassa	13.756,03	7.108,22
<b>D) RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	<b>5.537,53</b>	<b>13.459,14</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>6.412.384,19</b>	<b>8.799.192,59</b>

STATO PATRIMONIALE - PASSIVO	31/12/2021	31/12/2020
<b>A) PATRIMONIO NETTO</b>	<b>954.569,63</b>	<b>940.629,18</b>
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> )	13.940,45	10.523,15
2 Risultato gestionale da esercizi precedenti da reinvestire a favore di attività istituzionali statutariamente previste	517.501,88	506.978,73
3 Riserve statutarie	-	-
<b>B) FONDI PER RISCHI E ONERI</b>	<b>600.000,00</b>	<b>600.000,00</b>
<b>C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO</b>	<b>83.774,87</b>	<b>74.446,94</b>
<b>D) DEBITI</b>	<b>4.274.039,69</b>	<b>6.684.116,47</b>
1 Debiti per Progetti	2.287.904,98	4.139.507,90
2 Debiti verso banche	-	21.142,34
3 Debiti verso altri finanziatori	-	308.647,00
4 Debiti verso fornitori	530.720,40	525.679,98
5 Debiti V/imprese controllate e collegate	134.887,00	45.000,00
6 Debiti tributari e fiscali	176.147,65	391.682,18
7 Debiti V/ istituti di previdenza e di sicurezza sociale	217.215,07	167.895,62
8 Debiti verso collaboratori	894.419,02	1.061.940,95
9 Altri debiti	32.745,57	22.620,50
<b>E) RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>500.000,00</b>	<b>500.000,00</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>6.412.384,19</b>	<b>8.799.192,59</b>

**Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo ONLUS**

**RENDICONTO GESTIONALE**

COSTI E ONERI			31/12/2021	31/12/2020	PROVENTI E RICAVI			31/12/2021	31/12/2020
<b>A) Da Attività di Interesse Generale</b>					<b>A) Da Attività di Interesse Generale</b>				
A.1	Materie prime sussidiarie di consumo e di merci		206.356,02	75.513,97	A.1	Erogazioni Liberali	5.260,00	8.770,00	
A.2	Servizi		4.378.802,99	1.850.034,83	A.2	Proventi del 5 per Mille	26.320,00	22.614,18	
A.3	Godimento beni di terzi		62.231,66	15.969,33	A.3	Contributi da enti pubblici	1.188.709,75	2.295.402,65	
A.4	Personale		6.487.265,47	5.405.023,13	A.4	Proventi da Contratti con enti pubblici	7.996.369,73	6.389.454,19	
A.5	Oneri diversi		-	515.781,96	A.5	Contributi da privati	786.395,23	612.121,85	
A.6	Anticipi a controparti/partners		708.356,16	2.063.651,16	A.6	Proventi da Contratti con privati	23.946,57	70.242,95	
A.7	Residui Impegnati progetti		1.315.768,46	1.991.314,31	A.7	Residui Impegnati Progetti anno preced	4.054.965,47	3.699.481,03	
<b>A)</b>	<b>Totale</b>		<b>13.158.780,76</b>	<b>11.917.288,69</b>	<b>A)</b>	<b>Totale</b>	<b>14.081.966,75</b>	<b>13.098.086,85</b>	
<b>B) Da Attività Diverse</b>					<b>B) Da Attività Diverse</b>				
B.1	Materie prime sussidiarie di consumo e di merci		-	-	B.1	Altri Ricavi Rendite e Proventi	68.420,10	70.400,00	
B.2	Servizi		-	-					
B.3	Godimento beni di terzi		24.690,00	26.690,00					
B.4	Ammortamenti		42.084,34	42.181,26					
B.5	Oneri diversi di Gestione		280,66	497,82					
B.6	Imposte dell'Esercizio		65,80	49,69					
<b>B)</b>	<b>Totale</b>		<b>67.120,80</b>	<b>69.418,77</b>	<b>B)</b>	<b>Totale</b>	<b>68.420,10</b>	<b>70.400,00</b>	
<b>C) Da attività di Raccolta Fondi</b>					<b>C) Da attività di Raccolta Fondi</b>				
C.1	Oneri per Raccolte Fondi Abituali		1.901,77	2.293,18	C.1	Proventi da Raccolte Fondi Abituali	8.725,79	7.523,25	
C.2	Oneri per Raccolte Fondi Occasionali								
C.3	Altri Oneri								
<b>C)</b>	<b>Totale</b>		<b>1.901,77</b>	<b>2.293,18</b>	<b>C)</b>	<b>Totale</b>	<b>8.725,79</b>	<b>7.523,25</b>	
<b>D) Da Attività Finanziarie e Patrimoniali</b>					<b>D) Da Attività Finanziarie e Patrimoniali</b>				
D.1	Su rapporti bancari		4.358,54	6.860,99	D.1	Da rapporti bancari	53,18	698,89	
D.2	Oneri straordinari		22.750,75	21.154,61	D.2	Proventi straordinari	312.885,84	120.871,92	
D.3	Perdite su Partecipazioni		134.887,00	245.000,00					
<b>D)</b>	<b>Totale</b>		<b>161.996,29</b>	<b>273.015,60</b>	<b>D)</b>	<b>Totale</b>	<b>312.939,02</b>	<b>121.570,81</b>	
<b>E) Di Supporto Generale</b>					<b>E) Di Supporto Generale</b>				
E.1	Materie prime sussidiarie di consumo e di merci		5.473,84	12.121,56	E.1	Quota Struttura di competenza	500.000,00	500.000,00	
E.2	Servizi		281.416,32	258.369,74					
E.3	Godimento beni di terzi		106.307,52	96.487,52					
E.4	Personale		628.697,40	629.169,10					
E.6	Ammortamenti		18.560,90	8.574,20					
E.5	Accantonamenti (quota Struttura anno successiv		500.000,00	500.000,00					
E.7	Altri Oneri		982,10	577,61					
<b>E)</b>	<b>Totale</b>		<b>1.541.438,08</b>	<b>1.505.299,73</b>	<b>E)</b>	<b>Totale</b>	<b>500.000,00</b>	<b>500.000,00</b>	
<b>TOTALE PARZIALE COSTI E ONERI</b>			<b>14.931.237,70</b>	<b>13.767.315,97</b>	<b>TOTALE PROVENTI E RICAVI</b>			<b>14.972.051,66</b>	<b>13.797.580,91</b>
Avanzo/Disavanzo prima delle Imposte			40.813,96	30.264,94					
Imposte (IRAP)			26.873,51	19.741,79					
<b>TOTALE COSTI E ONERI</b>			<b>14.958.111,21</b>	<b>13.787.057,76</b>					
<b>RISULTATO DI GESTIONE DOPO LE IMPOSTE</b>			<b>13.940,45</b>	<b>10.523,15</b>					
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>			<b>14.972.051,66</b>	<b>13.797.580,91</b>	<b>TOTALE A PAREGGIO</b>			<b>14.972.051,66</b>	<b>13.797.580,91</b>





**10.  
Indice dei  
contenuti GRI**

<b>Standard Universali</b>		
Standard GRI	Informazione	N. pagina / Omissione
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione</b>		
	Standard e principi di rendicontazione	6, 8
<b>GRI 102: Disclosure generali</b>		
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
<b>102-1</b>	Nome dell'organizzazione	13
<b>102-2</b>	Attività dell'organizzazione. Principali marchi, prodotti e/o servizi	32 - 52
<b>102-3</b>	Sede principale	34
<b>102-4</b>	Paesi in cui si svolge l'attività operativa dell'organizzazione	34,35
<b>102-5</b>	Assetto proprietario e forma giuridica	20
<b>102-6</b>	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e beneficiari)	10, 11, 34, 35, 55, 56, 59, 60, 61, 64
<b>102-7</b>	Dimensione dell'organizzazione (incluso il numero totale di dipendenti, numero totale di attività operative, ricavi netti e quantità di prodotti o servizi forniti)	21, 22, 28-31, 69-72, 65, 68, 109-112
<b>102-8</b>	Numero di dipendenti suddiviso per tipologia di contratto, genere e localizzazione geografica. In caso di lavoratori non dipendenti, descrizione della natura e dimensione del lavoro svolto. Variazioni e modalità di raccolta dati sui dipendenti	28, 30, 31
<b>102-9</b>	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	Omissione: L'organizzazione non

		produce beni, bensì servizi
102-10	Cambiamenti significativi delle dimensioni, struttura, assetto proprietario o filiera dell'organizzazione	6, 34
102-11	Eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Omissione: L'organizzazione non produce beni, bensì servizi
102-12	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali a cui l'organizzazione aderisce o supporta	23, 24, 25
102-13	Appartenenza ad associazioni di categoria o ad organizzazioni nazionali o internazionali	20, 23
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione rilasciata dal massimo dirigente sulla rilevanza della sostenibilità per l'organizzazione	2
102-15	Impatti chiave, rischi ed opportunità	53, 73, 102
<b>ETICA ED INTEGRITÀ</b>		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento adottate dall'organizzazione	16, 25
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura di governance dell'organizzazione e comitati responsabili dei processi decisionali relativi agli aspetti di sostenibilità	21, 22, 29, 30, 38, 40, 49, 51
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	22, 28-30, 38, 40, 49, 51
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	6, 10, 22
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	108
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		

<b>102-40</b>	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	10, 11
<b>102-41</b>	Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo nazionale	28
<b>102-42</b>	Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	6, 10
<b>102-43</b>	Approccio dell'organizzazione rispetto al coinvolgimento degli stakeholder, inclusa la frequenza di coinvolgimento per tipologia e gruppo di stakeholder e un'indicazione sull'attività di coinvolgimento intrapresa specificamente come parte del processo di rendicontazione	6, 22, 33-52, 54-68
<b>102-44</b>	Argomenti rilevanti e criticità sollevate attraverso il coinvolgimento degli stakeholder, incluso il modo in cui l'organizzazione ne ha dato risposta (anche attraverso il rapporto) e l'elenco dei gruppi di stakeholder che hanno sollevato suddetti argomenti	74-101
<b>SPECIFICHE DI RENDICONTAZIONE</b>		
<b>102-45</b>	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o in documenti equivalenti e entità incluse nel bilancio non oggetto della rendicontazione	34, 52, 109
<b>102-46</b>	Processo per la definizione dei contenuti del report e perimetri dei temi	6-9, 34, 35
<b>102-47</b>	Elenco dei temi materiali individuati nel processo di definizione dei contenuti del report	9
<b>102-48</b>	Revisione delle informazioni rispetto a report precedenti	6, 7
<b>102-49</b>	Cambiamenti significativi nell'elenco degli aspetti materiali e le loro limitazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione	6, 7, 9
<b>102-50</b>	Periodo di rendicontazione	6
<b>102-51</b>	Data del precedente rapporto (se disponibile)	6
<b>102-52</b>	Periodicità di rendicontazione	6
<b>102-53</b>	Contatto per la richiesta di informazioni riguardante il report e i suoi contenuti	7
<b>102-54</b>	Dichiarazione di elaborazione del rapporto di conformità con i GRI Standards	6, 8
<b>102-55</b>	Indice dei contenuti GRI, che elenca tutti i contenuti inclusi nel rapporto. Motivazioni per le eventuali omissioni di informazioni richieste	8, 113

102-56	Assurance esterna	Omissione: Non vi è un'assurance per il presente periodo di rendicontazione
<b>GRI 103: Approccio del management</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	9, 33-52, 74-101
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	17, 18, 25, 29, 30, 33, 36-52, 69-72
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	6, 7, 10, 113
<b>Standard Specifici</b>		
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>		
<b>GRI 201: Performance economica</b>		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	109-112
<b>ANTICORRUZIONE</b>		
<b>GRI 205: Anticorruzione</b>		
205-1	Operazioni messe in atto per la gestione dei rischi legati alla corruzione	21, 22, 25
<b>DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE</b>		
<b>NGO Sector Disclosure: Distribuzione delle risorse</b>		
Former* NGO7	Allocazione delle risorse	68 – 72, 105, 106

<b>GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani</b>		
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	30, 31
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	69-72, 105, 106
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>		
<b>GRI 413: Comunità locali</b>		
413-1	Operazioni effettuate mediante il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e/o programmi di sviluppo	10, 11, 33, 37, 41-45, 48, 50, 74-101
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>		
<b>GRI 417: Comunicazioni di marketing</b>		
417-3	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi all'attività di marketing	25
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	25
<b>COINVOLGIMENTO DEI BENEFICIARI</b>		
<b>NGO Sector Disclosure: Coinvolgimento dei beneficiari</b>		
Former* NGO1	Processi messi in atto per il coinvolgimento degli stakeholder beneficiari nell'ideazione, attuazione, monitoraggio e valutazione dei programmi e delle policy	6, 7, 10, 11, 25, 74-101
<b>SENSIBILIZZAZIONE PUBBLICA E ADVOCACY</b>		
<b>NGO Sector Disclosure: Sensibilizzazione pubblica e advocacy</b>		
Former* NGO5	Processo per formulare, comunicare e implementare posizioni di advocacy e campagne di sensibilizzazione pubblica.	17, 18, 23, 25, 50

\*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.

<b>GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani</b>		
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	30, 31
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	69-72, 105, 106
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>		
<b>GRI 413: Comunità locali</b>		
413-1	Operazioni effettuate mediante il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e/o programmi di sviluppo	10, 11, 33, 37, 41-45, 48, 50, 74-101
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>		
<b>GRI 417: Comunicazioni di marketing</b>		
417-3	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari relativi all'attività di marketing	25
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	25
<b>COINVOLGIMENTO DEI BENEFICIARI</b>		
<b>NGO Sector Disclosure: Coinvolgimento dei beneficiari</b>		
Former* NGO1	Processi messi in atto per il coinvolgimento degli stakeholder beneficiari nell'ideazione, attuazione, monitoraggio e valutazione dei programmi e delle policy	6, 7, 10, 11, 25, 74-101
<b>SENSIBILIZZAZIONE PUBBLICA E ADVOCACY</b>		
<b>NGO Sector Disclosure: Sensibilizzazione pubblica e advocacy</b>		
Former* NGO5	Processo per formulare, comunicare e implementare posizioni di advocacy e campagne di sensibilizzazione pubblica.	17, 18, 23, 25, 50

\*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](mailto:cies@cies.it)

Pec: [cies@pec.cies.it](mailto:cies@pec.cies.it)

Servizio sostenitori: [donazioni@cies.it](mailto:donazioni@cies.it)

**<https://www.cies.it>**

*un mondo a*

**ZERO  
DISCRIMINAZIONE**

*costruiamolo insieme*

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

Dal 1983 lottiamo per abbattere ogni forma di apartheid in Italia e nel mondo,  
con gli strumenti della Cooperazione, della Mediazione, dell'Educazione.

**DONA IL TUO 5x1000**

CODICE FISCALE 97027130588