



# BILANCIO ETICO SOCIALE

AL 31/12/2023

ASSOCIAZIONE  
DI CARITÀ



SAN ZENO

# INDICE

Lettera agli stakeholder  
Premessa metodologica

## SEZIONE IDENTITÀ

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

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità  
Matrice di materialità

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato  
Analisi dell'impatto  
Indicatori di capitale economico  
Indicatori di capitale umano  
Indicatori di capitale relazionale  
Indicatori di capitale ambientale  
La dinamica del capitale spirituale

## CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro  
Strumenti per l'invio di feedback

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

il 2023 è stato ricco di esperienze generative favorite dalla rete territoriale Caritas; ma l'ultimo Rapporto Caritas mostra anche nuove fragilità che i centri di ascolto intercettano in numeri crescenti, in particolare tra giovani e anziani.

L'anno appena trascorso, seppur difficile, è stato un tempo di grande solidarietà e fraterna condivisione. Lo dimostrano anche i dati relativi al sostegno ricevuto a favore delle numerose emergenze locali e non, che provocano pesanti conseguenze economiche sulla vita di molte persone. Grazie anche alla rete degli stakeholders possiamo proseguire le nostre attività che hanno come fine non solo quello di risolvere i bisogni primari (il cibo, la casa...) ma soprattutto quello di promuovere, ogni giorno di più, la dignità delle persone.

*Come dice Papa Francesco: «Il volto di Dio che Egli rivela, infatti, è quello di un Padre per i poveri e vicino ai poveri. Tutta l'opera di Gesù afferma che la povertà non è frutto di fatalità, ma segno concreto della sua presenza in mezzo a noi. Non lo troviamo quando e dove vogliamo, ma lo riconosciamo nella vita dei poveri, nella loro sofferenza e indigenza, nelle condizioni a volte disumane in cui sono costretti a vivere. Non mi stanco di ripetere che i poveri sono veri evangelizzatori perché sono stati i primi ad essere evangelizzati e chiamati a condividere la beatitudine del Signore e il suo Regno (cfr Mt 5,3).»*

Il 2024 sarà l'occasione per implementare alcuni percorsi già tracciati. Si dovrà continuare a fare spazio al cammino partecipativo all'interno del Coordinamento dei Centri di ascolto ed Empori, ispirandosi alla modalità sinodale. Il potenziamento degli osservatori territoriali in stretta connessione con i servizi sociali territoriali servirà per condividere quanto osservato, sia in termini di bisogno che di risorse, permetterà di alleare nuove parti di comunità (tra istituzioni, scuole, associazioni sportive, enti profit).

Anche le esperienze diffuse di officina culturale dovranno continuare ad agire capillarmente per dare risposte ai nuovi bisogni formativi emersi in contesti di confronto (tavoli di pensiero, piani di zona, etc.).

Gli spazi di capacitazione coinvolgeranno sempre più giovani attraverso officina futuro (400 adesioni nel 2023), con particolare attenzione ad adolescenti in condizioni di fragilità, offrendo una alternativa di spazi e di azioni anche attraverso la Campagna Occhio al Futuro.

Altrettanto importanza avranno i progetti intergenerazionali per incrementare il benessere delle comunità.

Particolare attenzione verrà data all'ambito migratorio sul territorio del Distretto 4 con lo stile della coprogettazione per implementare prassi di sistema inclusive per tutti.

L'equipe di lavoro

## PREMESSA METODOLOGICA

Il bilancio etico sociale dell'Associazione San Zeno ETS, parte del sistema di Caritas Diocesana Veronese, ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2023. La presente edizione del bilancio etico sociale è la seconda redatta dall'Associazione San Zeno ETS, in ottemperanza all'obbligo derivante dall'art. 14 del D.Lgs. 117/2017.

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



Il bilancio etico sociale costituisce così uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Il bilancio etico sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Management dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione – ed il bilancio che ne scaturisce – si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA. Il processo ed i contenuti del bilancio etico sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017. Inoltre, il bilancio etico sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla

rendicontazione dei temi materiali. Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico sociale.

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

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

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

# IDENTITÀ

## Carta d'identità



Il “sistema” Caritas Diocesana Veronese è formato dal Sezione Carità della Diocesi di Verona, ovverosia l’articolazione della Diocesi dedicata alla pastorale ed alle opere di carità, nonché da quattro realtà giuridicamente distinte ma unite negli intenti e nella mission.

### Associazione di Carità San Zeno ODV ETS

- ✓ Nome dell’ente: Associazione di Carità San Zeno ODV ETS
- ✓ Forma giuridica: Associazione – Organizzazione di Volontariato
- ✓ Configurazione fiscale: ETS (già ONLUS)
- ✓ Indirizzo sede legale: lungadige Giacomo Matteotti, 8 – Verona
- ✓ Altre sedi: nessuna
- ✓ Aree territoriali di operatività: Diocesi di Verona
- ✓ Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: Caritas Diocesana Veronese, CSV Verona e CSV Net, Rete Empori del Veneto, Rete Centri di ascolto territoriali veronesi.
- ✓ Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: RUNTS n. 93721

## Mission e valori

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

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

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

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

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

Le varie azioni sono realizzate direttamente dall'ente Diocesi – sezione Carità e dalle varie "opere-segno". In particolare l'Associazione di Carità San Zeno opera, preferibilmente in rete, nei seguenti ambiti:

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

a favore sia di famiglie che si trovano in situazioni di bisogno che di persone singole di sesso femminile, donne sole o mamme con minori, che versano in situazioni di grave marginalità.

## Storia



## Attività svolta

L'**Associazione San Zeno** svolge principalmente azioni di promozione sul territorio e di coordinamento, nonché raccolta fondi ed elaborazione progetti.

Ad essa ed in particolare all'Area Progetti e Coordinamento, fa riferimento la rete capillare dei Centri di Ascolto, degli Empori della Solidarietà, delle Officine Culturali con i connessi laboratori.

Per sua natura e vocazione la struttura centrale diocesana è molto snella, volta a promuovere ed accompagnare la creatività per la Carità propria di ogni Parrocchia / Unità Pastorale / Vicariato, affiancandosi nella creazione di percorsi "ad hoc" di accoglienza e supporto alle famiglie in situazioni di fragilità, favorendo lo scambio in rete di esperienze, buone pratiche per "far bene il bene".

Fulcro essenziale di questa rete è il Centro di Ascolto Caritas – sono ben 51 nell'intera Diocesi – nel quale dei volontari appositamente formati incontrano, accolgono, ascoltano e prendono in carico le persone che vivono una situazione di fragilità sociale, economica e culturale rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate. Nel Centro di Ascolto si offre una risposta concreta alle persone e si stimola la solidarietà e la corresponsabilità di tutta la Comunità locale nel servizio verso il prossimo, con l'obiettivo di aiutare le persone a:

- Acquisire consapevolezza della propria situazione
- Ritrovare fiducia in sé stesse e negli altri
- Stabilire relazioni costruttive (anche con i servizi e le risorse locali)

Altri punti di ascolto sono:

- lo Sportello Citt.Imm dedicato alla permanenza legale dei cittadini immigrati in Italia, in collaborazione con Ulss 9;
- il Servizio di ascolto per artigiani anziani e ammalati con la Fondazione Pio Legato dalle Case.







I Centri di Ascolto operano con uno stile “progettuale” ed una logica d’interazione con il territorio, valorizzando i servizi del territorio e coinvolgendo le reti informali locali, anche attraverso percorsi culturali, laboratori e corsi che si realizzano nelle Officine Culturali, volte non solo a consegnare competenze alle persone in situazioni di fragilità ma soprattutto tese alla creazione di nuove relazioni all’interno delle Comunità locali. Particolare attenzione viene dedicata a bambini e



ragazzi con le proposte delle Officine Futuro, che offrono agli under 18 la possibilità di partecipare gratuitamente a corsi di danza, teatro, cinema, calcio, basket, lingua, spettacoli, proiezioni, ecc.

Agire sul piano culturale, soprattutto nei confronti delle giovani generazioni, consegna nuove competenze che permettono l’interruzione della cosiddetta “catena della povertà”, contribuendo in modo incisivo nel riacquisire dignità e riappropriarsi con autonomia della responsabilità del proprio futuro.



Queste iniziative sono sviluppate a contorno della rete degli Empori della Solidarietà, realtà consolidate in Diocesi da oltre un decennio, che superano il tradizionale modello del “pacco spesa”, in un percorso educativo di responsabilizzazione nella scelta di prodotti sani ed utili alle proprie reali necessità, privilegiando quelli locali, come in un supermercato di quartiere. Gli Empori, anche per integrarsi con le attività delle Officine, sono organizzati come spazi polifunzionali e con un nuovo modello di accompagnamento che punta a generare ambienti in cui le persone possono fare amicizia, partecipare a piccoli laboratori ed eventi ritrovando fiducia nella possibilità di cambiare.

Fondamentale, anche per l’efficace utilizzo ed applicazione del “Metodo Caritas”, è la conoscenza e la mappatura di bisogni, sistematizzate tramite l’Osservatorio delle povertà e delle risorse diocesano, strumento di Caritas Diocesana Veronese che

ha l’obiettivo di rilevare sistematicamente le situazioni di povertà, disagio e vulnerabilità sociale, nonché il sistema di risposte messo in atto per contrastarle favorendo il coinvolgimento e la messa in rete dei diversi attori sociali impegnati sul territorio.






In particolare, attraverso lo sviluppo di attività di ricerca sul territorio, si propone di:

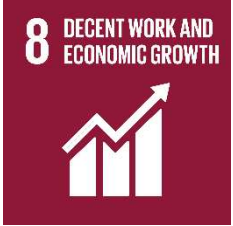


- Raccogliere in modo sistematico dati relativi ai bisogni del territorio
- Raccogliere e aggiornare informazioni relative ai servizi socio-assistenziali, pubblici e privati, presenti sul territorio e renderle fruibili alla comunità attraverso banche dati: [mappa.caritas.vr.it](http://mappa.caritas.vr.it)
- Restituire al territorio le conoscenze acquisite attraverso l’attività di ricerca

Uno degli strumenti in tal senso è OSPOweb, un software di Caritas italiana con l’obiettivo di sostenere in maniera più efficace l’attività di raccolta dati relativa alle persone in difficoltà e alle risorse del territorio da parte dei Centri di Ascolto e degli Osservatori delle Povertà e delle Risorse promossi dalle Caritas diocesane.

Tra le attività trasversali, oltre all’Osservatorio, si è strutturato un servizio di cura del Volontariato (compreso il Servizio Civile) e di formazione continua, di cura dei donatori.

## Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	<b>Obiettivo</b>	<b>Azione di Associazione San Zeno e di Caritas Diocesana Veronese</b>
	<i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i>	E' una delle aree principali d'attività, soprattutto nell'ambito dei target 1.3, 1.4 e 1.5, al fine di permettere alle persone fragili una vita dignitosa, anche in ambito familiare, garantirne il sistema di protezione sociale e l'esercizio dei pieni diritti, favorirne il pieno inserimento nella società e, in concreto, nelle comunità locali.
	<i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i>	In base al target 2.1 si garantisce un'alimentazione adeguata, educando al buon e sano utilizzo delle risorse alimentari, soprattutto provenienti dal nostro territorio.
	<i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i>	La cura della persona e della sua salute è fondamentale per garantirne il benessere, assicurando l'accesso ai servizi sanitari, educando alla prevenzione ed al prendersi cura di sé e dei propri familiari, con uno stile di vita salutare. I target interessati sono 3.5, 3.8, 3.a, 3.b.
	<i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i>	L'educazione e la formazione, sia nei ragazzi / giovani che nell'età adulta, sono strumenti essenziali per concretizzare la dignità della persona ed il suo il pieno inserimento sociale e vengono favoriti anche sostenendone economicamente le spese di istruzione, iscrizione e partecipazione.  Per l'alta valenza di questo goal, i target interessati sono 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6
	<i>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</i>	L'educazione alla buona gestione delle risorse, soprattutto in ambito familiare, prevede anche una sensibilizzazione all'uso efficiente delle fonti energetiche, come da target 7.3

 <p><b>8</b> DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p><i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i></p>	<p>La dignità della persona si concretizza anche nello svolgimento di un lavoro che possa consentire l'equo sostentamento proprio e della famiglia. L'inserimento in ambito lavorativo viene peraltro agevolato sia favorendo la formazione anche in età adulta, sia partecipando a bandi per l'assegnazione di appalti di servizi adatti al lavoro delle persone più fragili e disagiate. Ove possibile si affiancano e supportano le persone nella ricerca del lavoro, soprattutto grazie alla rete relazionale sviluppata da Caritas sul territorio. Particolare attenzione viene prestata agli apprendistati per i giovani adulti. I target interessati sono 8.5, 8.6, 8.8.</p>
 <p><b>10</b> REDUCED INEQUALITIES</p>	<p><i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i></p>	<p>Altra area fondamentale d'intervento, attraverso le proprie opere-segno, nella quale si esplica la funzione prevalentemente pedagogica nei confronti delle Comunità, delle istituzioni e della società tutta, per favorire la più ampia e concreta solidarietà, accoglienza, fratellanza tra le persone. I target interessati sono 10.2, 10.3, 10.7.</p>
 <p><b>11</b> SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>	<p><i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i></p>	<p>Un'abitazione adeguata e dignitosa è fondamentale per la dignità ed il riscatto sociale delle persone singole e delle famiglie, che vengono supportate nella ricerca dell'abitazione. nel permetterne la sostenibilità economica. Tale attività non può prescindere dalla partnership con le istituzioni pubbliche a ciò deputate, sollecitando e favorendo la realizzazione di politiche attive in tale ambito. Ciò potrà da un lato favorire la stabilità familiare e dall'altro limitare il ricorso ai centri collettivi di ospitalità, contenendone l'utilizzo per quanto possibile alle sole situazioni di urgenza ed emergenza, ma in ogni caso organizzando tali strutture in modo che possano offrire un'ospitalità più che dignitosa e, per quanto possibile, familiare. Principalmente interessato il target 11.1.</p> <p>Sono inoltre interessati anche i target 11.2 e 11.6 rispettivamente per quanto concerne la sicurezza stradale e l'utilizzo di mezzi pubblici, nonché per l'educazione alla salvaguardia del creato.</p>

 <p><b>12</b> RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p><i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i></p>	<p>L'utilizzo etico e consapevole delle risorse si esplicita soprattutto nell'impiego di una rete, costituita principalmente da produttori e distributori, che permetta il recupero delle eccedenze alimentari, impiegate sia nella preparazione dei pasti degli ospiti, sia nel supporto alimentare dei nuclei ospitati in modo diffuso nel territorio. La presenza di un gran numero di volontari nelle cucine, inoltre, permette anche la diffusione capillare di tale obiettivo, indicato nel target 12.3.</p> <p>In ambito educativo e di salvaguardia del creato, vengono interessati anche i target 12.5 e 12.8</p>
 <p><b>13</b> CLIMATE ACTION</p>	<p><i>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato, perseguendo il target 13.3</p>
 <p><b>14</b> LIFE BELOW WATER</p>	<p><i>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato, perseguendo il target 14.1</p>
 <p><b>15</b> LIFE ON LAND</p>	<p><i>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato, perseguendo il target 15.1</p>
 <p><b>16</b> PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p>	<p><i>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli</i></p>	<p>La tutela della persona, Creatura ad immagine di Dio ed il rispetto della sua dignità sono valori centrali dell'antropologia cristiana ed in quanto tali sono al centro dell'attenzione della Caritas, quale organismo pastorale diocesano volto alla carità. In tale ottica sono interessati molteplici target (16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.7 e 16.9), soprattutto in ottica pedagogica, sempre sviluppati nell'ottima evangelica ed in coerenza con il Magistero.</p>

## Governance ed organizzazione

Gli organi sociali sono: l'Assemblea di Soci ed il Consiglio Direttivo.

In corso di 2023 il Consiglio Direttivo è cambiato e, alla data di chiusura dell'esercizio 2023 è composto da:

- Presidente: don Nicola Moratello
- Vicepresidente: Marco Bonato
- Consiglieri: Cristina Bonazzo, Carlo Croce, Daniela Ridolfi

La struttura organizzativa è articolata nelle diverse aree funzionali di attività estremamente intrecciate e integrate tra loro, aventi a capo un Coordinatore o il rispettivo team operativo.

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

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

L'azione operativa è svolta dalla Direzione, formata da Direttore e dal Vicedirettore, entrambi nominati dal Vescovo, che dirigono la Caritas diocesana, elaborando ed attuando le indicazioni pastorali del Presidente, dirigendone l'attività ordinaria, coordinandone le attività.

Organismo fondamentale di coordinamento, condivisione ed elaborazione delle modalità di attuazione delle indicazioni strategiche del Vescovo, nonché "think-tank" per l'ideazione di nuove proposte di indirizzo è l'Equipe Caritas che al 31/12/2023 è composta da:

- Vescovo Mons. Domenico Pompili
- Don Nicola Moratello
- Barbara Simoncelli
- Marco Zampese
- Lucia Di Palma
- Gianni Tomelleri
- Daniele Dal Corso

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

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

## Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

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

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

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

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

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

Nel corso del 2022 è risultata particolarmente significativa l'attività volta alla migrazione al RUNTS degli enti già iscritti al Registro regionale delle ONLUS. In particolare nel mese di dicembre 2022 si è svolta l'Assemblea Straordinaria per l'adeguamento dello statuto dell'Associazione San Zeno, giungendo all'iscrizione nel Registro nei primi giorni dell'anno 2023.



# ANALISI DI MATERIALITÀ

## Metodologia adottata per la materialità

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

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

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

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

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

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

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

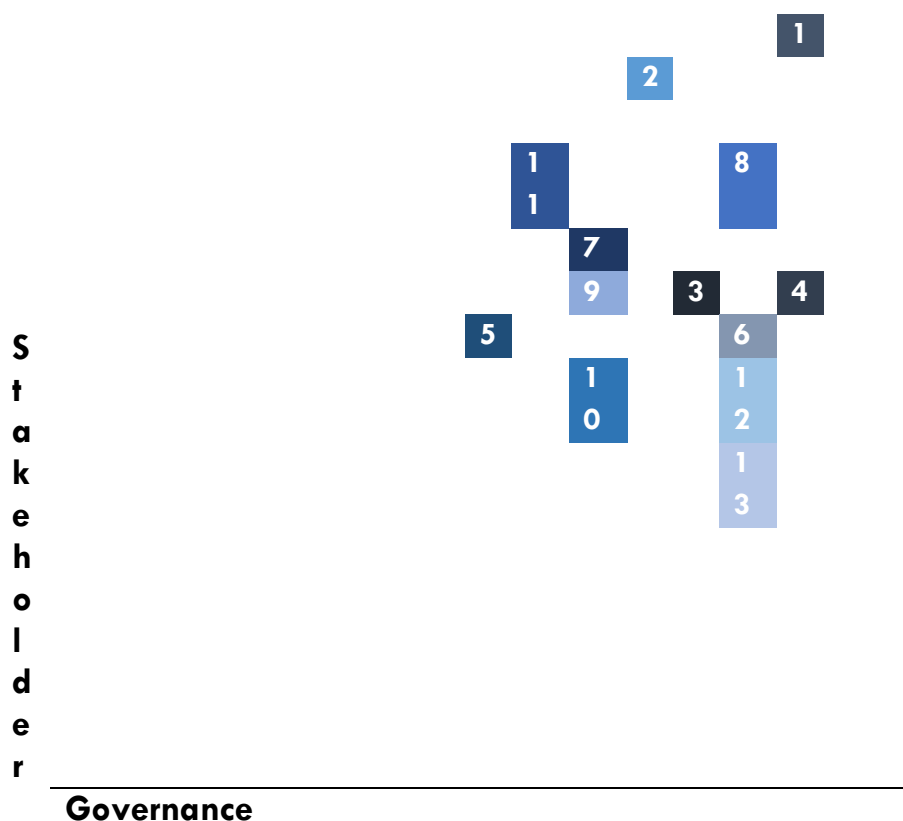
1. Recupero e valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")
2. Efficacia nella risposta ai bisogni
3. Coltivazione di una "cultura del dono"
4. Animazione pastorale delle attività nelle parrocchie
5. Co-progettazione con i partner pubblici e privati
6. Funzione educativa degli interventi
7. Innovazione nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni
8. Annuncio del Vangelo
9. Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse
10. Promozione di un'immagine corretta di Caritas

- 11. Attenzione ai volontari e promozione del volontariato
- 12. Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)
- 13. Testimoniare lo “stile Caritas” in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale

La matrice di materialità è stata, quindi, usata per redigere la mappa dell’impatto e vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l’impatto di Associazione San Zeno ETS in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale. Inoltre, la matrice di materialità può essere usata dalla governance come un utile strumento per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.

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

## Matrice di materialità





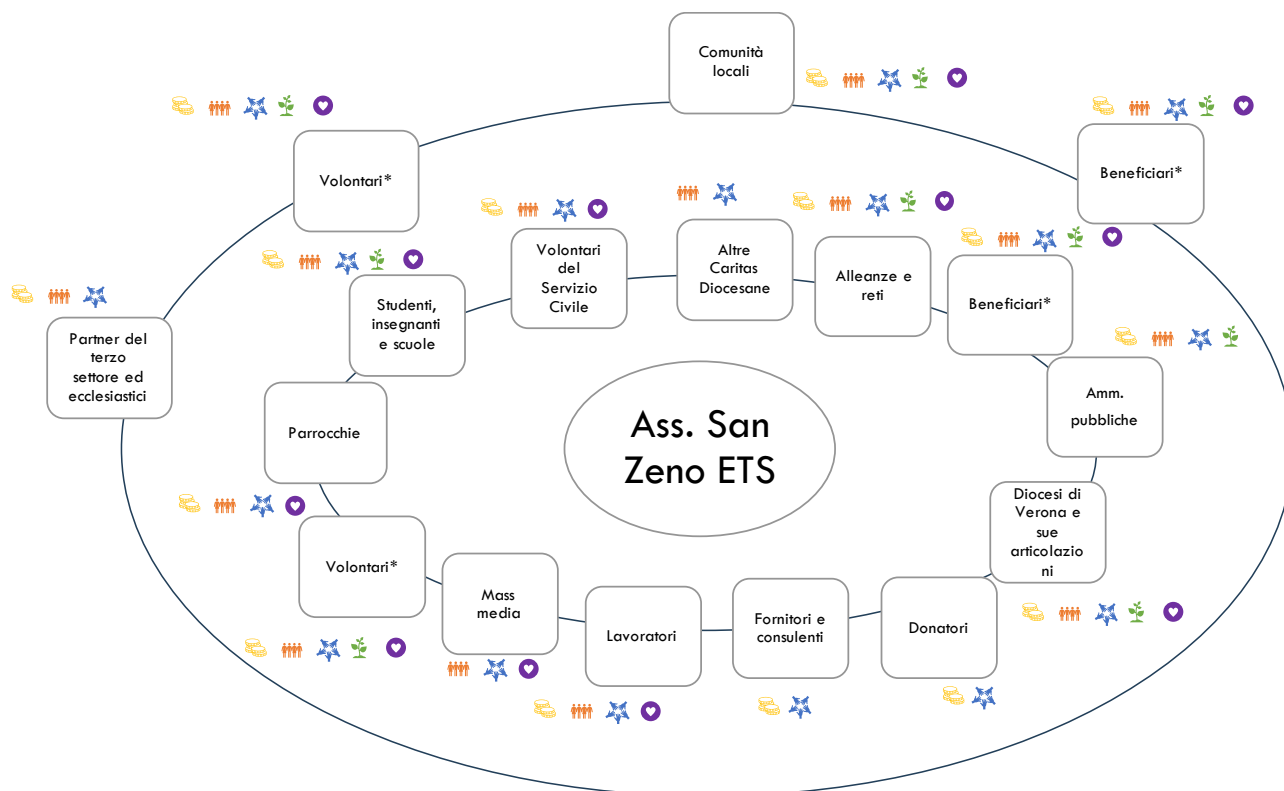
# MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

## Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti per Associazione San Zeno ETS, nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.

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

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



Volontari e beneficiari sono categorie presenti in entrambi gli “ordini” di stakeholder, in quanto l'esperienza di attività svolte è molteplice: in alcuni casi, ad esempio, i beneficiari entrano in contatto con servizi direttamente gestiti dall'Ass. San Zeno ETS, mentre altre volte essi si rivolgono a servizi territoriali, beneficiando indirettamente dell'attività di coordinamento, formazione, fund-raising, ecc. Simile ragionamento può essere ripetuto per i volontari.



## Analisi dell'impatto

### Stakeholder diretti

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Alleanze e reti</b>	messa a sistema e valorizzazione di risorse economiche di ciascun nodo della rete	messa a sistema di competenze specifiche	Promozione delle collaborazioni Reciproco rafforzamento nella mission Contributo al dialogo ecumenico attraverso progettualità condivise	realizzazione di percorsi di animazione sui temi della cura dell'ambiente e stili di vita Utilizzo delle risorse con attenzione all'ambiente, dinamiche di riuso e di utilizzo di "scarti"	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
<b>Altre Caritas Diocesane</b>		aumento di competenze su progetti innovativi e trasversali	Rafforzamento delle reti collaborative Scambio di buone prassi		
<b>Amministrazioni pubbliche</b>	Erogazione (a condizioni diverse da quelle di mercato) di servizi tesi alla coesione sociale, alla risoluzione delle emergenze, all'accompagnamento delle persone fragili	creazione di equipe di lavoro multidisciplinari	Contributo alla coesione sociale delle comunità	recupero e cura di spazi inutilizzati	
<b>Beneficiari</b>	Supporto economico nelle condizioni di bisogno (es.: erogazione di beni, ecc.)	Potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualificazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita	Sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto	Educazione all'uso efficiente delle risorse	Testimonianza di gratuità
<b>Diocesi di Verona e sue articolazioni</b>	valorizzazione di risorse economiche per contrastare la fragilità	Concretizzazione della pastorale nelle opere di carità Formazione alla carità	Contributo alla Chiesa locale nella costruzione di comunità inclusive	recupero e cura di spazi inutilizzati	Servizio pastorale
<b>Donatori</b>	Efficiente, efficace e trasparente utilizzo delle donazioni		Costruzione di relazioni stabili		
<b>Fornitori, consulenti e professionisti</b>	occasione professionale		Costruzione di relazioni		
<b>Lavoratori</b>	Condizioni di lavoro in linea con i contratti collettivi nazionali	Formazione delle competenze, con particolare riferimento a quelle "soft" Potenziamento delle motivazioni intrinseche	Clima organizzativo collaborativo		Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità
<b>Mass media</b>		Fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della povertà e della marginalità	Contributo ad una informazione libera e trasparente		Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
<b>Parrocchie</b>	Supporto alle attività caritative	Formazione dei volontari Sensibilizzazione ai temi della cura della fragilità	Contributo alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale		Supporto alla pastorale

<b>Studenti, insegnanti e scuole</b>	erogazione di budget educativi e culturali	Formazione sui temi della carità e della cura delle fragilità	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria	realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
<b>Volontari del Servizio Civile</b>	costi formazione sostenuti da ente capofila e partner	Potenziamento delle competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft"	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria		Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità
<b>Beneficiari*</b>	Supporto economico nelle condizioni di bisogno (es.: erogazione di beni, ecc.)	Potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualificazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita	Sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto	Educazione all'uso efficiente delle risorse	Testimonianza di gratuità
<b>Volontari*</b>	sostenibilità di servizi offerti dalla rete territoriale e centrale	Formazione delle competenze Potenziamento delle motivazioni intrinseche Sviluppo delle capacità di lavorare in team	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria	riqualificazione dei luoghi e dei beni	Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

## Stakeholder indiretti

	Capitale economico	Capitale umano	Capitale relazionale	Capitale ambientale	Capitale spirituale
<b>Beneficiari*</b>	Supporto economico nelle condizioni di bisogno (es.: erogazione di beni, ecc.)	Potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualificazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita	Sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto	Educazione all'uso efficiente delle risorse	Testimonianza di gratuità
<b>Comunità locali</b>	Accompagnamento e prevenzione delle fragilità, dell'emarginazione e della povertà	Rafforzamento dei percorsi di autonomia dei singoli; attivazione di volontariato locale per l'animazione del territorio, formazione e accompagnamento; sperimentazione di vicinanza alle povertà	Contributo alla coesione sociale delle comunità, riattivazione di contesti di animazione comunitaria	Educazione all'uso efficiente delle risorse	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili
<b>Partner del terzo settore ed ecclesiastici</b>	Realizzazione di economie di scala	Scambio di prassi e competenze	Creazione di reti progettuali		
<b>Volontari*</b>	sostenibilità di servizi offerti dalla rete territoriale e centrale	Formazione delle competenze Potenziamento delle motivazioni intrinseche Sviluppo delle capacità di lavorare in team	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria	riqualificazione dei luoghi e dei beni	Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

## Indicatori di capitale economico

### Ripartizione del valore aggiunto

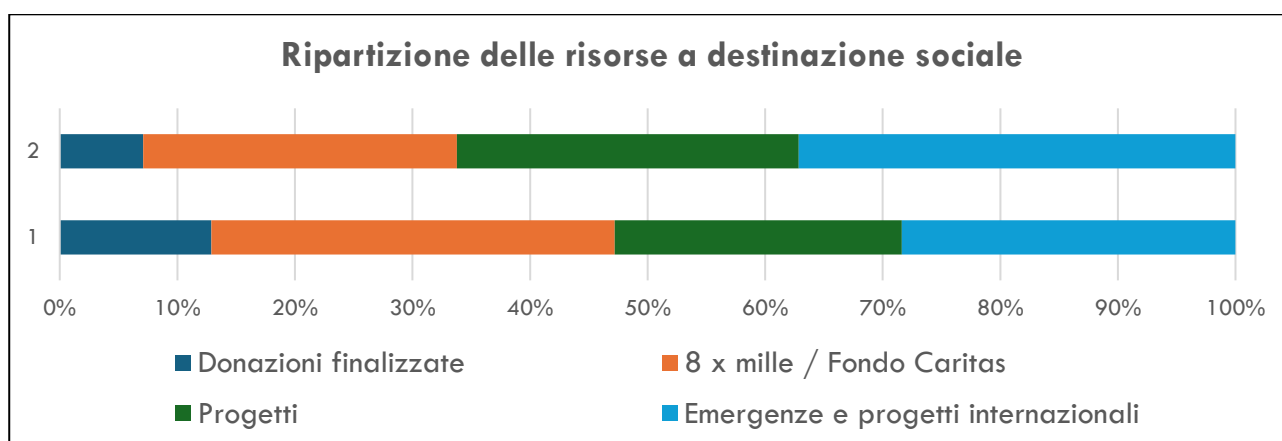
L'indicatore permette di apprezzare la dinamica di creazione e distribuzione del valore economico, con particolare riferimento alla destinazione di valore al personale ed alla collettività. L'indicatore esprime, quindi, l'impatto in termini di diffusione di valore economico. Nella lettura dell'indicatore, va sottolineato che molta parte dell'attività viene svolta mediante l'apporto gratuito di persone e beni, sicché il sistema contabile non coglie appieno il circuito di valore movimentato.

	2023	2022
Valore aggiunto globale netto	355.905 €	358.019 €
Valore distribuito al personale	344.928 €	347.682 €
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	0 €	0 €
Imposte	8.676 €	8.064 €
Accantonamenti a riserva (auto-potenziamento) ovvero utilizzi riserve	2.301 €	2.273 €

### Ripartizione delle risorse a destinazione sociale

L'indicatore restituisce le modalità mediante le quali Associazione San Zeno ETS sostiene le proprie attività; l'indicatore si riferisce alle sole risorse finanziarie.

	2023		2022	
	Valore	%	Valore	%
Donazioni finalizzate	139.603,80	13%	90.628,14	7%
8 x mille / Fondo Caritas	371.445,00	34%	340.308,00	27%
Progetti	264.561,10	24%	370.929,08	29%
Emergenze e progetti internazionali	307.130,26	28%	473.765,00	37%
<b>TOTALE</b>	<b>1.082.740,16</b>		<b>1.275.630,22</b>	



## Valore delle risorse gratuite utilizzate

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

	2023	2022	Δ
<b>Erogazioni in natura</b>	553 ton.	754 ton.	-26,66%
<b>Valore corrispondente del lavoro volontario (*)</b>	4.543.460 €	5.246.200 €	-13,39%

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

## Immobili gestiti a favore delle fragilità

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

	2023
<b>Numero immobili</b>	2
Dei quali:	
- Sede sociale, di proprietà diocesana	1
- Appartamento proprio per housing	1

## Indicatori di capitale umano

### Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e permettono di apprezzare l'impatto di Associazione San Zeno ETS in termini di creazione di occasioni professionali. Il dato si riferisce alla situazione al 31 dicembre 2023.

Fascia di età	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	1	0	1	2	0	2
(>30 anni; <50 anni)	5	0	5	5	0	5
(>50 anni)	3	0	3	2	1	3
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

## Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2023			2022		
	F	M	TOT	F	M	TOT
% dipendenti con contratto t.i.	89%	--	89%	86%	100%	88%

## Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

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

	2023		2022	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,89	1	1,08	1

## Volontari per fascia di età e genere ed ore di impegno

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

Tipo volontari	2023			2022			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Volontari coordinatori	110	113	223	58	49	107	90%	131%	108%
Volontari attivati sul territorio	769	552	1.321	752	533	1.285	2%	4%	3%
<b>Totale</b>	<b>879</b>	<b>665</b>	<b>1.544</b>	<b>810</b>	<b>582</b>	<b>1.392</b>	<b>9%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>
Ore segreteria e CDA Diocesano	1.440	576	2.016	--	--	--	--	--	--
Ore volontari Centri di Ascolto	89.150	44.480	133.630	85.000	37.400	122.400	5%	19%	9%
Ore volontari Empori e Officine	99.100	78.500	177.600	60.270	80.100	140.370	64%	-2%	27%
<b>Totale ore di impegno annuo</b>	<b>189.690</b>	<b>123.556</b>	<b>313.246</b>	<b>145.270</b>	<b>117.500</b>	<b>262.770</b>	<b>31%</b>	<b>5%</b>	<b>19%</b>

## Formazione erogata a dipendenti e volontari

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

		2023	2022	Δ
		<b>Dipendenti</b>	Numero complessivo ore di formazione	150
	Numero pro-capite ore di formazione	16,5	15	10%
<b>Volontari</b>	Numero complessivo ore di formazione	220	216	2%
	Numero volontari coinvolti	1.094	1.124	-3%

## Indicatori di capitale relazionale

### Beneficiari dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di beneficiari dei servizi organizzati da Associazione San Zeno ETS in modo diretto ovvero mediante le articolazioni territoriali. Per il 2023, il dato è stato anche dettagliato per tipologia di attività.

Nel dettaglio, le principali attività svolte sono le seguenti:

- 1) **Empori della Solidarietà**: Attualmente la Rete Veronese degli Empori della Solidarietà è composta da 13 market, di cui 12 diretti e 1 indiretto con funzione di magazzino logistico. Nel 2023 è proseguito il lavoro per l'apertura del 14° Emporio nel quartiere di Borgo Milano, presso la parrocchia di San Domenico Savio. Gli Empori sono minimarket in cui le persone più fragili possono fare la spesa gratuitamente, ma sono anche spazi di comunità in cui sperimentare nuove forme di aiuto, avviare percorsi formativi e stimolare momenti di socialità. La distribuzione di alimenti è un pretesto per favorire relazioni corte, per sostenere gesti di vicinanza quotidiana e per intraprendere percorsi di empowerment a livello individuale e comunitario. Nel 2022, i market solidali hanno consolidato il passaggio a un tipo di intervento di contrasto alla povertà che si concretizza soprattutto nella messa a disposizione di prodotti scolastici/culturali; nella proposta di attività culturali/educative e nell'azione di animazione territoriale.
- 2) Il **Centro di Ascolto Caritas** è il luogo, la cui funzione è quella di incontrare, accogliere, ascoltare e prendere in carico persone che vivono una situazione di fragilità sociale, economica e culturale rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate. Esso diviene quindi uno strumento pastorale attraverso il quale si offre una risposta concreta alle persone e si stimola la solidarietà e la corresponsabilità di tutta la comunità nel servizio verso il prossimo. Il Centro di Ascolto svolge, dunque, una duplice funzione, è luogo operativo perché fornisce la risposta ai bisogni attraverso gli interventi e luogo progettuale: perché a partire dalle risposte attiva processi di implementazione della "pedagogia dei fatti". Lo stile che contraddistingue l'azione di un Centro di Ascolto è la promozione, in cui l'ascolto che si realizza si pone l'obiettivo di aiutare le persone ad acquisire consapevolezza della propria situazione, a ritrovare fiducia in sé stesse e negli altri, a stabilire relazioni costruttive (anche con i servizi e le risorse locali). L'attività di un Centro di Ascolto non si esaurisce nella relazione con le persone ascoltate. Implica un'interazione con il territorio finalizzata a individuare possibili risposte ai bisogni incontrati. L'evoluzione del contesto socioculturale in cui il Centro di Ascolto si trova ad operare e la complessità delle situazioni che quotidianamente si presentano richiedono, da un lato, l'acquisizione di conoscenze e competenze specifiche e, dall'altro, l'assunzione di uno stile di lavoro "progettuale" e una logica d'interazione con il territorio, valorizzando non solo i servizi del territorio, ma anche coinvolgendo le reti informali. Attualmente sul territorio diocesano operano 51 Centri di Ascolto Caritas
- 3) La **Rete Cittlmm** opera da anni per migliorare la diffusione e l'accessibilità alle informazioni in materia di immigrazione, al fine di favorire l'integrazione di cittadini dell'Unione europea e di Paesi Terzi e promuovere l'acquisizione di competenze e lo sviluppo di buone prassi per le politiche di accoglienza, la conoscenza e l'applicazione della normativa vigente in ambito immigrazione.
- 4) **Officina Culturale** è prima di tutto uno spazio in cui accogliere le persone e coinvolgere in nuove esperienze. È un progetto che spinge ad attivarsi attraverso laboratori/corsi di formazione e che crea spazi di incontro e relazione tra gli abitanti dei quartieri attraverso piccoli eventi, momenti informali. I laboratori, gli incontri, i corsi di Officina Culturale sono gratuiti e si svolgono in molti spazi. Per esempio, all'Emporio della solidarietà, nella Portineria di quartiere, negli spazi parrocchiali e di associazioni nel territorio, in biblioteche e circoscrizioni, negli spazi comuni delle strutture di accoglienza. Le iniziative sono aperte a tutti: adulti, donne, uomini, bambini. Ci sono proposte per tutte le età e per tutte le esigenze. Corsi di bicicletta, laboratori di teatro, cucina, pasticceria, corsi di informatica, laboratori per imparare a scrivere un cv, mettere in pratica buona abitudini sul risparmio energetico, corsi di educazione finanziaria... Poi c'è Officina Futuro che si rivolge a bambini e ragazzi e offre loro la possibilità di partecipare gratuitamente a corsi di

danza, teatro, cinema, calcio, basket, lingua, spettacoli, proiezioni, etc. Se abbiamo fiducia nelle capacità delle persone, esse si sentiranno riconosciute e saranno spinte a mettersi all'opera, ad attivarsi - sia per sé che per/con la comunità.

	2023	2022
<b>Empori della Solidarietà</b>	6.584	
<b>Centri di Ascolto</b>	9.187	
<b>Rete Cittimm</b>	771	
<b>Officine culturali</b>	3.428	
<b>Beneficiari dei servizi</b>	<b>16.083</b>	<b>10.251</b>

### Attività in collaborazione con altri partner

Gli indicatori esprimono la capacità dell'Associazione San Zeno ETS di collaborare nello sviluppo delle proprie attività con altri soggetti partner presenti nel territorio, nella consapevolezza che spesso i bisogni a cui si è chiamati a rispondere sono complessi e richiedono la capacità di agire ponendo a sistema risorse, competenze ed esperienze. Rientrano in tale categoria, ad esempio, i soggetti con i quali si collabora per la realizzazione degli Empori

	2023	2022	Δ
<b>Numero di soggetti locali con cui si sono avviati/sviluppati progetti di impatto</b>	139	134	4%
<b>Numero di progetti avviati nell'anno in partecipazione con altri enti</b>	28	24	17%

### Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità

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

	2023	2022
<b>Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento</b>	220	216

### Coinvolgimento di donatori

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

	2023	2022	Δ
<b>Numero di donatori</b>	1.126	1.134	0%
<b>Erogazioni ricevute</b>	734.603 €	798.019 €	-8%



Si evidenzia che l'Associazione San Zeno svolge un'attività di fundraising e collettore per Caritas, anche attraverso campagne dedicate a specifiche emergenze, quale quella Ucraina nel 2022 e dell'Emergenza Siria / Turchia nel 2023.

## Presenza sui media tradizionali e sui social media

*Gli indicatori intendono descrivere l'attività di comunicazione sociale della Associazione San Zeno ETS e, dunque, l'attività di sensibilizzazione realizzata verso la comunità tramite organi di stampa, nonché tramite social network (questo indicatore è stato introdotto per la prima volta nel BES 2024, per cui non è disponibile il dato di confronto relativo al 2022).*

	2023	2022	Δ
<b>Uscite su media locali</b>	82	65	26%

*Ehilapp! è una web-app che mappa e mette a disposizione di tutti opportunità gratuite negli ambiti casa, lavoro, salute, maternità, figli, tempo libero, con focus particolari su giovani e anziani.*

	2023
<b>Utenti attivi Ehilapp!</b>	10.412
<b>Visualizzazioni Ehilapp!</b>	323.059
<b>Visualizzazioni post Instagram Ehilapp!</b>	415.619
<b>Visualizzazioni post Facebook Ehilapp!</b>	916.514
<b>Visite sito Caritas</b>	17.055
<b>Visite pagina Instagram Caritas</b>	3.400
<b>Visite pagina Facebook Caritas</b>	5.700

## Indicatori di di capitale ambientale

### Variatione del consumo energetico

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

	Δ 2023-2022
<b>% variazione del consumo energia elettrica</b>	-39%
<b>% variazione del consumo gas</b>	-35%

### Variatione del consumo di acqua

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

	Δ 2023-2022
<b>% variazione del consumo idrico</b>	-28%

### Politiche di riduzione e gestione dei rifiuti

**Attività adottate:** Limitazione nell'utilizzo del materiale a stampa, con l'eccezione degli opuscoli a diretta distribuzione degli utenti dei servizi informativi; limitazione nell'uso di materiali plastici;

preferenziale utilizzo di materiali riciclati; sensibilizzazione ed adozione delle disposizioni relative alla differenziazione dei rifiuti come da norme vigenti.

## La dinamica del capitale spirituale

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

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

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

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

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

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

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

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

## CONCLUSIONI

### Politiche di sviluppo futuro

Partendo dal presupposto che sviluppare comunità significa aprire alla possibilità di intraprendere un percorso insieme alla gente, siamo partiti dalle tracce di lavoro della Rete Caritas territoriale per individuare le prossime priorità d'azione.

Parlando di comunità più che di territorio, gli elementi che caratterizzano il processo di animazione nel 2023 sono i seguenti:

- **il tempo che le persone donano** consolida le relazioni e i legami, sviluppa nuove forme di incontro, tocca anche le nuove generazioni; averne cura è diventata una priorità;
- la **consapevolezza delle proprie risorse** e di quelle del territorio rende più sostenibile i nostri interventi;
- la **cura della comunicazione** e la narrazione di storie produce attivazione e diventa patrimonio comune;
- **coltivare il gruppo**, imparare a stare insieme e non soli permette di dare equilibrio al nostro agire e capacità di mettersi in discussione, sviluppa comunità di apprendimento e pratiche;
- **riscoprire i luoghi quotidiani** e vicini alle persone, creando situazioni gradevoli e di agio, scatena creatività, passione e rende più capaci di apprendere;
- **agire con "pazienza", in un arco temporale ampio**, è una postura di lavoro non scontata, che sa stare dentro l'imprevisto, l'errore, la discontinuità come "bagno di realtà".

Come affermato da Franco Arminio

*“abbiamo bisogno di contadini, di poeti, di gente che sa fare il pane, di gente che ama gli alberi e riconosce il vento. Più che l'anno della crescita, ci vorrebbe l'anno dell'attenzione. Attenzione a chi cade, attenzione al sole che nasce e che muore, attenzione ai ragazzi che crescono, attenzione anche a un semplice lampione, a un muro scrostato. [...] Il mondo ha bisogno di essere amato e accudito, prima di essere pianificato o portato chissà dove.*

*Oggi essere rivoluzionari significa togliere più che aggiungere, significa rallentare più che accelerare, significa dare valore al silenzio, al buio, alla luce, alla fragilità, alla dolcezza.”*

### Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare Caritas Diocesana Veronese o l'Associazione San Zeno ai seguenti indirizzi mail: [segreteria@caritas.vr.it](mailto:segreteria@caritas.vr.it) e [progetti@caritas.vr.it](mailto:progetti@caritas.vr.it)

## TABELLA DI RACCORDO

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

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

<b>Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement</b>	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement
<b>Analisi di materialità</b>		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
<b>Mappa dell'"impatto</b>	§ 6.5	
<b>Indicatori di capitale economico</b>	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
<b>Indicatori di capitale umano</b>	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
<b>Indicatori di capitale relazionale</b>	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area
<b>Indicatori di capitale ambientale</b>	§ 6.7	GRI 301-1 Materials used by weight or volume GRI 301-2 Recycled input materials used GRI 302-1 Energy consumption within the organization GRI 302-4 Reduction of energy consumption GRI 303-1 Interactions with water as a shared resource GRI 306-2 Waste by type and disposal

		method GRI 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations
<b>La dinamica del capitale spirituale</b>		
<b>Politiche per il miglioramento</b>		
<b>Strumenti di analisi dei feedback</b>		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
<b>schemi integrali di bilancio</b>		
<b>tabella di raccordo GRI</b>		GRI 102-55 GRI content index
<b>lettera di assurance</b>		GRI 102-56 External assurance