



**PROGETTO ARCA**<sup>onlus</sup>  
IL PRIMO AIUTO, SEMPRE

# BILANCIO SOCIALE 2020



## Gruppo di lavoro per la realizzazione del Bilancio Sociale

**Direzione pianificazione e controllo:**  
*Laura Nurzia - coordinamento redazione*  
**Area controllo di gestione, monitoraggio e valutazione:** *Massimo Salvatore e Mohamed Hamad*  
**Area servizi:** *Costantina Regazzo (direzione), Soraya Mohamed, Alessio Inzaghi, Fabiana Longo, Tamara Pacchiarini*  
**Area Raccolta fondi e comunicazione:**  
*Alice Stefanizzi (direzione), Micaela Giusti*  
**Ufficio formazione:** *Daniela Taneggi*

## Fotografie

*Daniele Lazzaretto, Ambra Zeni*

## Hanno collaborato

*Alessandra Fabio, Alice Giannitrapani, Filippo Monasterolo, Federica Pirovano, Cristina Radrizzani, Alberto Sinigallia e tutti i coordinatori dei servizi*



*Ringraziamo ALTIS, Università Cattolica del Sacro Cuore, per il supporto metodologico alla redazione del capitolo sull'impatto sociale*

## Art direction

*Accent on Design - Milano*

## Stampa

*Ancora Arti Grafiche che si occupa di formazione e avviamento al lavoro di adolescenti*

*La carta che compone questo documento proviene da foreste certificate FSC, da materiali riciclati e da altre fonti controllate.*



## Nota metodologica

Fondazione Progetto Arca rendiconta, con questo bilancio sociale, l'attività realizzata nell'anno **2020**, a partire dai seguenti criteri.

- La direzione Controllo e pianificazione ha formato un **gruppo di lavoro**, che coinvolge tutte le funzioni della Fondazione e utilizza il **processo partecipativo di redazione del bilancio** come occasione di conoscenza, formazione e crescita comune.
- Il Bilancio aderisce agli **obblighi rendicontativi previsti dalla Riforma del Terzo Settore**, decreto del 04 luglio 2019.
- Il presente Bilancio Sociale nasce da un **coinvolgimento forte del rinnovato Comitato Scientifico** che ha validato la metodologia di raccolta dati e ha accompagnato l'avvio dell'attività di valutazione dei risultati e dell'impatto sociale.
- I dati presentati in questo bilancio sono raccolti tramite un **sistema informativo capillare**, popolato dal personale afferente a ogni singolo servizio o progetto e governato dall'area CdG, monitoraggio e valutazione.
- La presentazione dell'attività di Progetto Arca è stata **classificata nelle quattro aree di intervento: con** chi vive in strada, **con** le famiglie in povertà, **con** chi cerca futuro nel nostro paese, **con** chi ha problemi di dipendenza, introdotte da dati di sintesi in grado di rappresentarne la **catena dell'impatto** (input, attività, output ed effetti).
- Il bilancio di esercizio 2020 comprende gli schemi di bilancio (Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota integrativa) approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 29 aprile 2021 e integrati dal presente documento e dalla relazione di certificazione prodotta dalla Società BDO S.p.A.

[www.progettoarca.org](http://www.progettoarca.org).

## Sommario

Lettera del presidente	2
Progetto Arca è rimasta in strada	3
I numeri di Progetto Arca	4
Informazioni generali sull'ente	6
Struttura, governo e amministrazione	12
Persone che operano per l'ente	18

## I NOSTRI PROGETTI

Verso l'impatto sociale	28
I destinatari	38
Con chi vive in strada	40
Con le famiglie in povertà	50
Con chi cerca futuro nel nostro paese	54
Con chi ha problemi di dipendenza	58
Per il diritto al cibo	64
Progetti internazionali	67
Sostegno lavorativo	68
La rete con Progetto Mirasole Impresa Sociale	70
Servizi trasversali	72
Riscontro obiettivi istituzionali 2020	74
Obiettivi istituzionali 2021	76

## RISORSE ECONOMICHE

I donatori	80
Metodologia di Raccolta fondi	82
Metodi di comunicazione	85
Obiettivi Raccolta fondi e comunicazione	88
Bilancio di esercizio 2020	90
Composizione di costi e ricavi	92
Altre informazioni	94

## Lettera del Presidente

In una società come la nostra, che da tempo sta impegnando le sue energie per sviluppare la capacità umana di riuscita, ecco che arriva un fattore che riduce la volontà e la programmabilità a zero offrendoci la consapevolezza che non ci facciamo da soli. Così la nave, guidata da un capitano esperto che conosce la rotta e che calcola le correnti e gli scogli affioranti, incontra una tempesta imprevedibile che allaga i ponti e le stive e che **chiede a tutto l'equipaggio un passo in più**, quel passo decisivo per continuare a vivere dentro alla burrasca. Impariamo da questo 2020 che il passo in più per noi è **assecondare i flutti senza contrapporci a essi** e che la forza di farlo ci è data da una serie di **incontri: con chi vive in strada** per rispondere a bisogni cambiati e incrementati dall'emergenza sanitaria, **con gli ospiti dei centri** per alzare la soglia di protezione al contagio, **con le istituzioni** per riprogrammare interventi mirati, **con i donatori** per chiedere sostegni nuovi, **con il personale e i volontari** per dirci nuovamente quanto **la nostra mission sia la risposta** e quanto il distanziamento ci abbia insegnato la bellezza della prossimità. Oggi, affrontando le nuove onde minacciose, pur nel timore che incute l'essere responsabili di tante vite e di tante scelte, siamo grati alla vita che ci ha chiesto di crescere e di arrenderci, ancora una volta, al bene misterioso che ci chiede fiducia.

**Alberto Sinigallia**

Presidente Fondazione Progetto Arca

*Alberto Sinigallia*



## Progetto Arca è rimasta in "~~casa~~" strada

- **Progetto Arca è rimasta in "casa" strada.**

Rispondendo alla nostra mission abbiamo deciso di essere presenti, anzi più presenti e quindi abbiamo intensificato le Unità di strada dotandole di tutti gli strumenti atti a contrastare il pericolo di contagio per coloro che non possono isolarsi e restare a casa. Abbiamo consegnato presidi di protezione e abbiamo continuamente informato le persone senza dimora della gravità dell'emergenza sanitaria e delle possibilità di ricovero.

- **Progetto Arca ha sopperito alla mancanza dei servizi di base** destinati, in tempi ordinari, alle persone senza dimora consegnando ogni sera sia la cena sia il pranzo per il giorno successivo al fine di sopperire alla mancanza delle mense chiuse a causa della necessità di distanziamento sociale. Questo bisogno incalzante ha portato alla realizzazione di un servizio di cucina mobile per la consegna di pasti caldi. Sono stati distribuiti, inoltre, prodotti per l'igiene personale e biancheria intima al fine di compensare la chiusura delle docce pubbliche.
- **Progetto Arca ha attivato collaborazioni con alcuni ospedali** (Ospedale Sacco, Niguarda, Policlinico di Milano, San Carlo e San Paolo) al fine da garantire una via preferenziale di ricovero per chi risultava positivo al virus Covid-19 e un continuo accompagnamento durante e dopo

l'ospedalizzazione.

- **Progetto Arca ha moltiplicato gli spazi di accoglienza** aprendo alcuni nuovi centri al fine di garantire il distanziamento sociale e l'isolamento per coloro che necessitavano di quarantena. Se nelle nostre case possiamo togliere la mascherina sentendoci liberi, la libertà nei nostri centri è indossarla.
- **Progetto Arca ha attivato attività educative specifiche, in varie lingue, sui rischi di contagio** e sulle misure di prevenzione in tutti i centri di accoglienza con la finalità di convincere ogni ospite, anche i più fragili, ad attenersi scrupolosamente alle norme di sicurezza.
- **Progetto Arca ha risposto all'emergenza povertà delle famiglie** che hanno perso il lavoro moltiplicando la distribuzione di pacchi viveri e arricchendoli con prodotti utili alla cura dei bambini, verdura e frutta fresche e prodotti per l'igiene della casa.
- **Progetto Arca ha attivato da subito uno sportello di aiuto psicologico** per il personale impegnato nei servizi, nella certezza che il motore della veloce e competente risposta organizzativa sia stata il risultato dell'unione delle forze, del coraggio e della dedizione dei lavoratori che hanno consentito alla Fondazione di non subire perdite.

**La realtà è la guida per rispondere con il nostro aiuto, sempre.**

# input → attività → output → effetti

COPERTURA GRAZIE  
A RICAVI ISTITUZIONALI

56%



€

44%

COPERTURA GRAZIE  
A RICAVI DI RACCOLTA FONDI

121

SEDI

368.270

ORE DI  
PERSONALE

425

VOLONTARI  
NELL'ANNO

20.648

ORE DI  
VOLONTARIATO

458

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO  
DELLE QUALI 372 DAL  
BANCO ALIMENTARE  
AL QUALE VA TUTTA  
LA NOSTRA GRATITUDINE



46.411

ORE DI ASSISTENZA SANITARIA

7.731

ORE DI ASSISTENZA SOCIALE

20.260

ORE DI ASSISTENZA EDUCATIVA

2.397

VISITE MEDICHE

4.319

ORE DI MEDIAZIONE CULTURALE

3.125

ORE DI ASSISTENZA  
PSICOLOGICA

1.551

ORE DI ASSISTENZA LEGALE

20.209

CAPI DI ABBIGLIAMENTO

16.685

KIT IGIENICI

1.524.287

PASTI EROGATI  
DI CUI 622.167 COLAZIONI

13.211

PERSONE  
RAGGIUNTE

2.264

PERSONE  
ACCOLTE

343.901

NOTTI DI  
ACCOGLIENZA

21.323

INTERVENTI DI AIUTO  
IN STRADA

375

USCITE DELL'UNITÀ  
DI STRADA / ALTRE  
PRESTAZIONI  
DI PROSSIMITÀ

## RE-AZIONE COVID

1.459

TUTE E CAMICI  
PROTETTIVI

1.160

TAMPONI  
ESEGUITI

28.480

GEL IGIENIZZANTI

327.035

SINGOLI GUANTI  
MONOUSO

149.417

MASCHERINE

506

CONFEZIONI  
DI SALVIETTE  
IGIENIZZANTI

AUTONOMIA ABITATIVA \\  
USCITA VOLONTARIA

634 \ 47%



ESITI SU  
1.354  
DIMESSI

469  
35%

PROSEGUIMENTO  
DEL PERCORSO  
RIABILITATIVO

251  
18%

TERMINE  
ACCOGLIENZA  
E ORIENTAMENTO

VALORIZZAZIONE ECONOMICA  
DELL'IMPATTO SOCIALE SULLA  
GESTIONE DIRETTA DEI SERVIZI

€ 11.119.425

VALORE ECONOMICO  
SOSTENUTO

€ 23.523.264

VALORE ECONOMICO  
GENERATO

x  
2,1

MOLTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE

## Informazioni generali sull'ente

### NOME DELL'ENTE

Fondazione Progetto Arca onlus

**PARTITA IVA  
E CODICE FISCALE**  
11183570156

### FORMA GIURIDICA

Costituita come Associazione il 25 marzo 1994 si trasforma in Fondazione a partire dal 1° gennaio 2009. La onlus, è in attesa di qualificazione ai sensi del Codice del Terzo Settore

### CONTATTI

T +39 02 66715266 / +39 02 67076867  
F +39 02 67382477  
segreteria@progettoarca.org



### SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

● **Milano**  
Via degli Artigianelli 6 (piano 1 e 2)

### CENTRI DI ACCOGLIENZA E APPARTAMENTI

● **Milano**  
Via Mambretti 33  
Via Aldini 74/A  
Via Giorgi 31  
Via Monte S. Genesio 21  
Via Agordad 50 (piano 1-5)  
Via Stella 5  
Via S. Giovanni alla Paglia 7  
Via degli Artigianelli 6 (piano terra)  
Via Amantea 5  
Via Fantoli 28/08  
Via Scanini 42  
79 appartamenti

● **Opera (Mi)** - Abbazia di Mirasole  
6 appartamenti e 1 co-housing

● **Cinisello Balsamo (Mi)**  
13 appartamenti

● **Venegono (Va)**  
Viale Verdi 21

● **Roma**  
Via Aquino 5

● **Monte di Procida (Na)**  
Via Cappella 31

### SEDI LOGISTICHE

● **Milano**  
Via Sammartini 106  
Magazzini e sede volontariato

Via Sammartini 122-124  
Magazzini non alimentari

Via Agordat 50  
Cucina / Magazzini alimenti

Via Aldini 74A  
Lavanderia e guardaroba

● **Roma**  
Via Casale Fainelli 65  
Sede volontariato

● **Monte di Procida (Na)**  
Via Cappella 31  
Sede volontariato

### PRESENZA CON PROGETTI DI SOSTEGNO ALIMENTARE E SENSIBILIZZAZIONE

Lombardia \ Lazio \ Campania \ Abruzzo \  
Basilicata \ Emilia Romagna \ Friuli Venezia  
Giulia \ Liguria \ Marche \ Piemonte \ Puglia  
\ Sardegna \ Sicilia \ Toscana \ Trentino Alto  
Adige \ Umbria \ Valle d'Aosta \ Veneto

*I progetti a gestione indiretta, inoltre, sono stati realizzati anche all'estero: Costa d'Avorio e Grecia.*

### ATTIVITÀ STATUTARIE (STRALCIO STATUTO ART. 2)

*“La Fondazione persegue in via esclusiva finalità di solidarietà sociale, in tutte le sue accezioni, interpretate alla luce delle condizioni storiche di una società in evoluzione, prestando attenzione esclusiva ai soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali, familiari o di qualsiasi altro genere.*

*Tale scopo si attua tramite la promozione e lo svolgimento, diretto o attraverso altre istituzioni senza scopo di lucro, delle attività, rivolte a soggetti in stato di svantaggio ai sensi del comma 2, dell'art. 10 del D.Lgs n. 460/1997, nei seguenti settori: assistenza sociale e sociosanitaria / assistenza sanitaria / beneficenza / istruzione / formazione / promozione della cultura e dell'arte / tutela dei diritti civili.”*

*Il perimetro delle attività riportate nel vigente statuto è più ampio rispetto alle attività effettivamente realizzate nel 2020 nel quale sono state svolte: assistenza sociale e sociosanitaria, beneficenza, tutela dei diritti civili.*

### MODIFICHE STATUTARIE

In data 13 novembre 2020 è stato iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Milano, al numero d'ordine 966 della pagina 5194 del volume 5°, l'atto di modifica statutaria di Fondazione Progetto Arca onlus che prevede:

- impegno sulla **filiera del buon uso di eccedenze** alimentari;
- **variazioni nella governance** e nel numero di **componenti del CdA**;
- specificazioni delle funzioni del **Comitato Scientifico**;
- variazione sulla procedura di nomina del **Collegio dei Revisori**.

Il nuovo Statuto subirà, nel prossimo anno, opportune revisioni rispetto ai dettami della Riforma del Terzo Settore.

### COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE

Fondazione Progetto Arca, nel 2020, è stata parte di:

- **Raggruppamento Temporaneo di Scopo** con Progetto Mirasole Impresa Sociale per la gestione dell'Abbazia di Mirasole;
- **Accordo di partenariato** con Progetto Mirasole Impresa Sociale per la gestione del progetto IN volto all'autonomia socio-lavorativa di soggetti fragili;
- **Associazione Temporanea di Scopo** con Farsi Prossimo onlus, La Grangia di Monluè e Comunità Progetto per la gestione del centro di accoglienza su modello SAI;
- **Associazione Temporanea di Scopo** con Croce Rossa Italiana per l'integrazione delle unità di strada milanesi;
- **Associazione Temporanea di Scopo** con Fondazione Eris, Croce Rossa Italiana Milano e Galdus per la gestione del progetto IntegrAzione, rivolto a persone con problema di dipendenza.

## Valori e finalità perseguite dall'ente



### VISION

*Progetto Arca crede in un mondo nel quale la dignità, la libertà e l'autonomia della persona siano diritti imprescindibili. Proteggiamo, valorizziamo e accompagniamo ogni individuo creando le condizioni necessarie perché possa realizzare le proprie aspirazioni.*

### MISSION

- Intervenire negli **ambiti di bisogno della persona meno presidiati**.
- Offrire **sempre una possibilità** nel tempo e nello spazio.
- Promuovere con **azioni resilienti**.
- Educare alla **responsabilità**.
- Produrre **cambiamento, integrazione** e legami sociali.
- Attitudine all'**ascolto**.

### VALORI E ATTITUDINI

*Ogni uomo ha un valore irriducibile a qualsiasi schema:*

- **onestà** - verità - trasparenza;
- **perdono**, tensione a comprendere l'errore e a usarlo come punto di ripartenza;
- **operosità** e impegno come strada per la realizzazione;
- **prontezza - acutezza - disponibilità**;
- **umiltà** come attitudine all'ascolto privo di pregiudizio;
- **pazienza** nel considerare i tempi dell'altro, nell'estremo rispetto della sua libertà;
- **sobrietà** ed essenzialità come stile di vita;
- **povertà** intesa come consapevolezza dell'essere incompleti e bisognosi dell'altro da noi;
- **gratitudine** per quanto ricevuto come stimolo alla responsabilità di contraccambiare con generosità.

### LA STRATEGIA A MEDIO TERMINE 2021-2024

Il CdA e il Comitato Direttivo, come emanazione della mission e vision condivisa e riconfermata, hanno prodotto nei primi mesi del 2021, e approvato nella seduta del CdA del 31 marzo 2021, le nuove linee di indirizzo triennali 2021 – 2024. Questo documento, sintetico quanto rispettoso dello scenario del bisogno sociale in continua mutazione, sarà il timone in grado di orientare i percorsi di sviluppo degli interventi e i processi di progettazione della prossima triennalità. Da questa fonte saranno generati gli obiettivi annuali e le relative azioni attuative che non potranno prescindere dall'ascolto attento dei bisogni che permette alla Fondazione di rispondere con adeguata flessibilità e professionalità ai gridi del territorio sempre affamato di soluzioni concrete e decisive.



## La nostra storia

Il 25 marzo viene costituita l'Associazione Progetto Arca da un gruppo di volontari diventati amici grazie al servizio presso il Rifugio di Fratel Ettore Boschini a Milano e apre il primo centro di Accoglienza per tossicodipendenti senza dimora, con l'aiuto del Centro Ambrosiano di Solidarietà.



Progetto Arca si apre all'accoglienza di rifugiati e avvia il progetto di custodia sociale e di sostegno alimentare.



Nasce l'Accoglienza di richiedenti asilo afferenti all'Emergenza Nord Africa.



Gli uffici amministrativi e di raccolta fondi vengono trasferiti in Via degli Artigianelli (MI). Parte l'emergenza profughi a Milano e l'Unità di strada a Roma e Napoli.



Nasce l'accoglienza "Post Acute for homeless", il primo centro di accoglienza per senza dimora a Roma, l'accoglienza per minori non accompagnati e la sperimentazione sull'Housing First.

Progetto Arca partecipa alla costituzione di Progetto Mirasole **Impresa Sociale srl** e avvia la gestione dell'Abbazia di Mirasole. I servizi sulla migrazione hanno un forte sviluppo anche fuori Milano e nasce a **Bacoli (NA)** il primo **Social Market**.



Progetto Arca festeggia il suo **venticinquesimo** con l'Arcivescovo Delpini e il sindaco di Milano Sala. L'anno vede la chiusura di alcuni servizi di accoglienza in ambito migrazione e la conseguente ristrutturazione del personale. Prende avvio il nuovo **Social Market a Rozzano** e si incrementano le attività di sostegno alimentare ed emergenze.

1994

1998  
20012002  
20072008  
2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016  
2017

2018

2019

2020

L'Associazione viene riconosciuta come **Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (onlus)** e nascono nuovi servizi nell'area delle dipendenze.



Progetto Arca diventa **Fondazione** e avvia la prima Unità di strada oltre che accoglienze in appartamento di famiglie senza dimora.



Progetto Arca partecipa per la prima volta al **Piano Freddo Comune di Milano**, oltre a incrementare servizi di accoglienza in appartamento per tossicodipendenti. Prima sperimentazione di sostegno progetti all'estero, in India.



Si sviluppano servizi di housing, la **gestione diretta dell'Hub** profughi in Stazione Centrale, si inaugura la campagna di sensibilizzazione "**La zuppa della bontà**" e partenariati con realtà internazionali in Eritrea, Libia e Libano.

Vengono **inaugurati i nuovi spazi dedicati alla raccolta fondi e all'ufficio progetti**, al secondo piano dell'immobile di Via degli Artigianelli a Milano. Si estende la collaborazione con il Comune di Milano su microcomunità e housing.



Nel 2020 Progetto Arca è stata impegnata a rispondere all'**emergenza sanitaria Covid-19** sviluppando la sorveglianza sanitaria nei centri di accoglienza, aprendo strutture temporanee per garantire il distanziamento sociale, intensificando il numero di uscite delle Unità di strada, incrementando il numero di pacchi viveri destinati alle famiglie in emergenza e avviando il nuovo progetto di cucina mobile in grado di fornire un pasto caldo alle persone senza dimora in strada.

# Struttura, governo e amministrazione

## Sistema di governo e controllo e altre informazioni sulle riunioni degli organi statutari

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il compenso complessivo destinato a membri del Consiglio di Amministrazione per l'anno 2020 è stato pari a € 78.000.

#### ALBERTO SINIGALLIA

Direttore Generale Progetto Arca,  
Presidente dal 25.03.1994

#### LAURA NURZIA

Direttore Controllo e Pianificazione  
Progetto Arca, Vicepresidente  
dal 25.03.1997

#### LUCA CAPELLI

Direttore Raccolta fondi Progetto  
Mirasole Impresa Sociale,  
Consigliere dal 26.04.2017

#### ROBERTO CORNO

Consulente del lavoro,  
Consigliere dal 31.03.2021

#### LUCA DEGANI

Avvocato, Consigliere dal 26.04.2017

#### MONICA POLETTI

Commercialista,  
Consigliere dal 31.03.2021

#### STEFANO SANFILIPPO

Direttore di azienda di comunicazione,  
Consigliere dal 26.04.2017

Cinque membri del Consiglio di Amministrazione sono stati riconfermati in data 22 aprile 2020 e due sono stati nominati il 31 marzo 2021, per ottemperare alle modifiche statutarie del 10 settembre 2020. Il presente CdA durerà in carica per l'esercizio in corso. A esso competono tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Sedute CdA 2020: **15**

Partecipazione: **96%**

Principali delibere 2020:

- 25.03.2020: approvazione nuovo modello organizzativo e presa d'atto nella nomina del Collegio dei Revisori;
- 22 e 29.04.2020: nomina e insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione;
- 29.04.2020: approvazione bilancio consuntivo 2019 e nomina Organismo di Vigilanza;
- 10.09.2020: approvazione modifiche statutarie;
- 30.09.2020: nomina nuovo Comitato Scientifico.

Altri temi trattati: preventivi e reportistica trimestrale, aggiornamenti sulla situazione finanziaria, aggiornamento sull'impatto della pandemia nei servizi, piani di investimento, acquisti immobiliari.

**Il CdA ha approvato il presente Bilancio Sociale in data 26 maggio 2021.**

### IL CONSIGLIO DEI REVISORI

Il compenso complessivo destinato a membri del Collegio dei Revisori per l'anno 2020 è stato pari a € 16.000.

**GIAN MARIO COLOMBO**  
Presidente, eletto da Fondazione  
L'Albero della Vita

**GIUSEPPE PIO GARBELLANO**  
Eletto da Federazione  
Lombardia CNCA

**NUNZIA VITTORIA NICOLETTA RADOIA**  
Eletta dall'Ordine dei Dottori  
Commercialisti di Milano e Lodi

Il Collegio dei Revisori è stato rinominato, nel marzo 2020, dai tre organi previsti dallo Statuto, dura in carica tre anni.

Nel 2020 il Collegio, oltre a 11 partecipazioni ai Consigli di Amministrazione, si è riunito 3 volte per vigilare sulla corretta gestione dei dati contabili e verificare il sistema finanziario.

**Il Collegio dei revisori dà atto che la Fondazione ha predisposto il presente Bilancio Sociale 2020 secondo le linee guida emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (D.M. 4 luglio 2019).**

### ORGANO DI VIGILANZA

Il compenso complessivo destinato a membri dell'Organo di Vigilanza per l'anno 2020 è stato pari a € 15.000.

**PIERO ALIPRANDI**  
Presidente, dottore  
commercialista

**GIUSEPPE PIO GARBELLANO**  
Dottore commercialista

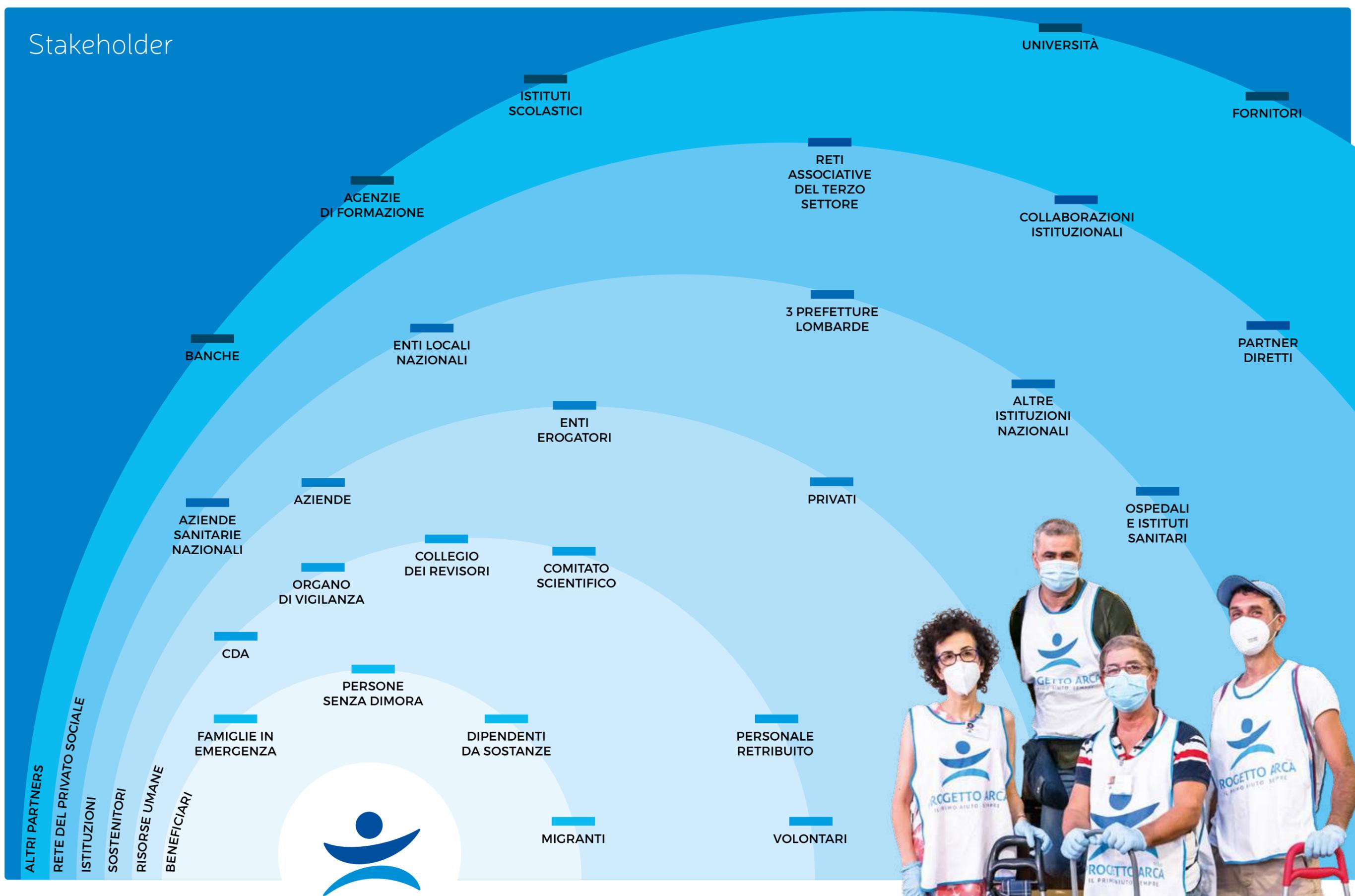
**ANDREA LOPEZ**  
Avvocato

L'Organo di Vigilanza è stato riconfermato in data 22.04.2020, dura in carica tre anni.

Nel 2020 l'OdV si è riunito 3 volte sui seguenti temi:

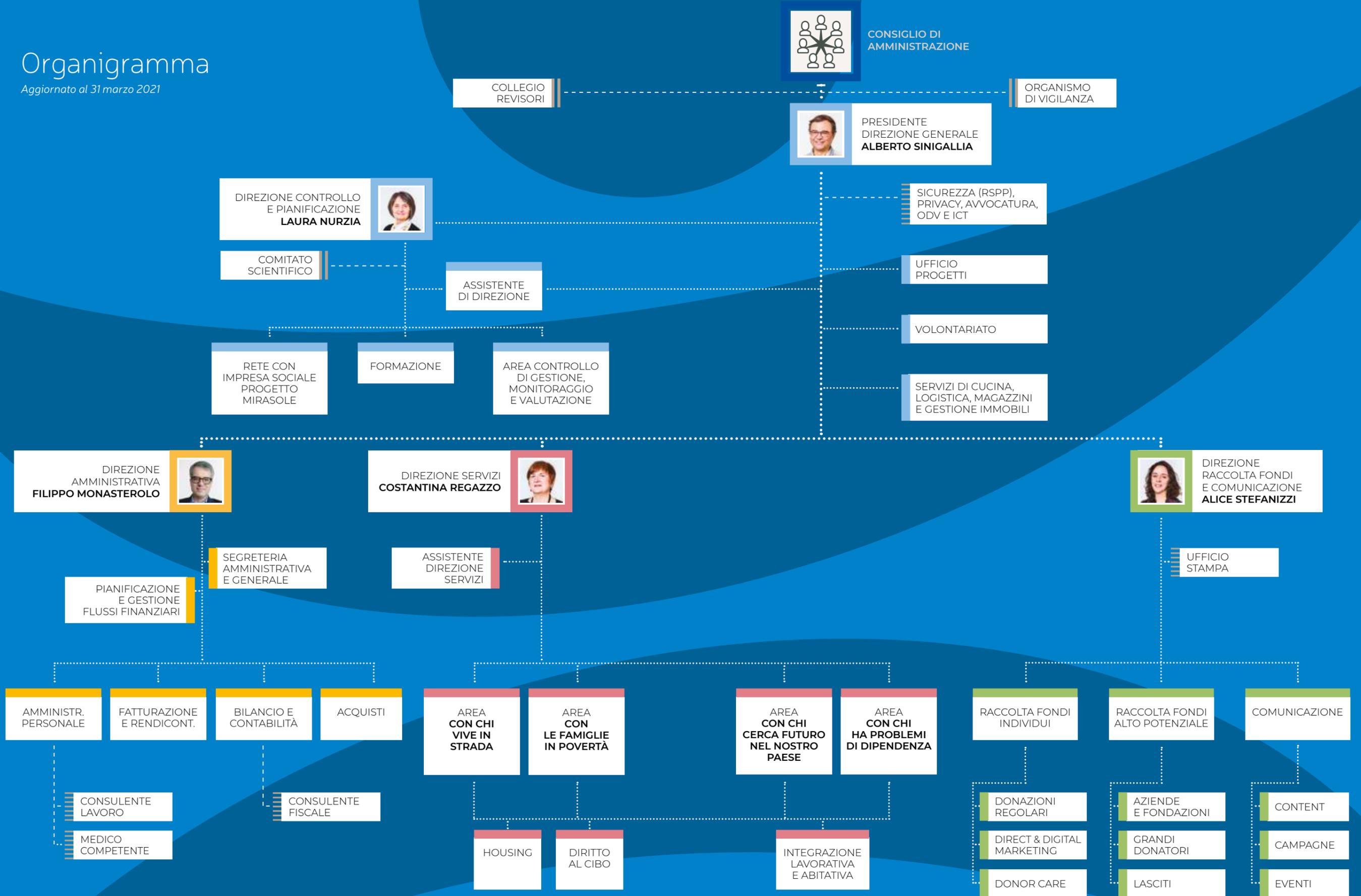
- messa in atto del nuovo Modello Organizzativo;
- predisposizione e diffusione dell'informativa sulla d.lsg 231/2001 a tutti i dipendenti;
- predisposizione del piano formativo.

# Stakeholder



# Organigramma

Aggiornato al 31 marzo 2021



## Persone che operano per l'ente

### COMPOSIZIONE DEL PERSONALE CHE HA OPERATO PER L'ENTE IN TUTTO IL 2020

TIPOLOGIA DEL PERSONALE	DIPENDENTI	COLLABORATORI	PROFESSIONISTI	INTERINALI	LAVORATORI DISTACCATI DA ALTRO ENTE	STAGISTI, TIROCINANTI E BORSE LAVORO	VOLONTARI SINGOLI	VOLONTARI DI IMPRESA	TOTALE
N. PERSONE	248	55	15	9	7	4	405	20	763
ORE LAVORATE	296.795	51.790	7.585	2.220	4.332	5.548	20.148	500	388.918

### IL PERSONALE RETRIBUITO

Fondazione Progetto Arca desidera utilizzare questo spazio per **ringraziare con viva gratitudine tutto il personale che nel 2020, con coraggio e determinazione, ha lottato contro i pericoli del contagio** mettendo l'ospite o la persona in strada al primo posto. L'impegno non è mai venuto meno e ha permesso alla Fondazione di garantire protezione, risposta sanitaria immediata e ascolto.

# Grazie :)

### LAVORATORI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

# 242

LAVORATORI IN FORZA  
AL 31.12.2020



### TIPOLOGIA CONTRATTUALE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Su 242 lavoratori in forza al 31 dicembre 2020

#### PERSONALE EDUCATIVO E SANITARIO

DIPENDENTI	COLLABORATORI	DISTACCATI DA ALTRO ENTE	PROFESSIONISTI
124	5	-	11

#### PERSONALE LOGISTICA (CUCINA, MANUTENZIONI, PULIZIE, TRASPORTI)

DIPENDENTI	COLLABORATORI	DISTACCATI DA ALTRO ENTE	PROFESSIONISTI
26	3	3	-

#### DIRIGENTI, PERSONALE AMMINISTRATIVO E VOLONTARIATO

DIPENDENTI	COLLABORATORI	DISTACCATI DA ALTRO ENTE	PROFESSIONISTI
29	-	-	1

#### PERSONALE RACCOLTA FONDI E COMUNICAZIONE

DIPENDENTI	COLLABORATORI	DISTACCATI DA ALTRO ENTE	PROFESSIONISTI
13	27	-	-

CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO  
CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO

171 \ 89%  
21 \ 11%



### LIVELLI CONTRATTUALI DEI DIPENDENTI

Su 192 dipendenti in forza al 31 dicembre 2020

LIVELLO 6 E 6S	LIVELLO 5 E 5S	LIVELLO 4 E 4S	LIVELLO 3 E 3S	LIVELLO 2	LIVELLO 1	LIVELLO QUADRO	DIRIGENZA	TOTALE
15	42	43	45	26	6	10	5	192
8%	21%	22%	24%	14%	3%	5%	3%	

In coerenza con la disposizione dell'art. 16 del Decreto Legislativo 117/2017, Codice del Terzo Settore, la Fondazione ha rispettato il principio secondo il quale la **differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non è superiore al rapporto uno a otto, calcolata sulla retribuzione lorda annua.**

### PERSONALE COMPLESSIVO PER TIPOLOGIA DI MANSIONE

Su 242 lavoratori in forza al 31 dicembre 2020

70 \ 29%  
PERSONALE AMMINISTRATIVO, VOLONTARIATO E RACCOLTA FONDI



109 \ 45%  
PERSONALE EDUCATIVO

### ANZIANITÀ DI SERVIZIO TRA I LAVORATORI DIPENDENTI

Su 192 dipendenti in forza al 31 dicembre 2020

9 \ 4%  
ASSUNTI PRIMA DEL 2010



31 \ 16%  
ASSUNTI NEL 2020

32 \ 13%  
PERSONALE LOGISTICA

31 \ 13%  
PERSONALE SANITARIO

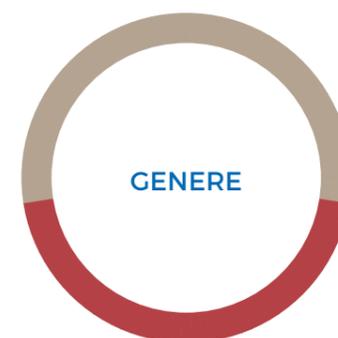
124 \ 65%  
ASSUNTI 2010-2017

28 \ 15%  
ASSUNTI 2018-2019

### CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE DEI LAVORATORI

Su 242 lavoratori in forza al 31 dicembre 2020

130 \ 54%  
MASCHI



36 \ 15%  
18-29 ANNI

85 \ 35%  
30-39 ANNI



187 \ 78%  
ITALIA / EUROPA



40 \ 16%  
AFRICA

15 \ 6%  
ALTRO

### MALATTIA E INFORTUNIO DEI LAVORATORI DIPENDENTI

Su 192 dipendenti in forza al 31 dicembre 2020

ORE COMPLESSIVE LAVORABILI NEL 2020	358.190
ORE DI MALATTIA 2020	17.732 \ 5%
ORE INFORTUNIO 2020	3.316 \ 1%

### TURN OVER DEI DIPENDENTI E MOTIVO DELLA CESSAZIONE

DIPENDENTI IN FORZA AL 1.1.2020	196
DIPENDENTI ASSUNTI IN TUTTO IL 2020	52
DIPENDENTI CESSATI NEL 2020	56
DIPENDENTI AL 31.12.2020	192

DIMISSIONI VOLONTARIE	CONCLUSIONE CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO	CONCILIAZIONE CON INCENTIVO ALL'ESODO	LICENZIAMENTO
38%	45%	14%	3%

### RE-AZIONE COVID

Per rispondere ai decreti governativi sono state consentite 27.329 ore di **smart working** a tutto il personale in grado di lavorare da casa o con fragilità sanitarie, **grazie all'implementazione del sistema informatico** che ha permesso di mantenere lo standard di produttività sia negli uffici sia nei servizi.

**A tutti i lavoratori è stata offerta la possibilità di un supporto psicologico per affrontare momenti di difficoltà anche personali.**



## Customer lavoratori



Fondazione Progetto Arca da anni attiva il monitoraggio della Customer Satisfaction, con l'obiettivo di raccogliere, comprendere e interpretare il giudizio dei suoi lavoratori sull'operato dell'organizzazione e sulle variabili di cambiamento in atto o desiderate.

QUESTIONARI DISTRIBUITI	235
QUESTIONARI RACCOLTI	198
% DI RISPOSTA	84%

Sulla totalità delle opinioni relative alla soddisfazione sui vari ambiti, riportiamo la percentuale di soggetti che **hanno scelto le risposte "abbastanza", "molto" o "totalmente"** sulla scala di cinque possibilità che comprende anche "per niente" e "poco".



I risultati di customer vengono diffusi a tutti i lavoratori della Fondazione durante l'assemblea plenaria estiva e diventano oggetto di gruppi di lavoro, interni a ogni staff, mirati al miglioramento continuo.

*Lavorare in Progetto Arca e conoscerne tutti i settori è una grande esperienza formativa e di crescita professionale e personale perché ho visto, anche con le dovute fatiche, un sistema complesso muoversi verso la realizzazione di una mission non facile ma condivisa. Dal punto di vista personale lavorare in questo settore è il raggiungimento di un grande obiettivo perché riesco a tenere insieme la mia passione per le persone con le necessità lavorative ed è quello che ho sempre desiderato: un lavoro che fosse una missione.*

Giuseppina

## Formazione del personale

	LAVORATORI COINVOLTI	ORE DI FORMAZIONE	VOLONTARI COINVOLTI	ORE DI FORMAZIONE	ORE DI INCONTRI CONOSCITIVI
2020	631	3.812	253	724	206
2019	250	2.346			

Le attività formative hanno caratterizzato l'anno 2020 **trasformando vincoli in opportunità**. Non poter programmare la presenza in aula e l'adesione a seminari esterni ha accelerato l'acquisizione di **nuove modalità di partecipazione** e fruizione. La sperimentazione, inizialmente timida e poi sempre più diffusa, della partecipazione on line si è rivelata non solo una necessità, ma convintamente un'opportunità spesso agevolante. **Importante è stato il presidio sulla formazione obbligatoria (33% del totale)**.



## PROGETTI SPECIALI SULLA FORMAZIONE

- Accordo quadro con un importante centro di formazione a distanza per l'accesso alla piattaforma cloud contenente 250 **"pillole formative"** riguardanti soft skills sui temi della comunicazione, relazioni interpersonali.
- Corso introduttivo di **Project Management** offerto al gruppo dei quadri con elementi base su piani operativi e di monitoraggio progetti.
- Attività formative erogate per la prima volta nel 2020 che entrano nel **pacchetto base formativo** per i dipendenti:
  - modello organizzativo 231;
  - sicurezza informatica;
  - elementi base di privacy.
- Progetto Arca ha sperimentato nel 2020 la formula del **tirocinio curricolare** che ha portato alla formazione sul campo di quattro studentesse universitarie, una delle quali è stata confermata in organico con un contratto di apprendistato.
- È stata sviluppata una intensa **attività formativa e informativa sui volontari** per aumentare le loro competenze in abito alimentare (HACCP e educazione alimentare) oltre che per condividere mission, valori e attività della Fondazione.

## RE-AZIONE COVID

Sono stati ripetuti, a cadenza ravvicinata, moduli di formazione specifica, ai lavoratori e ai volontari, sui **protocolli da adottare per il contrasto al contagio Covid-19** e sulle **procedure di sicurezza**, a tutela della "ripartenza", destinati a tutto il personale impegnato nei centri di accoglienza e in strada.



## Volontariato

**425** | **20.648**  
NUMERO VOLONTARI | TOTALE ORE VOLONTARIATO

Un anno complesso, tante limitazioni, le città deserte.

**I volontari di Progetto Arca non si sono fermati** perché le richieste di aiuto si sono moltiplicate chiedendo al volontariato di modellare le attività sull'obiettivo imprescindibile della **tutela della salute**.

### UNITÀ DI STRADA

Muniti di un lasciapassare del Comune di Milano i volontari di Progetto Arca sono stati vicini, ogni notte, alle persone senza dimora che hanno visto mancare, a causa dell'emergenza sanitaria, ogni possibilità di sostegno, **potenziando le Unità di strada**. Esserci, per **rispondere a quei "non mangio da giorni"** ha permesso di riorganizzare il servizio con la flessibilità necessaria per affrontare l'emergenza. **È nata così l'idea della cucina mobile** che consegna pasti caldi direttamente in strada a centinaia di persone ogni sera.

### SOSTEGNO ALIMENTARE

La Casa del Volontariato si è trasformata in un **"centro operativo"** per le attività di **sostegno alimentare** per aiutare le vittime della pandemia economica e sociale. Progetto Arca ha **incrementato consistentemente la distribuzione di generi alimentari** e per bambini, facendo arrivare un primo aiuto in moltissime città italiane. Grazie al progetto "ItaliaKiama" che ha offerto una flotta di 12 automobili, sono stati consegnati settimanalmente, a domicilio, aiuti alimentari a centinaia di famiglie in difficoltà.

### SOCIAL MARKET

Un ridotto gruppo di volontari ha permesso la **continuità del Social market di Rozzano** che ha sostenuto mensilmente **236 nuclei famigliari** e ha esteso la sua azione, con consegne a domicilio, anche ad altre fasce di popolazione a rischio. I volontari, grazie al Bando "Aggiungi un Posto a Tavola" promosso da Regione Lombardia, hanno frequentato un corso di **educazione alimentare** per poi veicolare le informazioni sulla sana e corretta alimentazione alle famiglie.

RAPPORTO CON I DESTINATARI

**289** | **14.947**  
VOLONTARI | ORE

	VOLONTARI	ORE
CHI VIVE IN STRADA	193	10.452
FAMIGLIE IN POVERTÀ	2	96
CHI CERCA FUTURO NEL NOSTRO PAESE	93	4.365
CHI HA PROBLEMI DI DIPENDENZA	1	34

SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO

**102** | **5.030**  
VOLONTARI | ORE

	VOLONTARI	ORE
SOSTEGNO ALIMENTARE	69	3.097
GUARDAROBA	33	1.933

SERVIZI ALLA RACCOLTA FONDI

**34** | **671**  
VOLONTARI | ORE

*Come illustrare cosa significa "strada innevata" a due ragazzi arrivati dal Camerun che non hanno mai visto la neve?*

*Spiegando il significato di alcune semplici parole ho sentito nascere in me il grande desiderio di mettermi al servizio di questi ragazzi così giovani, forti ma indifesi e di essere per loro un aiuto concreto in qualcosa che potesse fare la differenza nella loro vita. Così li ho accompagnati nella preparazione dell'esame per la patente, leggendo insieme il libro ed esercitandoci con i quiz online. Oggi entrambi hanno superato l'esame scritto e stanno frequentando le lezioni di guida... non mi resta che far loro un grande in bocca al lupo perché possano realizzare questo importante risultato verso l'autonomia e la fiducia in loro stessi!*

Annalisa, volontaria corsi di italiano presso il centro SIA di via Stella a Milano



### L'INSEGNAMENTO DELL'ITALIANO

Un gruppo di tenaci volontari, già formati sull'insegnamento della lingua, hanno organizzato delle **classi di italiano on-line** destinate agli ospiti del centro di accoglienza SEA. Tra connessioni wi-fi, zoom e chat, ci si è scambiati compiti e realizzate conversazioni. Per chi muove i primi passi con la lingua italiana, questo servizio è stato più che mai prezioso!

### GUARDAROBA

Il guardaroba ha beneficiato dell'instancabile attività di un piccolo gruppo di volontari che ha regalato una seconda vita agli abiti usati ricevuti in donazione, **lavando e sanificando ogni capo**, per poi comporre la **dotazione stagionale** necessaria a ogni ospite.

### LA PRESENZA NELLE RICORRENZE

La sensibilità dei volontari di Progetto Arca non manca di stupire gli ospiti dei centri e i destinatari di attività in strada. Ogni ricorrenza è un pretesto per creare prossimità e calore, con la distribuzione di **pacchetti regalo a Natale, calze della Befana all'Epifania, frutta e acqua fresca a Ferragosto**.

### CUSTOMER SATISFACTION SUI VOLONTARI

QUESTIONARI DISTRIBUITI	<b>371</b>
QUESTIONARI RACCOLTI	<b>178</b>
% DI RISPOSTA	<b>47%</b>

Sulla totalità delle opinioni relative alla soddisfazione sui vari ambiti, riportiamo la percentuale di soggetti che **hanno scelto le risposte "abbastanza", "molto" o "totalmente"** sulla scala di cinque possibilità che comprende anche "per niente" e "poco".





# I NOSTRI PROGETTI

PROGETTO AR  
IL PRIMO AIUTO, SE

## Verso l'impatto sociale

### IL NUOVO COMITATO SCIENTIFICO DI PROGETTO ARCA

Nel settembre 2020 è entrato in carica il nuovo Comitato Scientifico di Fondazione Progetto Arca, che nei quattro mesi dell'anno si è prevalentemente concentrato su:

- **la valutazione della qualità dei servizi:** è stato revisionato il sistema di indicatori di qualità, condividendoli con la direzione e i coordinatori dei servizi;
- **la valutazione della soddisfazione dell'utenza:** il Comitato ha revisionato la scheda di valutazione e ha accompagnato una prima sperimentazione sul campo, finalizzata alla verifica dell'efficacia dello strumento;
- **la valutazione del cambiamento percepito dagli ospiti:** il Comitato si è espresso in merito al lavoro coordinato da ALTIS-Università Cattolica, inerente alla definizione di indicatori relativi alla percezione del cambiamento da parte degli utenti dei servizi;
- **la valutazione di impatto:** il Comitato ha accompagnato la Fondazione nella definizione del modello operativo di valutazione d'impatto sintetizzato nel **"manifesto d'impatto"** presentato alle pagine 30 e 31..

Tutte le attività di cui sopra mirano all'orientamento della progettazione strategica e al perseguimento del miglioramento continuo degli interventi, sia a favore dei destinatari diretti sia nella relazione con tutti gli altri stakeholder.

**STEFANO GHENO**  
Università Cattolica di Milano,  
coordinatore

**MARIO CALDERINI**  
Politecnico di Milano

**GIUSEPPE GUERINI**  
Comitato Economico Sociale  
Europeo (CESE)

**LUCA PESENTI**  
Università Cattolica di Milano

**LAURA NURZIA**  
Vicepresidente di  
Fondazione Progetto Arca

Partecipano ai lavori del Comitato:  
**MASSIMO SALVATORE**  
Area CdG, monitoraggio e valutazione  
**DANIELA TANEGGI**  
Area formazione

“Quando la Fondazione ha deciso di investire il Comitato Scientifico di una responsabilità nell'implementazione di un nuovo modello di valutazione d'impatto ho aderito con grande interesse, convinto che questa sia la migliore traiettoria per un'organizzazione innovativa sia nel servire i propri stakeholder esterni, sia nel proprio sviluppo interno. Stiamo costruendo il sistema di valutazione partendo da ciò che c'era già e coinvolgendo governance, management e collaboratori in un percorso dialogico fortemente partecipativo.

Stefano Gheno, Coordinatore

### IL MANIFESTO DI IMPATTO SOCIALE

Un percorso di progettazione partecipata ha coinvolto il Comitato Scientifico in una serie di incontri con il CdA, con il Presidente e Vicepresidente e con il Comitato Direttivo della Fondazione nei quali sono stati estratti i valori e le prospettive di senso degli interventi sociali attuati. Dopo un'ultima revisione da parte dell'area CdG, monitoraggio e valutazione proponiamo, nelle pagine seguenti, il manifesto di impatto sociale che sarà la traccia per la costruzione di tutti i processi di valutazione a partire da indicatori e obiettivi di risultato.

Si vedano pag. 28 e 29



La misurazione dell'impatto è per me inscindibile dalla volontà delle organizzazioni di agire per una trasformazione concreta della vita delle persone e per offrire una risposta efficace ai problemi sociali. L'esperienza nel Comitato Scientifico mi ha gratificato umanamente e professionalmente, perché la traduzione in metodi, processi e numeri del concetto di impatto non si è mai scissa dalla reale forza trasformativa che Progetto Arca esprime in tutte le sue azioni.

Mario Calderini

Ricerca l'esattezza lieve di una rigorosa apertura all'accoglienza. Questa è l'impressione che ho ricavato iniziando l'attività nel Comitato Scientifico di Fondazione Progetto Arca. Esattezza come "piuma" che da la misura alla bilancia dove si pesano le anime perché lavorare sulla valutazione d'impatto delle attività significa occuparsi, con passo lieve e rigorosa leggerezza, del peso delle anime delle migliaia di persone accolte.

Giuseppe Guerini

L'esperienza di lavoro nell'ambito del Comitato Scientifico sta contribuendo a un processo di riflessività interna da parte della Fondazione. Mi pare un segnale importante di un soggetto del terzo settore capace di affrontare la sfida della "cultura del dato" e della valutazione come elemento essenziale, strategico e non episodico, della propria attività.

Luca Pesenti



# Il manifesto di impatto sociale

Approvato dal CdA in data 29 aprile 2021



## output

### RISPOSTA AI BISOGNI PRIMARI

SOSTEGNO ALIMENTARE  
OFFERTA BENI DI PRIMA NECESSITÀ  
ACCOGLIENZA IN STRUTTURE E APPARTAMENTI  
LETTURA E RISPOSTA AI BISOGNI DELLA PERSONA  
PROTEZIONE GENERATIVA

### ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

ASSISTENZA MEDICO INFERMIERISTICA  
ASSISTENZA EDUCATIVA  
ASSISTENZA PSICOLOGICA  
ASSISTENZA LEGALE  
ASSISTENZA SOCIALE

### INTEGRAZIONE SOCIALE

AFFIANCAMENTO SCOLASTICO  
PERCORSI FORMATIVI  
ORIENTAMENTO LAVORATIVO  
EDUCAZIONE FINANZIARIA  
ATTIVAZIONE RETI DI COMUNITÀ

### SVILUPPO IDENTITÀ E CULTURA ORGANIZZATIVA

FORMAZIONE LAVORATORI  
FORMAZIONE VOLONTARI  
INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DONATORI

### COMUNICAZIONE E SENSBILIZZAZIONE

EDUCAZIONE E MOBILITAZIONE SUI TEMI DELLA POVERTÀ, FRAGILITÀ E INVISIBILITÀ SOCIALE

## outcome

### BENESSERE PERSONALE

BENESSERE PSICOFISICO, AUMENTO DELL'ATTESA DI VITA  
SODDISFAZIONE PERSONALE  
ALLONTANAMENTO DALLA PROSPETTIVA DI VITA IN STRADA

### LIFE SKILLS

COMPETENZE RELAZIONALI, EMOTIVE E COGNITIVE

### OCCUPABILITÀ

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI  
CAPACITÀ DI INDIVIDUARE OPPORTUNITÀ LAVORATIVE  
CAPACITÀ DI MANTENERE UN LIVELLO DI OCCUPAZIONE ADEGUATO ALLE PROPRIE NECESSITÀ

### BENESSERE ECONOMICO

CAPACITÀ DI AUTONOMIA ECONOMICA

### CITTADINANZA

CAPACITÀ DI RAPPORTO CON ISTITUZIONI  
COMPRESIONE DELLE REGOLE DELLA CIVILE CONVIVENZA

## impact

### INCLUSIONE SOCIALE

ATTIVITÀ DI ADVOCACY: PROTEZIONE DEI DEBOLI, EMERSIONE DEGLI INVISIBILI, CONTRASTO AL PREGIUDIZIO NEI CONFRONTI DELL'UTENZA  
UMANIZZAZIONE E NORMALIZZAZIONE DEL DISAGIO, FRANGIBILITÀ COME CARATTERISTICA COMUNE TRA UTENTI E SOCIETÀ CIVILE

### EMPOWERMENT DELLA PERSONA, DELLA FAMIGLIA E DELLA COMUNITÀ

RESPONSABILIZZAZIONE DELLA PERSONA (NON SOLO UTENTI); OCCUPARSI DI SÈ E DELLA PRIORIPRIA RETE PRIMARIA  
CITTADINANZA ATTIVA  
SOSTENIBILITÀ DEL PRENDERSI CURA DEL E NEL NUCLEO FAMILIARE  
PROPOSTA E SPERIMENTAZIONE DI MODELLI DI CURA INNOVATIVI

### SOSTENIBILITÀ E SVILUPPO DEL TERRITORIO

INCREMENTO DELLA CULTURA DEL DONO E DELLA SOCIALITÀ (VOLONTARI, DONATORI)  
RAPPORTO CON LE AMMINISTRAZIONI E LE POPOLAZIONI SUL TERRITORIO  
RECUPERO BENI DEGRADATI E CONFISCATI ALLA MAFIA  
PRESIDIO E TUTELA DEL TERRITORIO  
SVILUPPO DI RETI GENERATIVE DI UTILITÀ UNIVERSALE

### VALORE SUSSIDIARIO

CONCORSO NEI COSTI DI ASSISTENZA (VOLONTARIATO E DONAZIONI, EROGAZIONE DI INTERVENTI GRATUITI)  
MIGLIORE EFFICIENZA NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE PUBBLICHE  
EFFETTO MOLTIPLICATORE DI RISORSE (SOCIALI, ECONOMICHE E UMANE)  
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE ECCEDENTI

## L'analisi del cambiamento percepito negli ospiti

Fondazione Progetto Arca ha intrapreso, con il supporto scientifico e metodologico di **ALTIS – Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore**, un percorso volto a misurare i cambiamenti generati nelle percezioni dei beneficiari. La metodologia adottata fa principalmente riferimento alla **Teoria del Cambiamento e all'approccio stakeholder driven** ed è partita dalla realizzazione di quattro **focus group**, che **hanno coinvolto 31 persone**, tra operatori e beneficiari, rappresentanti le aree della Fondazione: senza dimora, famiglie in povertà, migrazione e dipendenze. Gli incontri sono stati dedicati alla definizione delle dimensioni di impatto e delle principali categorie dei cambiamenti generati, strutturando così il framework teorico di riferimento, ovvero la **mappa delle dimensioni di impatto da misurare**, dettagliate in indicatori e item specifici e misurabili che sono stati poi integrati nei questionari di gradimento somministrati periodicamente agli utenti. Al fine di rispondere alla necessità di attribuzione dei cambiamenti nei beneficiari, stabilendo il nesso causale necessario, le domande sono state scritte nella formulazione: **"Quanto l'esperienza che stai vivendo con Progetto Arca ti ha dato la possibilità di..."**. I questionari sono stati discussi e validati all'interno dei focus group e, per la verifica dell'efficacia dello strumento, somministrati a un **campione di 20 ospiti** da parte di alcuni membri del Comitato Scientifico. Dall'analisi dei dati per dimensioni d'impatto emerge che **tutti i cambiamenti percepiti dagli utenti dei servizi possono essere considerati positivi**: quelli che risultano meno faticosi afferiscono, in gran parte, agli indicatori delle dimensioni di benessere psicosociale e sviluppo personale, mentre quelli più faticosi agli indicatori della dimensione delle relazioni con gli altri. Per quanto riguarda la valutazione generale dei diversi servizi, quelli che mostrano un effetto più marcato sono quelli dove gli utenti vivono una quotidianità stabile che permette al benessere psicosociale e allo sviluppo personale e relazionale di svilupparsi in maniera più radicata e continua.



### LE DOMANDE SONO STATE POSTE IN FORMA CHIUSA CON SCALA 1-5

- 1 - PER NIENTE
- 2 - POCO
- 3 - ABBASTANZA
- 4 - MOLTO
- 5 - TOTALMENTE



I valori di **media indice di impatto** nelle tabelle sono rappresentati con una sfumatura di colore tra il verde (cambiamento percepito come PIÙ FACILMENTE REALIZZABILE) e il rosso (cambiamento percepito come PIÙ DIFFICILMENTE REALIZZABILE). I colori verde chiaro, giallo e arancione rappresentano i valori intermedi tra i due estremi all'interno di ogni singola colonna.

### CHI VIVE IN STRADA

#### QUANTO L'ESPERIENZA CHE STAI VIVENDO CON PROGETTO ARCA TI HA DATO LA POSSIBILITÀ DI...

	MEDIA DI INDICE D'IMPATTO			
	CURA SOCIO SANITARIA	PRIMA ACCOGLIENZA	MICROCOMUNITÀ E HOUSING	
<b>SVILUPPO PERSONALE</b>	... DESIDERARE UN CAMBIAMENTO DI VITA?	3,92	3,75	-
	... PENSARE/PROGETTARE IL FUTURO?	3,83	3,65	4,43
	... ORGANIZZARE MEGLIO IL TUO TEMPO, I TUOI IMPEGNI E IL LUOGO IN CUI VIVI?	-	-	4,37
	... ESSERE ATTIVO NELLA RICERCA DEL LAVORO, DELLA CASA E NELLA GESTIONE DELLE PRATICHE BUROCRATICHE?	-	-	4,20
<b>BENESSERE PSICOSOCIALE</b>	... ACCETTARE DI ESSERE SOSTENUTO NELLA MALATTIA E NELLA CURA?	3,96	3,72	-
	... IMPARARE A CURARTI DI PIÙ E MEGLIO?	3,88	3,71	-
	... SENTIRTI CAPACE DI CONTROLLARE LA RABBIA E DI RIFLETTERE PRIMA DI AGIRE?	-	-	4,28
	... SENTIRTI PIÙ SICURO DI TE STESSO?	-	-	4,24
<b>RELAZIONI CON GLI ALTRI</b>	... MIGLIORARE LA TUA INTEGRAZIONE NELLA SOCIETÀ?	3,67	-	-
	... AFFRONTARE IN MODO DIVERSO I PROBLEMI CHE INCONTRI?	-	-	4,20
	... RICONOSCERE ED ESSERE ATTENTO AL BISOGNO DEGLI ALTRI?	3,50	3,59	-
	... IMPARARE A STARE IN RELAZIONE CON GLI ALTRI?	-	-	4,17
	... AVERE NUOVAMENTE UN RAPPORTO CON LE PERSONE PIÙ IMPORTANTI NELLA TUA VITA (AMICI, FAMILIARI ECC)	3,46	3,51	4,16
	... CREARE NUOVI PUNTI DI RIFERIMENTO SUL TERRITORIO?	-	-	4,13

*Il percorso di cambiamento per chi vive in strada appare svilupparsi con più semplicità nelle caratteristiche di ricostruzione personale di sviluppo della persona e del benessere psicosociale, ed invece, essere più faticoso nella relazione con il mondo esterno alla Fondazione. Le percezioni di cambiamento, inoltre, appaiono più alte, in termini assoluti, per coloro che usufruiscono dei servizi di Housing*

## FAMIGLIE IN POVERTÀ

QUANTO L'ESPERIENZA CHE STAI VIVENDO  
CON PROGETTO ARCA TI HA DATO LA POSSIBILITÀ DI...

MEDIA  
DI INDICE  
D'IMPATTO

SVILUPPO PERSONALE	... ESSERE ATTIVO NELLA RICERCA DEL LAVORO, DELLA CASA E NELLA GESTIONE DELLE PRATICHE BUROCRATICHE?	4,15
	... ORGANIZZARE MEGLIO IL TUO TEMPO, I TUOI IMPEGNI E IL LUOGO IN CUI VIVI?	4,12
	... PROGETTARE IL TUO FUTURO?	4,05
BENESSERE PSICOSOCIALE	... SENTIRTI PIÙ SICURO DI TE STESSO?	4,09
	... AFFRONTARE IN MODO DIVERSO I PROBLEMI CHE INCONTRI?	4,01
	... SENTIRTI CAPACE DI CONTROLLARE LA RABBIA E DI RIFLETTERE PRIMA DI AGIRE?	3,90
RELAZIONI CON GLI ALTRI	... IMPARARE A STARE IN RELAZIONE CON GLI ALTRI?	4,15
	... AVERE NUOVAMENTE UN RAPPORTO CON LE PERSONE PIÙ IMPORTANTI NELLA TUA VITA (AMICI, FAMILIARI ECC)	4,04
	... CREARE NUOVI PUNTI DI RIFERIMENTO SUL TERRITORIO?	3,85

Le famiglie in povertà appaiono proiettate verso uno sviluppo del loro percorso di vita e quindi di sviluppo personale, che si concretizza con la ricerca del lavoro e l'organizzazione del proprio tempo e dei propri impegni. La relazione con gli altri appare non troppo faticosa, anche per quanto riguarda i rapporti con le persone importanti della propria vita, ad eccezione della capacità di crearsi punti di riferimento sul territorio.

## CHI CERCA FUTURO NEL NOSTRO PAESE

QUANTO L'ESPERIENZA CHE STAI VIVENDO  
CON PROGETTO ARCA TI HA DATO LA POSSIBILITÀ DI...

MEDIA  
DI INDICE  
D'IMPATTO

SVILUPPO PERSONALE	... CAPIRE CHE È IMPORTANTE MIGLIORARE LA TUA FORMAZIONE SCOLASTICA E LAVORATIVA?	3,84
	... CAPIRE CHE UN LAVORO REGOLARE È IMPORTANTE PER RAGGIUNGERE I TUOI OBIETTIVI?	3,72
BENESSERE PSICOSOCIALE	... CAPIRE CHE È IMPORTANTE CONOSCERE LA LINGUA ITALIANA?	4,03
	... MIGLIORARE LA TUA CONOSCENZA DEL NOSTRO PAESE (LINGUA, REGOLE, VALORI, USANZE, ABITUDINI)?	3,79
	... SENTIRTI MEGLIO (DORMIRE BENE, MANGIARE, GESTIRE PENSIERI ED EMOZIONI, ECC)?	3,48
RELAZIONI CON GLI ALTRI	... CAPIRE LE DIFFERENZE DELLE REGOLE TRA IL TUO PAESE E QUELLO CHE TI STA OSPITANDO?	3,78
	... SVILUPPARE UNA RETE DI AMICIZIA?	3,76
	... CHIEDERE AIUTO AGLI OPERATORI NEI MOMENTI DEL BISOGNO?	3,74
	... CONOSCERE NUOVE ASSOCIAZIONI FUORI DAL CENTRO?	3,44

L'indicatore dell'integrazione sociale emerge per i migranti come un effetto rilevante soprattutto per quanto riguarda il riconoscimento dell'importanza dell'apprendimento della lingua italiana e la conoscenza del nostro paese. Anche la formazione, in generale, viene riconosciuta come un elemento importante che si concretizza con l'incremento delle competenze professionali. Per questi utenti emerge una fatica nella capacità di creare reti, di chiedere aiuto e di occuparsi del proprio stato di salute.

## CHI HA PROBLEMI DI DIPENDENZE

QUANTO L'ESPERIENZA CHE STAI VIVENDO  
CON PROGETTO ARCA TI HA DATO LA POSSIBILITÀ DI...

MEDIA DI INDICE D'IMPATTO

CURA SOCIO  
SANITARIA

PRIMA  
ACCOGLIENZA

MICROCOM  
E HOUSING

SVILUPPO PERSONALE	... RECUPERARE UNA NORMALITÀ, UN EQUILIBRIO E UNA ROUTINE?	4,00	3,95	-
	... IMPARARE A CURARTI DI PIÙ FISICAMENTE E PSICOLOGICAMENTE?	3,63	4,26	-
	... COGLIERE NELLE OPPORTUNITÀ QUOTIDIANA CHE VIVI UNO STIMOLO PER UNA SVOLTA DECISIVA ALLA TUA VITA?	-	-	3,44
	... MIGLIORARE LA TUA SITUAZIONE ABITATIVA E LAVORATIVA?	-	-	3,25
BENESSERE PSICOSOCIALE	... RECUPERARE UNA LUCIDITÀ MANTENENDO L'ASTINENZA?	3,94	4,32	-
	... PRENDERE COSCIENZA DI ESSERE PROTAGONISTA DELLA TUA VITA E CHE LE TUE SCELTE INFLUENZANO CIÒ CHE ACCADE?	3,88	3,95	3,50
	... DEDICARE DEL TEMPO ALLA CURA DI TE STESSO	-	-	3,44
	... RAGGIUNGERE UN EQUILIBRIO E UNA MAGGIOR SICUREZZA PERSONALE?	-	-	3,31
	... RECUPERARE UNA ROUTINE QUOTIDIANA CHE TI CONSENTA DI SCANDIRE I RITMI DELLA GIORNATA IN MODO SODDISFACENTE?	-	-	3,19
	... FIDARTI E AFFIDARTI ALL'EQUIPE EDUCATIVA NEL TUO PERCORSO DI CURA?	3,93	4,20	-
RELAZIONI CON GLI ALTRI	... SPERIMENTARE UNA MODALITÀ RELAZIONALE NUOVA RISPETTO AI GRUPPO DEI PARI?	3,88	3,53	-
	... GESTIRE MOMENTI CONFLITTUALI DOVUTI ALLA CONVIVENZA CON ALTRI?	3,81	3,68	-
	... TROVARE UN EQUILIBRIO CON LE PERSONE CHE INCONTRI?	-	-	4,13
	... RACCONTARTI E CONDIVIDERE CON GLI ALTRI LE TUE ESPERIENZE, SOSTENENDOVÌ A VICENDA?	-	-	2,81
	... COSTRUIRE UNA RETE DI CONOSCENZE CHE TI POTRÀ SOSTENERE NEI MOMENTI DI BISOGNO FUTURO?	-	-	2,81

Coloro che hanno problemi di dipendenza sono il gruppo di beneficiari con effetti più diversificati in quanto afferenti a livelli di percorso molto eterogenei.

Il percorso intrapreso, soprattutto nel servizio residenziale, produce effetto marcato sugli aspetti che riguardano la dimensione dello sviluppo personale e del benessere psicosociale. Questo probabilmente è legato anche alla percezione molto alta dell'effetto ottenuto dalla fiducia e dall'affidamento all'equipe educativa.

Gli altri aspetti relazionali si dimostrano più faticosi anche nell'ambito della bassa intensità che, dovrebbe invece, produrre lo slancio verso l'integrazione e la socialità.

## Valorizzazione economica dell'impatto sociale



Le risorse di cui una onlus dispone, arricchite da dinamiche diverse rispetto a quelle del mercato libero (volontariato, riuso di oggetti o immobili, contrasto allo spreco, benefici fiscali) producono, sulla collettività, un effetto moltiplicatore del valore originario, sociale ed economico, dei beni e servizi resi.

\* I costi di Progetto Arca rappresentati escludono le prestazioni specialistiche e alberghiere i cui dettagli sono riportati nelle schede di colore verde

## I destinatari

## CON CHI VIVE IN STRADA



In Italia sono oltre 50.000 le persone senza dimora (dato Istat). **Perdita del lavoro, separazione dal coniuge, sopraggiungere di una malattia, diniego dell'asilo politico o impossibilità di rinnovare il permesso di soggiorno** sono tra gli eventi che conducono alla condizione di senza dimora. Progetto Arca, in collaborazione con enti locali, realtà del Terzo Settore e privati, ha **intensificato l'accoglienza e l'aiuto in strada**, con soluzioni innovative quali la **Cucina mobile**.

## CON LE FAMIGLIE IN POVERTÀ



Oltre 2 milioni di famiglie vivono in condizioni di povertà assoluta (dato Istat) e un milione e mezzo versano in una situazione di disagio abitativo, a causa della **insufficienza di reddito e difficoltà di accesso alle liste per la casa popolare**. Anche nel 2020 Progetto Arca ha investito nell'**incremento dell'offerta abitativa**, in sinergia con i servizi sociali, anche per quei nuclei, privi dei requisiti per l'edilizia popolare, ma impossibilitati ad accedere al mercato libero della casa.

## CON CHI CERCA FUTURO NEL NOSTRO PAESE

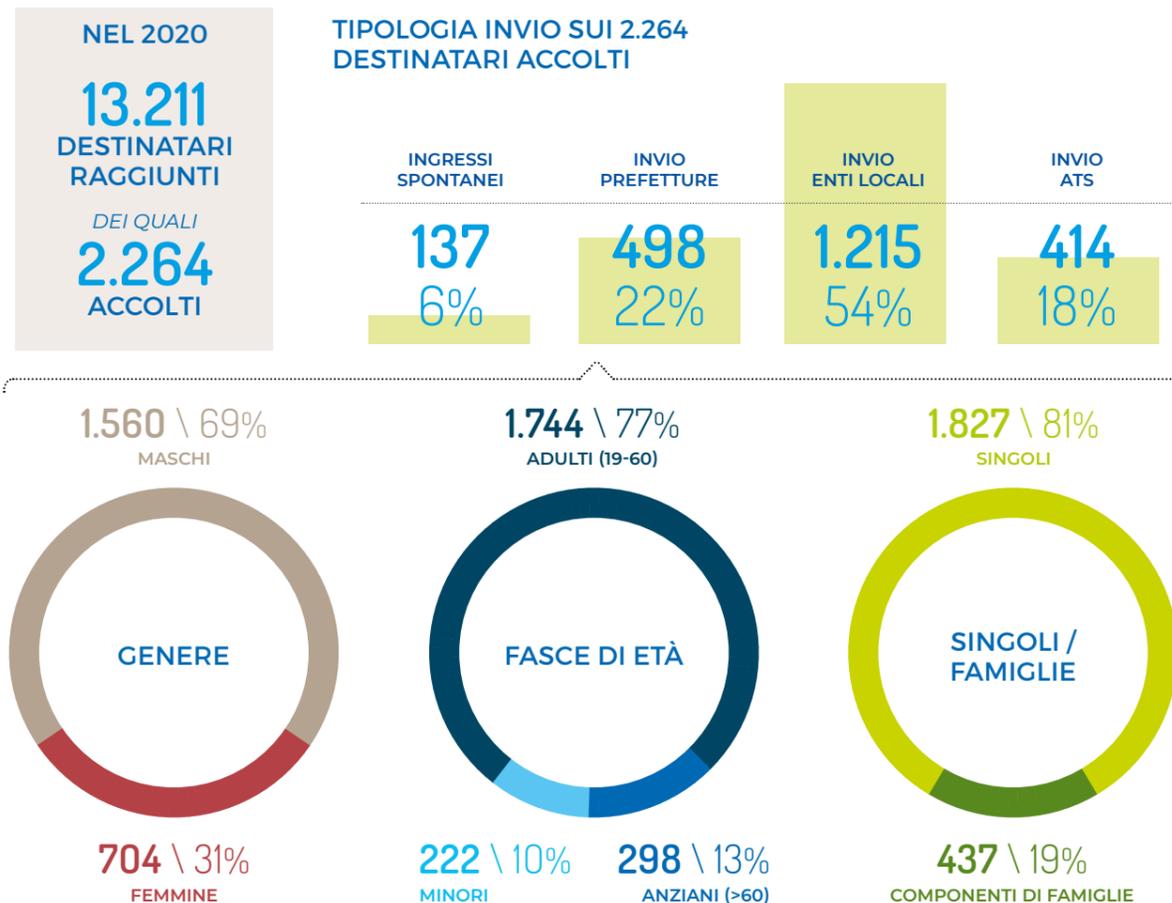


23.720 gli arrivi nel nostro Paese da gennaio a settembre 2020, contro i 132.043 nello stesso periodo del 2016 (Rapporto 2020 Migrantes). Il flusso migratorio è sempre motivato da **conflitti armati, povertà, discriminazioni religiose, politiche, etniche**. Progetto Arca ha rinnovato l'impegno ad accogliere richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale offrendo servizi di **assistenza materiale, legale, sanitaria e linguistica** e progetti di **integrazione lavorativa**.

## CON CHI HA PROBLEMI DI DIPENDENZA



Ragazzi poco più che maggiorenni fino ad adulti ultra sessantenni, dipendenti da alcol e droghe, approdano ai servizi della Fondazione dopo drammatiche storie fatte di **strada, violenza e carcere** e presentano **patologie fisiche e psichiche causate dal loro stile di vita**. Progetto Arca, offre loro **una filiera di servizi** che, partendo dall'**ospitalità solo notturna** prosegue con l'**accoglienza residenziale** volta alla disassuefazione per arrivare all'**accoglienza in appartamento**.



## TIPOLOGIA DI AIUTO SUI 13.211 DESTINATARI RAGGIUNTI



## CUSTOMER SATISFACTION SUI DESTINATARI

QUESTIONARI DISTRIBUITI	736
QUESTIONARI RACCOLTI	425
% DI RISPOSTA	58%

Sulla totalità delle opinioni relative alla soddisfazione sui vari ambiti, riportiamo la percentuale di soggetti che **hanno scelto le risposte "abbastanza", "molto" o "totalmente"** sulla scala di cinque possibilità che comprende anche "per niente" e "poco".



# CON CHI VIVE IN STRADA



Modestamente è stata una carriera di soddisfazioni la mia e devo dire grazie a Milano perché mi ha dato tanto. Nella vita ho sempre fatto il parrucchiere. Di giorno lavoravo in negozio, la sera tagliavo i capelli nei camerini degli studi televisivi. Presentatori, comici, artisti... tutti chiedevano di me. Poi un giorno il cuore non ha retto più. Un infarto, l'operazione. Non ce la facevo a stare in piedi e ho dovuto chiudere il negozio. I risparmi sono finiti ed è arrivato lo sfratto esecutivo. Ho dormito in macchina, in dormitorio, ma non mi sono mai buttato giù. Le cose hanno cominciato a girare per il verso giusto quando ho incontrato Progetto Arca e Paolo, il mio educatore, un sostegno morale e un amico per me. I capelli? Li taglio ancora, però gratis, in amicizia. Nella vita conta quello che lasci alle persone e io voglio lasciare solo ricordi belli.

Gaetano

input → attività → output → effetti



**54%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI  
ISTITUZIONALI

**46%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI DI  
RACCOLTA FONDI

20

SEDI

89.671

ORE DI PERSONALE

10.452

ORE DI VOLONTARIATO

77

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO

**292.308**  
PASTI EROGATI

**11.255**  
KIT IGIENICI

**12.604**  
CABI DI  
ABBIGLIAMENTO

**1.040**  
VISITE  
MEDICHE

**34.500**  
ORE DI ASSISTENZA  
SANITARIA

**7.236**  
ORE DI ASSISTENZA  
SOCIO-EDUCATIVA

**1.914**

BENEFICIARI

**88.723**

NOTTE DI  
ACCOGLIENZA

VALORIZZAZIONE ECONOMICA  
DELL'IMPATTO SOCIALE

**€ 3.732.699**

VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

**€ 8.257.158**

VALORE ECONOMICO GENERATO

**x  
2,2**

MOLTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE

**43%**  
AUTONOMIA  
ABITATIVA

**28%**  
PROSEGUIMENTO  
DEL PERCORSO  
RIABILITATIVO



**29%**

TERMINE ACCOGLIENZA  
E ORIENTAMENTO

## Incontro in strada

### UNITÀ DI STRADA

BENEFICIARI  
**930**

USCITE  
EFFETTUATE  
**347**

Le Unità di strada offrono un **primo aiuto concreto e immediato** alle persone senza dimora, direttamente sulla strada. In particolare, ascoltano e rilevano bisogni, distribuiscono generi di prima necessità come alimenti, sacchi a pelo e prodotti per l'igiene personale e orientano ai servizi di assistenza del territorio. L'obiettivo è quello di instaurare una **relazione di fiducia** che possa favorire l'inizio di un **percorso di accoglienza e reinserimento sociale**. Nel 2020 le Unità di strada non si sono mai fermate e, anzi, hanno potenziato l'attività, grazie all'incessante impegno di operatori e volontari, per assicurare **cibo, kit igienici** e gli indispensabili **presidi sanitari**, ma anche **ascolto e conforto**, alle tante persone che all'improvviso si sono ritrovate nell'impossibilità di lavarsi e mangiare a causa della chiusura obbligatoria di numerosi servizi. Le Unità di strada sono attive a **Milano, Roma e Napoli**. Progetto Arca partecipa ai coordinamenti cittadini delle Unità mobili promossi dalle amministrazioni comunali delle città in cui opera.

INCONTRI  
DI AIUTO

**21.259**

DI CUI ORIENTAMENTO AI SERVIZI

**4.643**

TOTALE EROGAZIONI  
DELLE UNITÀ DI STRADA

**75.942**

#### GENERI ALIMENTARI

PANINI	18.320
PASTI COMPLETI	36.184
PASTI LEGGERI	3.089
BOTTIGLIETTE D'ACQUA	13.141
LITRI DI BEVANDE CALDE	2.469

#### CONSEGNA DI GENERI DI CONFORTO

COPERTE E SACCHI A PELO	1.652
KIT DI IGIENE / COVID	8.867
GENERI DI PRIMA NECESSITÀ (ABBIGLIAMENTO, BIANCHERIA, SCARPE, ECC.)	2.220

### RE-AZIONE COVID

A Milano, sin dal primo lockdown, un **team sanitario** ha affiancato una volta a settimana le Unità di strada per **monitorare le condizioni di salute delle persone senza dimora**, particolarmente esposte al rischio di contagio. A bordo di un camper, gli infermieri di Progetto Arca hanno eseguito **test sierologici e tamponi antigenici rapidi**, adottando dove necessario le opportune procedure di ricovero in ospedale o di isolamento nelle strutture del Comune.



### UNITÀ MOBILE DI PRONTO INTERVENTO

BENEFICIARI  
**64**

USCITE  
EFFETTUATE  
**28**

INTERVENTI DI  
ORIENTAMENTO  
**64**

L'Unità mobile di pronto intervento è un servizio di emergenza, **attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7**, che si attiva su chiamata di enti e istituzioni preposte per garantire assistenza immediata a persone senza dimora in stato di particolare abbandono o difficoltà. L'intervento degli operatori è diretto ad accertare le condizioni della persona e, se disponibile, ad offrirle subito un accompagnamento al Centro Sammartini del Comune di Milano per attivare un percorso di accoglienza nella struttura assistenziale più idonea.

### PROGETTI SPECIALI

#### La cucina mobile

A fronte dell'emergenza sanitaria che ha imposto la chiusura forzata di molte mense o la riduzione del servizio al solo asporto di piatti freddi, Progetto Arca ha attivato la **Cucina mobile su strada**. Da novembre, una vera e propria mensa su quattro ruote, attrezzata con forno, fornelli e bollitori, viaggia sulle strade di Milano per distribuire **pasti caldi e completi ad almeno 120 persone** che incontra ogni sera, per 5 giorni a settimana. La Cucina mobile è realizzata grazie all'importante sostegno di **Fondazione Banca del Monte di Lombardia, Unione Buddhista Italiana e Associazione Banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" onlus**.



## Cura socio sanitaria

## REPARTO POST ACUTE FOR HOMELESS

BENEFICIARI

121

NOTTI DI ACCOGLIENZA

7.270

DIMESSI

101

90% RICOVERO IN ALTRO SERVIZIO DI CURA O RIABILITAZIONE

10% AUTONOMIA ABITATIVA

Nessuno torna in strada



Progetto Arca risponde a una delle principali fragilità delle persone senza dimora, quella sanitaria, con il reparto "Post Acute for homeless": 20 posti letto, **un'equipe di professionisti** composta da medici, infermieri, OSS e assistenti sociali e un approccio di cura basato sulla presa in carico dei **bisogni globali della persona**. Il reparto offre **assistenza socio-sanitaria 24 ore su 24**, a persone senza dimora, dimesse dagli ospedali, che hanno bisogno di cure mediche e infermieristiche continuative per evitare ricadute e nuove ospedalizzazioni, inevitabili in caso di ritorno in strada. Nella maggior parte dei casi il quadro clinico degli ospiti è fortemente compromesso da **pluri-patologie, poli-terapie e precoce cronicizzazione**. Il percorso di cura è sempre accompagnato dalla ricerca di soluzioni di reinserimento sociale per dimettere gli ospiti solo in presenza di **valide alternative alla vita in strada**.

Avviato nel 2013, il Reparto è oggi un polo di riferimento importante per ATS e Comune di Milano e uno **snodo della rete dei servizi a supporto del sistema sanitario dedicato alle persone più vulnerabili della città**.

## RE-AZIONE COVID

Grazie alla collaborazione con l'Istituto Villa Marelli, tra maggio e luglio 2020 è stato organizzato uno **screening a tappeto su ospiti e operatori** afferenti a tutte le strutture di accoglienza. Sono stati effettuati tamponi molecolari, esami sierologici, radiografie del torace e visite pneumologiche. Ulteriori sedute di monitoraggio sono state eseguite grazie alla collaborazione con l'Esercito di Stato. **Da settembre è attivo un ambulatorio stabile** dove personale formato esegue **test sierologici e tamponi antigenici rapidi** alle persone accolte e allo staff.

## REPARTO DI DEGENZA INFERMIERISTICA

BENEFICIARI

34

NOTTI DI ACCOGLIENZA

5.874

DIMESSI

23

91% RICOVERO IN ALTRO SERVIZIO DI CURA O RIABILITAZIONE

9% AUTONOMIA ABITATIVA

Nessuno torna in strada

## RE-AZIONE COVID

Il 2020 ha messo a dura prova il reparto: 14 ospiti su 20 si sono ammalati di Covid-19. Le procedure sanitarie messe in campo da medici e infermieri della Fondazione e il rapporto diretto con l'ospedale Sacco di Milano hanno permesso un **tempestivo intervento di cura**. **Tutti gli ospiti sono guariti e rientrati in reparto** senza postumi invalidanti.

Con 20 posti letto e **un'equipe socio-sanitaria dedicata**, il reparto di degenza infermieristica, avviato con i fondi PON del Comune di Milano, accoglie persone senza dimora con **patologie fisiche croniche**, disabilità, postumi da post acuzie e da interventi chirurgici, che hanno bisogno di proseguire il percorso di cura, pur senza la necessità di un presidio medico forte. **L'accoglienza può durare fino a 18 mesi**, un periodo considerevole che offre all'ospite la possibilità di migliorare la propria qualità di vita all'interno di un **progetto più ampio** che ha come obiettivo il raggiungimento dell'autonomia o l'ingresso in strutture di accoglienza o di riabilitazione.



## Prima accoglienza

CENTRO DI ACCOGLIENZA

BENEFICIARI

792

NOTTI DI  
ACCOGLIENZA

59.299

DIMESSI

637

47% AUTONOMIA ABITATIVA/  
USCITA VOLONTARIA

17% TRASFERIMENTO IN ALTRO  
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

36% TERMINE ACCOGLIENZA  
E ORIENTAMENTO

### PROGETTI SPECIALI

La pandemia ha amplificato il tema urgente della casa come protezione necessaria e diritto umano fondamentale. In convenzione con il Comune di Milano, Progetto Arca ha avviato, nel 2020, un progetto di accoglienza in appartamento per 40 persone senza dimora che provengono dalla strada o dai dormitori. Accolti in 8 appartamenti in condivisione, gli ospiti sono accompagnati nel proprio percorso individuale da un'équipe specializzata di educatori e assistenti sociali che lavorano in stretta sinergia con il Centro Sammartini del Comune di Milano.

**Aperto tutto il giorno e tutto l'anno**, anche nel 2020 il Centro di accoglienza di via Aldini a Milano ha continuato ad offrire **assistenza continuativa**, nel pieno rispetto delle norme anti-contagio, a persone adulte in difficoltà, a volte accumulatori seriali, a volte vittime di sfratto, prive di alloggio e spesso con problematiche di salute fisica, psichica o di dipendenza.

**Un'équipe multidisciplinare** composta da assistenti sociali, psicologi, medici, infermieri, OSS e operatori sociali lavora in stretta sinergia con il Centro Sammartini del Comune di Milano per attivare la rete di supporto funzionale al **progetto educativo definito con ogni ospite**. Fra gli attori di questa rete troviamo i medici di base, i servizi sociali del territorio, il Banco Farmaceutico per il reperimento di farmaci e presidi sanitari, le strutture ospedaliere dove gli ospiti vengono accompagnati per accedere a prestazioni ambulatoriali, gli avvocati per le consulenze legali gratuite, gli uffici pubblici per la regolarizzazione di documenti e permessi.



### RE-AZIONE COVID

L'**isolamento prolungato** è stato vissuto con estrema fatica ma anche grande senso di responsabilità dagli ospiti dei Centri di accoglienza. Il personale socio-sanitario ha lavorato su una costante e puntuale **attività di informazione preventiva** e nel cercare di **contenere il più possibile stati di irritabilità, ansia e stress** che avrebbero potuto amplificare i disturbi di cui già soffrono molte persone accolte. A tal fine sono state organizzate **attività ricreative** ed è stato intensificato il **sostegno psicologico**.

## Micro comunità

### MICRO COMUNITÀ

BENEFICIARI

41

NOTTI DI ACCOGLIENZA

7.704

DIMESSI

24

100% AUTONOMIA ABITATIVA

Nessuno torna in strada



A Milano, due micro comunità accolgono persone senza dimora provenienti da percorsi di accoglienza spesso iniziati in strutture di grande ricettività. Il passaggio dalla macro comunità a un contesto abitativo più vicino alla **dimensione della casa** favorisce percorsi volti alla graduale riacquisizione di autonomia.

In rete con i servizi sociali del territorio, questo modello d'intervento si basa sulla **partecipazione attiva** delle persone **alla vita della comunità**: gli ospiti si mettono in gioco

prendendosi cura di sé e degli spazi in cui vivono, riscoprono competenze e risorse nella gestione delle mansioni quotidiane, sperimentano responsabilità e ruoli all'interno del piccolo gruppo di coabitanti, in un rapporto di collaborazione e mutuo aiuto.

Un'équipe multidisciplinare sostiene la persona nel proprio **progetto educativo** che ha come primo obiettivo la conquista di una stabilità a livello personale e come **risultato finale il passaggio a soluzioni abitative autonome e durature**.

## Housing

### HOUSING FIRST

BENEFICIARI

53

NOTTI DI ACCOGLIENZA

8.576

DIMESSI

13

62% AUTONOMIA ABITATIVA

38% PROSEGUIMENTO DEL PERCORSO RIABILITATIVO

Nessuno torna in strada

Il modello di accoglienza dell'Housing First si basa su un assunto fondamentale: **la casa è il punto di partenza** perché una persona possa intraprendere un percorso di **benessere, stabilità e inclusione sociale**. Un'équipe multidisciplinare, composta da educatori, mediatori, psicologi e assistenti sociali, supporta gli ospiti nella gestione della casa, facilita l'accesso ai servizi del territorio e la costruzione di una rete di relazioni con il quartiere e il vicinato, definendo con ogni ospite un progetto personalizzato di cambiamento. Attraverso incontri individuali, l'équipe sostiene la persona nel recupero e nella valorizzazione delle risorse personali e delle abilità inespresse in un percorso di **progressiva riconquista dell'autonomia e del benessere psico-fisico**. Nel 2020, il progetto di Housing First ha coinvolto **6 appartamenti** ed è stato gestito in collaborazione con il Comune di Milano e la rete fio.PSD (Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora).

#### RE-AZIONE COVID

A causa dell'obbligatoria sospensione delle visite a domicilio, la **relazione con gli ospiti** è stata curata attraverso contatti telefonici o in videochiamata **anche giornalieri** e, appena è stato possibile, incontri individuali all'aperto. Aggiornamenti costanti sull'evoluzione della pandemia sono stati condivisi anche attraverso mini rassegne di news inviate per mail. La telefonata del mattino o della domenica è diventata un appuntamento per augurare il buongiorno, alleviare la solitudine e **rafforzare la vicinanza**.

#### PROGETTI SPECIALI

Grazie al contributo di grandi donatori, nel quartiere di Baggio a Milano, Progetto Arca ha acquistato e iniziato a ristrutturare la Cascina "Vita Nova" che vedrà sorgere servizi di **accoglienza dedicati a persone senza dimora con i loro cani**. Nel 2021, la Cascina ospiterà anche una mensa aperta a persone senza dimora del quartiere e più in generale dell'area milanese e un Social Market rivolto a famiglie in difficoltà economica del territorio.



# CON LE FAMIGLIE IN POVERTÀ



Ero un imprenditore edile, avevo 36 dipendenti, una bella casa. Poi la crisi. I clienti hanno smesso di pagare, i debiti si accumulavano. All'improvviso non ho più avuto niente, proprio come quando, da ragazzo, sono arrivato a Milano dalla Calabria e ho dovuto costruire tutto da zero, solo che questa volta con i capelli bianchi. Progetto Arca mi ha dato una seconda possibilità, accogliendo me e mia moglie in un appartamento dentro all'Abbazia di Mirasole. Qui ho scoperto un mondo che neanche immaginavo esistesse, fatto di tante persone in difficoltà e tante altre capaci di trasformare un limite in risorsa. "Non puoi pensare a te solo come la somma dei tuoi problemi", mi sono detto, e così ho deciso di fare la mia parte anch'io. In Abbazia curo gli alberi del frutteto e accompagno i bambini a scuola. Anche adesso che andremo a vivere in una casa tutta nostra, continuerò a farlo, mi fa sentire vivo ed è il mio modo per dire "grazie!".

Aldo

effetti ← output ← attività ← input



**31%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI  
ISTITUZIONALI

**69%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI DI  
RACCOLTA FONDI

76

SEDI

22.493

ORE DI PERSONALE

96

ORE DI VOLONTARIATO

4

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO

14.496  
PASTI EROGATI

960  
CAPI DI  
ABBIGLIAMENTO

9.734  
ORE DI ASSISTENZA  
SANITARIA

1.980  
ORE DI ASSISTENZA  
SOCIO-EDUCATIVA

331

BENEFICIARI

98.358

NOTTE DI  
ACCOGLIENZA

VALORIZZAZIONE ECONOMICA  
DELL'IMPATTO SOCIALE

€ 1.656.374

VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

€ 3.040.884

VALORE ECONOMICO GENERATO

x  
1,8

MULTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE

100%  
AUTONOMIA  
ABITATIVA

ESITI SU  
65  
DIMESSI

## Co-housing

## CO-HOUSING E VITA COMUNITARIA ALL'ABBZIA DI MIRASOLE

BENEFICIARI

39

NOTTI DI ACCOGLIENZA

10.272

DIMESSI

17

100% AUTONOMIA ABITATIVA

Una casa per tutti

All'Abbazia di Mirasole, ad Opera, dal 2016 Progetto Arca porta avanti un **sistema misto di accoglienza** rivolto a **famiglie in emergenza abitativa**, accolte in appartamenti indipendenti, e a **mamme sole con bambini**, senza una rete primaria di sostegno, cui è riservata un'abitazione con camere autonome, cucina e soggiorno condivisi e un'ampia stanza giochi per i più piccoli. In entrambi i casi l'accoglienza, che avviene su segnalazione dei servizi sociali del territorio o da parte di realtà del Terzo Settore, è limitata al periodo necessario alla riconquista di una stabilità economica e abitativa. Il contesto nel quale l'Abbazia è inserita e lo spirito comunitario che vi si respira favoriscono la nascita di **dinamiche di mutuo aiuto e di collaborazione** reciproca tra tutti gli ospiti, in particolare, nella gestione dei bambini e delle piccole mansioni quotidiane quali la spesa, la lavanderia, gli accompagnamenti.

## RE-AZIONE COVID

Nel periodo di lockdown l'Abbazia è diventata una comunità chiusa e autosufficiente con lo scopo di salvaguardare la salute degli abitanti, invitati a non uscire neppure per la spesa che era consegnata puntualmente dai volontari. In questo clima di surreale convivenza gli ospiti, insieme agli educatori, hanno partecipato con più entusiasmo alla vita dell'Abbazia contribuendo a mantenerla in ordine, alla cura dell'orto, all'abbellimento degli spazi comuni e al confezionamento dei prodotti della Bottega solidale. La qualità del tempo di mamme e famiglie è stata arricchita da corsi on line sull'educazione al risparmio, tenuti da educatori finanziari, e sui principi di un'alimentazione sana e anti-spreco, a cura di una biologa nutrizionista. Alcune sale dell'Abbazia sono state attrezzate con postazioni PC per consentire ai molti bambini la frequenza delle lezioni. Al termine del periodo di chiusura alcuni volontari hanno seguito i bambini nei compiti.



## Housing sociale

## RESIDENZIALITÀ SOCIALE

BENEFICIARI

292

NOTTI DI ACCOGLIENZA

88.086

DIMESSI

48

100% AUTONOMIA ABITATIVA

Una casa per tutti

## RE-AZIONE COVID

La Fondazione si è adoperata per sostenere le molte famiglie che hanno subito un aggravamento delle proprie condizioni economiche a causa della paralisi lavorativa tramite la **consegna a domicilio di pacchi viveri e alimenti freschi, dispositivi di protezione individuale e di prodotti per l'igiene della casa**. Si è inoltre provveduto all'acquisto di tablet per i nuclei con figli in DAD, sprovvisti di strumenti informatici adeguati per seguire le lezioni a distanza.

## PROGETTI SPECIALI

Grazie ai finanziamenti del **Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti (PO I FEAD)**, gestiti da Progetto Mirasole Impresa Sociale in convenzione con il Comune di Milano, **3 famiglie e 5 persone singole, cui è stata riconosciuta la casa popolare, hanno potuto arredare il proprio appartamento con tutto il necessario per creare un ambiente confortevole da cui ripartire per una nuova vita.**

I **69 appartamenti di housing sociale** sono pensati per offrire risposte diversificate a bisogni abitativi differenti: **famiglie in emergenza abitativa, nuclei mono-genitoriali** in attesa della casa popolare, **singoli e famiglie** che, pur trovandosi in condizioni di **avanzata autonomia**, non riescono ancora ad accedere a soluzioni abitative stabili. Nel 2020, inoltre, **in collaborazione con il Tribunale di Milano Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE) e la Questura di Milano**, è stato avviato un progetto di inclusione sociale per **detenuti senza dimora in misura alternativa**, provenienti dal carcere di Bollate. L'accoglienza, limitata nel tempo, gratuita o con un contributo

alle spese proporzionato al livello di autonomia degli ospiti, è integrata ad un più ampio **progetto di accompagnamento** finalizzato all'indipendenza, grazie a servizi di **orientamento** ai servizi del territorio, supporto nella **ricerca del lavoro e avvio di un piano di risparmio**.

A questi progetti si aggiunge l'**accoglienza per anziane signore autosufficienti** in una struttura comunitaria che offre camere private, aree comuni e giardino. La conformazione dello stabile ha favorito lo sviluppo di un **modello di coabitazione tra anziane signore e giovani mamme con bambini**, che stimola a positive esperienze di mutuo aiuto.



# CON CHI CERCA FUTURO NEL NOSTRO PAESE



*In Afghanistan andavo a scuola, mi piaceva ed ero anche bravo. Il mio sogno è sempre stato quello di fare il dentista e aggiustare i denti a quelli che non possono pagare. Mio papà mi ha fatto scappare perché là non avrei più potuto studiare. Sono venuto in barca con mio fratello e quando sono arrivato nel centro di accoglienza tutti mi facevano i complimenti per come sapevo già bene l'italiano. All'esame di terza media ho scritto una tesina sul mio paese, quasi tutta da solo, un po' mi ha aiutato una volontaria di Progetto Arca. Poi mi sono iscritto al Liceo socio pedagogico e la mia educatrice mi ha trovato un corso serale di assistente alla poltrona di studio odontoiatrico e me lo hanno pagato. Mio padre è molto contento e ogni volta che ci telefoniamo piange, è solo un po' triste perché mi sono adattato ad abitudini diverse da quella della mia famiglia, ma qui in Italia non volevo essere diverso da tutti.*

Hamir

input → attività → output → effetti



**72%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI  
ISTITUZIONALI

**28%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI DI  
RACCOLTA FONDI

7

SEDI

85.736

ORE DI PERSONALE

4.365

ORE DI VOLONTARIATO

90

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO

328.559

PASTI EROGATI

4.455

KIT IGIENICI

6.483

CABI DI  
ABBIGLIAMENTO

1.357

VISITE MEDICHE

3.866

ORE DI ASSISTENZA  
SANITARIA

11.558

ORE DI ASSISTENZA  
SOCIO-EDUCATIVA

599

BENEFICIARI

136.107

NOTTE DI  
ACCOGLIENZA

VALORIZZAZIONE ECONOMICA  
DELL'IMPATTO SOCIALE

€ 4.003.094

VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

€ 6.487.683

VALORE ECONOMICO GENERATO

x  
1,6

MULTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE

**62%**

AUTONOMIA  
ABITATIVA /  
USCITA  
VOLONTARIA

**36%**

TRASFERIMENTO  
IN ALTRE STRUTTURE  
DI ACCOGLIENZA

ESITI SU  
**256**  
DIMESSI

**2%**

TERMINE ACCOGLIENZA  
E ORIENTAMENTO

## Prima accoglienza

### CENTRI DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA

BENEFICIARI

498

NOTTI DI ACCOGLIENZA

116.768

DIMESSI

200

60% AUTONOMIA ABITATIVA/  
USCITA VOLONTARIA

38% TRASFERIMENTO IN ALTRO  
PERCORSO DI ACCOGLIENZA

2% TERMINE ACCOGLIENZA  
E ORIENTAMENTO



#### RE-AZIONE COVID

La messa in sicurezza dei grandi Centri è andata di pari passo a una costante **attività di presidio sanitario e di informazione** degli ospiti, a cura dello staff della Fondazione. **Opuscoli multi-lingue** sono stati distribuiti per sensibilizzare sulle misure igieniche e sulle regole di comportamento da rispettare per contenere il rischio di contagio. A fronte della difficoltà di accesso alle visite ambulatoriali durante i mesi del lockdown, nello staff del Centro di accoglienza straordinaria di via Agordat è stata inserita **un'ostetrica che ha eseguito 235 visite**, garantendo le cure necessarie alle donne in gravidanza, alle puerpere e ai loro piccoli.

Il 2020 è stato caratterizzato dal rinnovato impegno nell'accoglienza di **giovani richiedenti asilo** nei due Centri milanesi gestiti dalla Fondazione: uno per soli uomini, in via Mambretti, e il secondo per donne e mamme sole con bambini, in via Agordat. Nonostante la pandemia abbia imposto cambiamenti radicali alla quotidianità della vita comunitaria e nelle modalità di accesso ai principali servizi offerti, i Centri di Accoglienza Straordinaria hanno continuato a garantire **assistenza sanitaria, percorsi di sostegno socio-psicologico, sostegno alla genitorialità, servizi di orientamento legale, supporto burocratico amministrativo**. Sono state mantenute, inoltre, l'insieme delle attività volte a promuovere l'**integrazione dell'ospite nella comunità** come percorsi di formazione professionale e corsi a distanza di **insegnamento della lingua italiana**.

## Accoglienza per l'integrazione

### SISTEMA DI ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

BENEFICIARI

101

NOTTI DI ACCOGLIENZA

19.339

DIMESSI

56

68% AUTONOMIA ABITATIVA/  
USCITA VOLONTARIA

32% TRASFERIMENTO IN ALTRO  
PERCORSO DI ACCOGLIENZA

*A tutti una risposta*

Il **Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI)**, introdotto con il decreto legislativo 130/2020, sostituisce il Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori non accompagnati (Siproimi), che a sua volta sostituiva lo SPRAR. Al sistema **hanno accesso richiedenti asilo, titolari di protezione** che hanno già visto accolta la richiesta di asilo e riconosciuto il diritto a una protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati.

**Corsi di lingua italiana, consulenza legale, sostegno psicologico, orientamento professionale e supporto nella ricerca di soluzioni abitative autonome** sono i principali servizi che compongono il percorso educativo definito con ogni ospite e orientato all'integrazione e al raggiungimento dell'autonomia economica, sociale e abitativa entro i 6/12 mesi dall'ingresso. Il SAI di Progetto Arca accoglie a Milano 61 persone, di cui 50 nella struttura collettiva di via Stella e 11 in appartamento ed è gestito in Associazione Temporanea di Scopo con Consorzio e Cooperativa Farsi Prossimo, Associazione La Grangia di Monlué, Comunità Progetto e Casa della Carità, sotto l'egida del Comune di Milano.

#### RE-AZIONE COVID

Da aprile a luglio 2020 Progetto Arca ha gestito a Milano una **ulteriore struttura di accoglienza straordinaria** per permettere un maggiore distanziamento tra gli ospiti dei CAS e del SAI e accogliere, su richiesta della Prefettura, le persone richiedenti asilo che necessitavano di eseguire il tampone naso-faringeo e di rispettare un periodo di quarantena prima dell'ingresso nei Centri di accoglienza di destinazione. Il servizio è stato svolto in collaborazione con i medici delle Unità Speciali di Continuità Assistenziale di ATS.



# CON CHI HA PROBLEMI DI DIPENDENZA



Ho vissuto gli ultimi due anni in un garage. Sono stati durissimi, nell'ultimo avevo trovato lavoro in provincia di Piacenza e, per arrivarci, aspettavo tutta la notte in stazione. Quando vivi così, anche se sei uscito dalla droga, neanche un lavoro può salvarti. Poi, poco prima di Natale, sono andato a vivere in una casa di Progetto Arca con altre persone come me, che mi hanno accolto. Avere un nido caldo dove tornare, degli educatori che credevano in me... è stata la mia rinascita. Sono tornato a prendermi cura di me stesso e ho ripreso i rapporti con mio figlio e la mia ex compagna. La vita che facevo, mi aveva fatto perdere anche loro. Qui ho ricevuto tanto e per chi non ha niente, significa tutto. Il mio futuro lo vedo così, una casa e la mia famiglia.

Paolo

input → attività → output → effetti



**74%**  
COPERTURA  
GRAZIE A RICAVI DI  
ISTITUZIONALI

7

SEDI

**38.038**

ORE DI PERSONALE

34

ORE DI VOLONTARIATO

16

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO

**1.436**  
ORE DI ASSISTENZA  
SANITARIA

**13.087**  
ORE DI ASSISTENZA  
SOCIO-EDUCATIVA

**59.258**  
PASTI EROGATI

**701**  
BENEFICIARI

**20.713**  
NOTTE DI  
ACCOGLIENZA

VALORIZZAZIONE ECONOMICA  
DELL'IMPATTO SOCIALE

**€ 1.109.381**  
VALORE ECONOMICO SOSTENUTO

**€ 1.365.966**  
VALORE ECONOMICO GENERATO

**x  
1,2**

MULTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE

**30%**  
AUTONOMIA  
ABITATIVA /

**64%**  
PROSEGUIMENTO  
DEL PERCORSO  
RIABILITATIVO



## Ascolto e accoglienza

### UNITÀ DI SELEZIONE ACCOGLIENZE

#### TIPOLOGIA RICHIEDENTE

**63%** PERSONE CON PROBLEMI DI DIPENDENZA

**7%** PERSONE IN CERCA DI POSTI LETTO E PROTEZIONE

**30%** PERSONE CON GRAVI PATOLOGIE DESTINATE ALLA POST ACUTE

#### SEGNALAZIONI

**687**

#### ESITI SEGNALAZIONI

**60%** PERSONE ACCOLTE NEI SERVIZI DI PROGETTO ARCA

**40%** PERSONE ORIENTATE AD ALTRI SERVIZI DEL TERRITORIO

L'Unità di Selezione Accoglienze è sita nella storica sede di Via San Giovanni alla Paglia a Milano e svolge una funzione di **centro ascolto e orientamento per tutta la Fondazione**, raccogliendo e smistando le richieste di aiuto, non solo relative all'ambito dipendenze ma anche a quello della povertà e della sanità, provenienti da persone che rischiano l'esclusione dai servizi del territorio. Attraverso **colloqui individuali e con i servizi inviati**, l'Unità valuta i singoli casi e **offre, a tutti, la risposta di aiuto più idonea**. Oltre all'accoglienza nei servizi gestiti da Progetto Arca le soluzioni possono prevedere l'invio ai servizi del territorio, l'orientamento o l'attivazione, anche immediata, delle Unità di Strada.

### PROGETTI SPECIALI

#### Progetto IntegrAzione

Aggancio e riduzione del danno sono gli obiettivi principali del progetto **IntegrAzione** rivolto a **giovani e adulti tossico e/o alcol dipendenti a grave rischio di marginalità del territorio milanese**. Finanziato dal Fondo Sociale Europeo, POR 2014-2020, il progetto, della durata di 18 mesi, promuove azioni volte a ridurre il danno prodotto dall'abuso di sostanze, facilita l'accesso alla rete dei servizi d'aiuto e favorisce percorsi strutturati di rafforzamento personale, inserimento sociale e lavorativo. Progetto Arca è capofila dell'ATS che comprende Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, Fondazione Eris e Galdus.

#### BENEFICIARI

**14**

### SENZA DIMORA, NON SENZA DIRITTI

A oggi sono **947 le persone che vivono in strada senza domicilio** che si sono rivolte alla sede dell'Unità di Selezione Accoglienza in Via San Giovanni alla Paglia a Milano per **ottenere la residenza anagrafica**, necessaria per accedere ai diritti di cittadinanza di base. Dal 2020 chi ha la necessità di regolarizzazione anagrafica può avvalersi degli sportelli appositamente predisposti dal Comune di Milano all'interno dei municipi.



### CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA

#### BENEFICIARI

**109**

#### NOTTI DI ACCOGLIENZA

**5.543**

#### DIMESSI

**95**

**60%** PROSEGUE IL CAMMINO RIABILITATIVO

**40%** TERMINE ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO



Il Centro di accoglienza notturna è una tipologia di servizio di bassa soglia che solo la Fondazione realizza sul territorio cittadino e che ospita **persone senza dimora, dipendenti da sostanze**. Agli ospiti, che non hanno ancora intrapreso un programma riabilitativo, viene offerto un ambiente al riparo e uno **spazio di tregua dalla strada** dove tornare a prendersi cura di sé. **Una cena e la prima colazione, la doccia e il lavaggio degli indumenti, l'ascolto e il supporto di un operatore**, compongono l'offerta di questa struttura che **ogni notte accoglie 22 persone** su invio dei Ser. D. (Servizi Territoriali per le Dipendenze), per un tempo massimo di 90 giorni. Si parte dalla risposta ai bisogni primari per instaurare una **relazione di fiducia** che ha l'obiettivo di far nascere in ogni persona accolta una **domanda di cambiamento** rispetto al proprio percorso di vita.

### RE-AZIONE COVID

Nel marzo 2020, nel momento in cui esplodeva l'emergenza Covid e i servizi del territorio dedicati alle persone senza dimora chiudevano o limitavano severamente gli accessi, Progetto Arca ha deciso di aprire **24 ore su 24 il Centro di accoglienza notturna**. Una ventina di ospiti hanno così potuto trascorrere i mesi più drammatici dell'emergenza sanitaria in un ambiente sicuro, lontano dalla strada, con un presidio sanitario e sociale costante grazie al quale proteggere gli altri e se stessi.

## Accoglienza residenziale

### ACCOGLIENZA IN COMUNITÀ RESIDENZIALI

BENEFICIARI

164

NOTTI DI ACCOGLIENZA

8.927

DIMESSI

137

67% PROSEGUE IL CAMMINO RIABILITATIVO

33% TERMINE ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO



L'accoglienza residenziale, **primo servizio creato da Progetto Arca nel 1994**, offre, a persone con problemi di dipendenza, un massimo di 90 giorni in ambiente protetto dove intraprendere il **percorso di disassuefazione** e ritrovare la motivazione necessaria per dare un corso nuovo alla propria vita. Nelle **due strutture residenziali**, **i 34 ospiti di ambo i sessi** sono guidati da un'equipe di **educatori professionali** che lavorando in sinergia con medici, psicologi, assistenti sociali appartenenti ai servizi socio-sanitari di riferimento, impostano il **Progetto Educativo Individualizzato**, propedeutico al proseguimento del percorso di cura. Parte fondamentale del programma è il **recupero di abitudini di vita sane ed equilibrate**: riprendere un ritmo regolare del sonno, prendersi cura di sé e dell'ambiente, riscoprire il piacere di cucinare per i compagni, svolgere attività ricreative all'aperto e in comunità, permettono alla persona di dare valore a sé stessa, al tempo della giornata, all'ambiente e alle relazioni.

#### RE-AZIONE COVID

*Durante i vari lockdown, che hanno imposto il blocco del turn over, allungando i tempi di attesa per gli ingressi, il percorso di cura ha potuto continuare ad essere garantito attraverso colloqui in videoconferenza con i servizi e gli specialisti di riferimento. Grande importanza hanno avuto le attività ricreative, se pur al chiuso, e una attenzione particolare alle abitudini di vita nel rispetto reciproco e per la tutela della salute di ognuno.*

L'accoglienza residenziale è accreditata con Regione Lombardia e convenzionata con ATS Città Metropolitana di Milano. **Quattro dei 34 posti disponibili sono autorizzati e messi a disposizione gratuitamente dalla Fondazione.**

## Co-housing

### ACCOGLIENZA RESIDENZIALE A BASSA INTENSITÀ ASSISTENZIALE

BENEFICIARI

20

NOTTI DI ACCOGLIENZA

6.243

CAUSA EMERGENZA SANITARIA IL NUMERO DI DIMISSIONI NON È STATO SIGNIFICATIVO

#### RE-AZIONE COVID

*L'emergenza sanitaria ha inevitabilmente avuto un impatto importante sulla vita degli ospiti, non solo a causa delle nuove regole di convivenza forzata cui hanno dovuto adattarsi, vivendo in un contesto comunitario, ma anche per l'inevitabile rallentamento dei progetti personali, conseguenza della chiusura obbligata di tanti servizi del territorio.*

ricquistare l'autonomia economica e abitativa, consolidarla e mantenerla nel tempo. Questo modello di accoglienza residenziale a bassa intensità è accreditato da Regione Lombardia e convenzionato con ATS Città Metropolitana di Milano.



## Per il diritto al cibo

BENEFICIARI  
**7.829**

PASTI EROGATI  
**783.010**

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO **260**

COPERTURA GRAZIE A RICAVI ISTITUZIONALI **5%**

COPERTURA GRAZIE A RICAVI DI RACCOLTA FONDI **95%**

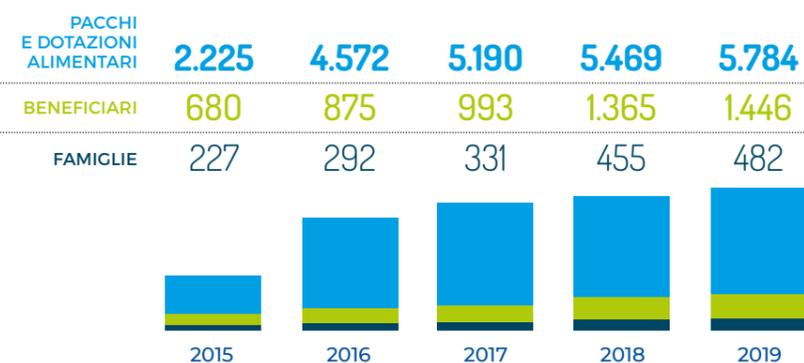
VALORE ECONOMICO  
SOSTENUTO **€ 564.674**

VALORE ECONOMICO  
GENERATO **€ 4.287.592**

MOLTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE **x 7,6**

Il 2020 ha registrato un **incremento drammatico di richieste di aiuto alimentare**: migliaia di famiglie, rimaste all'improvviso senza lavoro e senza alcuna forma di reddito, si sono trovate nell'impossibilità di provvedere al cibo necessario di ogni giorno. Un'emergenza, nell'emergenza sanitaria in corso, cui Progetto Arca ha risposto moltiplicando il suo impegno su tutto il territorio nazionale: **nel 2020 hanno ricevuto sostegno 7.829 persone** in grave difficoltà economica ai quali sono stati **erogati 783.010 pasti** nella forma del pacco alimentare, della distribuzione di derrate o di inviti alla spesa presso i social market.

**13.050** \ CORRISPONDENTI  
**7.829** A **783.010** PASTI  
**2.478**



### PACCHI ALIMENTARI SUL TERRITORIO NAZIONALE

Nel 2020 il servizio, realizzato grazie all'**indispensabile contributo di tanti volontari** e di diverse realtà associative del territorio, è arrivato a coinvolgere **29 città di 18 regioni d'Italia**. Il paniere dei beni offerti comprende alimenti a lunga conservazione di prima necessità, articoli per l'igiene personale e per la pulizia della casa, presidi sanitari ed è arricchito da prodotti provenienti da donazioni.

BENEFICIARI  
**5.511**  
**463.500**  
PASTI EROGATI

### PASTI CALDI E SOCIAL MARKET A BACOLI (NA)

Progetto Arca sostiene la **Mensa di Bacoli**, gestita dall'associazione **La Casetta**, che assicura pasti caldi ogni anno a persone indigenti e senza dimora; nei mesi del lockdown, la mensa ha incrementato il servizio anche con **consegne a domicilio per gli anziani e per le persone fragili in isolamento o quarantena**. Sempre in collaborazione con La Casetta, prosegue l'attività del **Social Market** di Monte di Procida dove **60 famiglie** in difficoltà del territorio flegreo, delle quali **20 intercettate per la prima volta**, fanno la spesa **in cambio di ore di volontariato** a favore della collettività.

BENEFICIARI  
**360**  
**61.280**  
PASTI EROGATI



### ALIMENTA A TORINO

Realizzato in collaborazione con il dipartimento di Architettura e Design del Politecnico Torino, il Servizio Adulti in Difficoltà del Comune e le cooperative Valdocco, Frassati e Stranidea, il progetto Alimenta ha consentito, anche nel 2020, di garantire oltre **64.000 pasti caldi** agli ospiti di 6 Centri di accoglienza per **persone senza dimora di Torino**. **Sostegno alimentare, coesione sociale, sviluppo di comunità e di competenze** sono i principali obiettivi perseguiti dal progetto. Da marzo, per via delle prescrizioni sanitarie, il laboratorio interdisciplinare "Chef per un giorno" è stato convertito in un progetto di approvvigionamento di dotazioni alimentari.

BENEFICIARI  
**170**  
**64.250**  
PASTI EROGATI

### SOCIAL MARKET A ROZZANO (MI)

Grazie all'incessante **impegno dei volontari**, il Social Market di Rozzano ha proseguito l'attività, accogliendo in sicurezza, su appuntamento, un numero importante di famiglie in grave difficoltà economica. A fronte delle numerose richieste di aiuto ricevute, **il servizio è stato esteso a 345 nuove famiglie** in aggiunta alle oltre 230 che ogni mese si rivolgono al Social Market. Gli scaffali offrono **alimenti a lunga conservazione e secchi, prodotti per la prima infanzia** e dal 2020 anche **generi alimentari freschi** come frutta, verdura, affettati e latticini, provenienti dalla raccolta delle eccedenze del **Banco Alimentare** come anche da acquisti sostenuti dalla Fondazione per garantire un paniere completo. Grazie al progetto "**Aggiungi un posto a tavola**", finanziato da Regione Lombardia, è stato avviato un percorso di **educazione alimentare**, tenuto da una biologa nutrizionista, che ha coinvolto i volontari che hanno poi trasmesso le nozioni alle famiglie. La collaborazione con Fondazione Soletierre onlus ha permesso di attivare un **servizio di supporto psicologico** per aiutare i nuclei più fragili ad affrontare i traumi e le difficoltà derivanti dalla pandemia.

BENEFICIARI  
**1.788**  
**193.980**  
PASTI EROGATI  
DI CUI 96.900 COLAZIONI

## Progetti internazionali

BENEFICIARI  
**1.837**

COLAZIONI EROGATE  
**46.656**

TONNELLATE DI CIBO  
RICEVUTO IN DONO

**11**

COPERTURA GRAZIE A RICAVI  
DI RACCOLTA FONDI

**100%**

VALORE ECONOMICO  
SOSTENUTO

**€ 53.204**

VALORE ECONOMICO  
GENERATO

**€ 83.981**

MULTIPLICATORE  
DEL RITORNO SOCIALE

**x  
1,6**

### CON FONDAZIONE AVSI E SOLETERRE IN COSTA D'AVORIO

Grazie alla generosità di una coppia di donatori storici, Progetto Arca ha potuto contribuire alle spese di mantenimento del **Centro educativo per bambini sordomuti** di Daloa, inaugurato con Fondazione AVISI a novembre 2019, e sostenere il progetto di Fondazione Soletierre onlus, che offre alle **famiglie indigenti ivoriane** con bambini malati di cancro la possibilità di essere ospitate in una **Casa d'accoglienza** vicina all'ospedale, scoraggiando in questo modo l'abbandono del percorso terapeutico per l'insostenibilità dei costi. Malgrado le difficoltà causate dalla pandemia, il progetto ha garantito ospitalità a **38 famiglie di piccoli pazienti** e aiutato **144 famiglie povere** nelle spese per i trasporti, per gli esami diagnostici, il vitto e i farmaci non coperti dal sistema sanitario nazionale. Per **proteggere i bambini immunodepressi dal contagio Covid-19** è stato, inoltre, fornito materiale sanitario, dispositivi di protezione individuale e prodotti per la sanificazione.



### CON REMAR IN SOCCORSO DEI MIGRANTI SULL'ISOLA GRECA DI LESBO

Nella notte tra l'8 e il 9 settembre 2020, sull'isola greca di Lesbo un vasto incendio ha raso al suolo il **campo profughi di Moria**, il più grande d'Europa, riducendo migliaia di persone, già allo stremo delle forze, in una condizione ancora più disperata: **per strada, senza acqua, cibo, cure e senza un riparo**. Alla fame e alle intossicazioni da fumo si è presto aggiunta la paura per il diffondersi dei contagi da Covid-19.

**All'indomani dell'incendio, una delegazione di operatori di Progetto Arca si è recata immediatamente sull'isola per portare acqua, viveri e assistenza di base, collaborando con l'ONG REMAR.**

Il soccorso è proseguito attraverso la **spedizione mensile di container dall'Italia** contenenti coperte e vestiario pesante, materiale igienico-sanitario e alimenti, soprattutto per i bambini più piccoli.

## Sostegno lavorativo

INSERIMENTI  
LAVORATIVI 2020

65

DI CUI IN FORZA  
PRESSO PROGETTO ARCA

23

Partendo dalle indicazioni del percorso di riabilitazione, che solo in alcuni casi prevede un passo nel mondo della formazione professionale e del lavoro, Progetto Arca ha attivato alcuni canali atti a far incontrare la ricerca di lavoro degli ospiti con l'offerta lavorativa avanzata da enti in rete. Dove è stato possibile, inoltre, la Fondazione ha introdotto le persone per un periodo di formazione professionale.

Ne sono nate fruttuose collaborazioni che hanno portato al completamento del percorso verso l'autonomia per un buon numero di persone che, grazie all'inserimento nel mondo del lavoro, hanno avuto l'opportunità di stabilizzare anche la loro situazione abitativa.

CONTRATTO	PRESSO PROGETTO ARCA	ASSUNTI DA ENTI IN RETE	TOTALE
ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO	16	3	19
ASSUNTI A TEMPO DETERMINATO	4	17	21
CONTRATTO DI APPRENDISTATO	0	1	1
CONTRATTO DI COLLABORAZIONE	3	0	3
TIROCINI O STAGE	0	44	44
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>88</b>



MANSIONE	PRESSO PROGETTO ARCA	ASSUNTI DA ENTI IN RETE	TOTALE
CUSTODI / OPERATORI	13	6	19
RISTORAZIONE / AIUTO CUCINA	4	37	41
ADDETTO PULIZIE	3	8	11
LOGISTICA E MAGAZZINO	3	9	12
MANUTENZIONE DEL VERDE	0	4	4
ASA	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>88</b>



Sono riuscito ad accompagnare i ragazzi nel mondo del lavoro grazie a una presenza costante negli anni, nei quali non mi sono mai lasciato sfuggire nessuna occasione di ascolto: ogni percorso di vita è una smisurata ricchezza da valorizzare. Il volontariato ha affinato i miei occhi, orecchie e cuore e mi permette di considerare ogni incontro con uno sguardo che supera le circostanze di oggi ma guarda allo sviluppo che potranno avere nel tempo. Questo mi riempie di gioia e mi aiuta a essere più umano, come nel mio incontro con Gabriel.

Nei quattro anni che sono passati dal giorno in cui lo incontrai per strada è nata una profonda e rispettosa amicizia che ha portato, da un lato all'accoglienza in un centro di Progetto Arca, e dall'altro all'accompagnamento alla ricerca del lavoro, (diffusione del cv, sostegno nel momento del colloquio e della prova). Gabriel ha così ottenuto un posto in un ristorante e, oggi, la fiducia meritata e l'esperienza acquisita gli permettono il rilancio verso nuovi obiettivi professionali.

Marco Rocca

## PROGETTI SPECIALI

**Progetto IN - Integrazione, Inclusione e INterconnessione**

Grazie al finanziamento di Fondazione di Comunità Milano e alla partnership con Progetto Mirasole e altri finanziatori dell'Impresa Sociale, Progetto Arca ha avviato, nel 2020, un programma di supporto all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale, relazionale ed economica di soggetti vulnerabili, attraverso un percorso di sviluppo e valorizzazione delle competenze della persona orientato all'occupazione.

Nel 2021 il progetto realizzerà le seguenti azioni:

- bilancio delle competenze e orientamento professionale a 60 persone fragili;
- formazione di base, professionalizzante e on the job per 40 persone fragili;
- tirocini part-time della durata di 6 mesi per 24 persone.



## La rete con Progetto Mirasole Impresa Sociale

Grazie all'occasione generata dal progetto di gestione dell'Abbazia di Mirasole, a Opera, di proprietà di Fondazione IRCCS Ca' Granda, Ospedale Maggiore Policlinico, il 21 aprile 2016 Fondazione **Progetto Arca ha partecipato alla costituzione di Progetto Mirasole Impresa Sociale** con l'intento di dar vita a un'organizzazione che, grazie alla **sua forma giuridica**, fosse in grado di realizzare attività di **formazione professionale e inserimento lavorativo**, da destinare anche alle persone seguite dalla Fondazione stessa. La collaborazione tra Progetto Arca e Progetto Mirasole è continua occasione per lo **sviluppo di progettualità interessanti**, sempre in fermento ed evoluzione.

### L'ACCOGLIENZA PRESSO L'ABBAZIA DI MIRASOLE

Progetto Arca, all'interno dell'Abbazia di Mirasole e in stretto rapporto con l'Impresa Sociale gestisce una comunità di **Co-housing, per nuclei mamma bambino**, e un servizio di **residenzialità sociale temporanea**, in appartamenti, destinato a **famiglie in necessità abitativa**.

I nuclei accolti entrano a pieno titolo a far parte della vita dell'Abbazia, condividendo momenti di socialità e, quando possibile, assistendo il personale dell'Impresa Sociale, sia come volontari sia in forma retribuita, in un virtuoso clima di vita comunitaria che facilita l'integrazione.



### IL PRESIDIO DEL "PROGETTO MIRASOLE"

Progetto Arca, capofila del progetto presentato a Fondazione IRCCS Ca' Granda, Ospedale Maggiore Policlinico, partecipa settimanalmente alla **Cabina di Regia** che governa l'attività in Abbazia.

### PROGRAMMA DI EMANCIPAZIONE, INCLUSIONE E SUPPORTO AL LAVORO

La prima finalità dell'Impresa Sociale è l'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate** ai sensi del d.Lgs 112/2017, nella misura non inferiore al 30% del numero di lavoratori ordinari. Per rispondere ai propri obiettivi di mission, nel 2020 le due organizzazioni hanno progettato un **servizio in grado di facilitare l'inserimento lavorativo e l'inclusione sociale**, relazionale ed economico di soggetti vulnerabili. L'attività, che si svilupperà a partire dal 2021, vede una prima offerta di **consulenza sul bilancio delle competenze** e di orientamento per un numero considerevole di soggetti, afferenti ai servizi di Progetto Arca o segnalati dagli enti locali dei Comuni limitrofi all'Abbazia e una successiva fase di **formazione professionalizzante** che porterà all'attivazione di  **tirocini e inserimenti lavorativi**. Il progetto è finanziato da Fondazione di Comunità Milano, Unioni Buddha Italiana, Banca del Monte di Lombardia e vede una collaborazione con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna di Milano e Lodi.



### DISTRIBUZIONE BENI DI PRIMA NECESSITÀ A PERSONE SENZA DIMORA

Nel 2020, grazie a un contratto di avvalimento, Fondazione Progetto Arca ha sostenuto Progetto Mirasole Impresa Sociale nella gestione di un progetto di **distribuzione beni di prima necessità** a persone in strada e **arredi destinati alle case** di famiglie fragili. Tale servizio è finanziato dal Fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD) ed è in Convenzione con il Comune di Milano. Le due organizzazioni hanno utilizzato questo servizio come **occasione di aggancio** dei destinatari su diversificate possibilità di riabilitazione. Il 2020 ha visto, inoltre, la progettazione di un analogo servizio sul territorio romano.

### FORNITURA DI SERVIZI

In risposta alla drastica riduzione dell'attività in Abbazia, l'Impresa Sociale ha accelerato la **creazione di nuove linee produttive**, oltre al **laboratorio di cottura** già in essere, impiegando il personale inattivo e competente, nell'organizzazione di squadre nel settore delle **manutenzioni** e dei servizi di **igiene ambientale**. Progetto Arca si avvale di queste prestazioni perché **desidera favorire l'occupazione di soggetti fragili e creare occasioni di professionalizzazione** spendibili, successivamente, anche in altri ambiti lavorativi.

### DISTRIBUZIONE A PERSONE IN STRADA

KIT BIANCHERIA INTIMA	39.000
PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE	40.098
SACCHI A PELO	31.446
KIT ALIMENTI PER INTOLLERANZE	9.813
KIT LENZUOLA E ABBIGLIAMENTO	14.199

### DISTRIBUZIONE A PERSONE IN REINSERIMENTO ABITATIVO

KIT INDUMENTI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE	320
ATTREZZATURE E DOTAZIONI ALLOGGI	290

### KIT COVID-19

GEL IGIENIZZANTI	10.500
MASCHERINE	147.750

## Servizi trasversali



### LA CUCINA

Per garantire la continuità del servizio nel rispetto del protocollo di sicurezza anti-Covid, l'organizzazione della cucina e il modello di distribuzione dei pasti sono stati completamente rivisti: il personale è stato suddiviso in **gruppi di lavoro con turni separati** e tutte le pietanze sono state confezionate in **monoporzioni termo sigillate**, garantendo così colazioni, pranzi e cene agli ospiti delle strutture di accoglienza. Oltre al menù standard e le proposte di piatti etnici, vengono regolarmente

preparate **diete particolari dettate da problemi di salute o scelte etico-religiose**. Nel 2020 è stato attivato un **nuovo sistema informativo di magazzino** che ha favorito l'ottimizzazione delle derrate ricevute in donazione e snellito le procedure relative a ordini, stoccaggi, inventario e distribuzione.

### I TRASPORTI

Una **flotta di 4 camion refrigerati** permette ogni giorno il trasporto e la consegna dei pasti sulle tavole delle mense dei Centri di accoglienza della Fondazione, grazie a contenitori isotermitici. **Sanificazioni quotidiane di ogni veicolo** hanno consentito il regolare funzionamento del servizio impegnato anche nel ritiro di prodotti alimentari e non e nelle attività logistiche di stoccaggio e consegna.

#### PASTI AL GIORNO

2.000

#### PASTI TRASPORTATI

OLTRE  
1.500.000

### IL GUARDAROBA

A causa della pandemia, il guardaroba ha dovuto sospendere l'attività di raccolta indumenti che è ripresa da settembre **solo su appuntamento** ma la catena di solidarietà di cittadini e aziende non si è fermata. Dalla sua riapertura, il guardaroba ha continuato a ricevere donazioni di indumenti e di accessori utili a confezionare borse parto e ospedaliere per chi doveva affrontare un ricovero. **I capi raccolti sono stati igienizzati** a cura della lavanderia interna. I volontari sono stati coinvolti prevalentemente in attività di logistica senza un contatto diretto con l'utenza.

### LA LAVANDERIA

Grazie al lavoro di due operatori, la lavanderia consente il cambio settimanale della biancheria da letto e da bagno degli ospiti, oltre al rinnovo stagionale di coperte, piumini e copripiumi. Organizzato con lavatrici professionali, asciugatrici e stiratrici a rullo, questo servizio permette di far fronte alle voluminose richieste di tutte le strutture di accoglienza della Fondazione e di offrire, a ogni ospite accolto, il necessario per un'accoglienza dignitosa, condizione imprescindibile per tornare a prendersi cura di sé.

#### CAMBI D'ABITO

20.209

#### CAMBI COMPLETI DI BIANCHERIA

28.100

#### ORE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

19.766

### PULIZIE

Nel 2020 l'attività di pulizia e sanificazione è stata copiosamente intensificata per salvaguardare la salute e la sicurezza di staff e ospiti delle strutture di accoglienza. Oltre alla necessaria dotazione di **dispenser con gel disinfettante** sono stati adottati **protocolli di igienizzazione e sanificazione** che hanno coinvolto tutti gli ambienti con un'attenzione particolare ai luoghi più sensibili, di maggiore utilizzo e frequentazione come **servizi igienici, mense e infermerie**.



### MANUTENZIONI E RISTRUTTURAZIONI

Costanti sono i **lavori di manutenzione ordinaria** e di riqualificazione di centri e appartamenti. Nel 2020 sono stati ristrutturati e arredati 6 alloggi destinati a famiglie in disagio abitativo mentre il Centro di Accoglienza Straordinaria di via Fantoli a Milano è stato convertito in 5 appartamenti destinati a persone senza dimora. È stata inoltre avviata l'importante **ristrutturazione della Cascina 'Vita Nova'**, nel quartiere di Baggio a Milano, che ospiterà servizi di accoglienza per persone senza dimora con i loro cani.

#### RISTRUTTURAZIONI

6 APPARTAMENTI  
1 EDIFICIO

### IL MAGAZZINO

Al magazzino, **grande polo di raccolta, stoccaggio e smistamento**, convergono tutti gli acquisti e le donazioni di beni destinati al buon funzionamento dei Centri di Progetto Arca. **Ogni mese** è qui che vengono preparati i **pacchi viveri** e i **kit igienico sanitario** distribuiti in Unità di strada e agli ospiti al momento dell'accoglienza nelle strutture. Nel 2020 il magazzino è diventato l'**hub di raccolta di tutti gli aiuti dispensati per far fronte all'emergenza socio-sanitaria: dispositivi di protezione individuale, alimenti a lunga conservazione e freschi**. Dal magazzino sono partite, inoltre, tutte le spedizioni di materiale igienico-sanitario e di beni di prima necessità inviati sull'isola greca di **Lesbo**.

#### MOVIMENTI DI MAGAZZINO IN ENTRATA, USCITA E ORDINI

28.888



## Riscontro obiettivi istituzionali 2020

Come ogni anno Progetto Arca propone un riscontro tra gli obiettivi dichiarati nel Bilancio Sociale dell'anno precedente e i risultati a consuntivo, che fanno i conti con accadimenti imprevisti, nel 2020 la pandemia, e sviluppi inattesi di cui essere grati. **L'attitudine alla programmazione e alla successiva verifica dei risultati porta ricchezza all'opera della Fondazione** in quanto permette di valutare le risorse e l'impegno messi in campo e riprogettare le attività con una sempre più maturata esperienza.



Sperimentazione della "Rete degli invisibili", network di presa in carico tra più organizzazioni milanesi.



La rete con alcuni enti del territorio ha permesso la cura sanitaria di persone senza dimora fragili, all'interno del reparto di degenza infermieristica.

Avvio di un servizio di co-housing per donne anziane autosufficienti a Roma.



La partecipazione al bando non ha avuto seguito con l'aggiudica del servizio.

Collaborazione nella gestione delle docce per persone senza dimora a Napoli.



Progetto Arca ha sostenuto le docce di Napoli e altri enti del territorio campano nella necessità di dare risposta alla povertà dilagante causata dalla pandemia.

Apertura di una sede secondaria in provincia di Napoli.



La sede è stata ufficializzata nel gennaio 2020 a Bacoli (Na).

Trasformazione dell'accoglienza per richiedenti asilo SIA in accoglienza diffusa.



La convenzione SIA in essere è stata prorogata fino all'aprile 2021.

Incremento del numero pasti e pacchi viveri, anche tramite progetti a gestione indiretta all'estero.



Nel 2019 sono stati consegnati 5.784 pacchi viveri mentre nel 2020 11.918, con un incremento del 206%.

Potenziamento dei tirocini per le diverse professionalità.



Sono state attivate molteplici convenzioni con Università, Fondazioni e Cooperative Sociali.

Interventi di miglioria sulle strutture di accoglienza.



Nel 2020 sono state realizzate le imbiancature a rotazione continua e il rinnovo di lampade e impianti idrici.

Creazione della farmacia centralizzata a sostegno di tutti i servizi.



L'obiettivo è stato raggiunto grazie alle donazioni del Banco Farmaceutico e alla riorganizzazione dello stoccaggio farmaci per tutti i servizi.

Implementazione del numero di supermercati dai quali la Fondazione ritira giornalmente alimenti.



Progetto Arca ha avviato una partnership con CONAD che durante il primo lockdown ha lanciato l'iniziativa "una spesa sospesa per Progetto Arca"

Protocolli di intesa su iniziative di formazione professionale e inserimento lavorativo.



È stato ottenuto un finanziamento specifico per attività di formazione professionale e inserimento lavorativo in collaborazione con altri enti.



Destinazione di risorse per affrontare l'emergenza sanitaria covid-19 e lo stato di povertà derivante.



Nel 2020 è stata attivata una enorme quantità di risorse e sono stati distribuiti oltre 500.000 presidi per la protezione e prevenzione sanitaria.

Approntamento del sistema informativo di valutazione delle attività della Fondazione.



Nel 2020 il nuovo Comitato Scientifico ha validato il sistema di valutazione sperimentandolo nelle Post Acute. Nel 2021 il metodo sarà esteso agli altri servizi.

Sviluppo dell'area controllo di gestione, monitoraggio e valutazione con la funzione di monitoraggio dei servizi e delle commesse.



A partire dal settembre 2020 è stata avviata la funzione di monitoraggio progetti che ha attivato un gruppo di lavoro permanente.

## Obiettivi istituzionali 2021

A partire dalle linee di indirizzo strategico, emanate dal CdA in data 31 marzo 2021 e riguardanti la triennalità 2021-2024, nella stessa seduta sono stati definiti gli obiettivi da affrontare nell'immediato 2021, in ragione dell'analisi di un fabbisogno che vede un **incremento esponenziale della povertà non solo nelle fasce storicamente fragili ma nelle famiglie** che, a causa della pandemia, hanno perso o stanno perdendo il lavoro e conseguentemente la casa. Per questa popolazione la Fondazione si impegna a progettare e realizzare azioni innovative che possano andare incontro ai bisogni sempre

nuovi e differenziati. Terna centrali e trasversali a tutti gli ambiti di bisogno sono quindi la **casa e il lavoro, fattori primari per la riconquista della dignità permessa dal sentirsi di nuovo utili protagonisti alla comunità**. In questo scenario in continua evoluzione la Fondazione ha deciso di investire **sull'analisi dei dati e sulla valutazione degli interventi e del loro impatto** in quanto è solo questo processo che porterà a una consapevolezza circa i fattori di **miglioramento** continuo e i **correttivi** da porre in campo per essere **sempre efficaci negli interventi**.

**INCREMENTO DEL NUMERO PASTI CALDI** DISTRIBUITI IN STRADA TRAMITE CUCINE MOBILI SUL TERRITORIO NAZIONALE

**SVILUPPO INNOVATIVO** DELLE RISPOSTE AI BISOGNI DELLE PERSONE IN STRADA

**RIORGANIZZAZIONE DEL COMPARTO MIGRAZIONE** ED EVENTUALE RICONVERSIONE DI STRUTTURE

**IMPLEMENTAZIONE DELLE AZIONI DI REINSERIMENTO LAVORATIVO** CON PROGETTO MIRASOLE IMPRESA SOCIALE

**SVILUPPO DI PROGETTI DI HOUSING** SULLA PARTICOLARE UTENZA DEI DETENUTI E DI NEO MAGGIORENNI USCITI DALLE CASE FAMIGLIA

**FACILITAZIONE DI PROCESSI** DI AUTONOMIA ABITATIVA CON LA CREAZIONE DI UN **FONDO DI GARANZIA**

**APERTURA DI UN NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE** PER LA POVERTÀ

**DESTINAZIONE DI RISORSE** E ATTIVITÀ ATTE AD AFFRONTARE L'**EMERGENZA SANITARIA COVID-19** PER LE FRAGILITÀ ESTREME

**COMPLETAMENTO DELLA FASE SPERIMENTALE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE** SERVIZI E IMPATTO SOCIALE

**POTENZIAMENTO DELL'OFFERTA CULTURALE:** ATTIVAZIONE DI TIROCINI NEI DIVERSI CONTESTI FORMATIVI E FORMAZIONE SUL MODELLO DEL PROJECT MANAGEMENT





**DAL 1994  
CON CHI HA  
PIÙ BISOGNO**

**RISORSE  
ECONOMICHE**



## I donatori

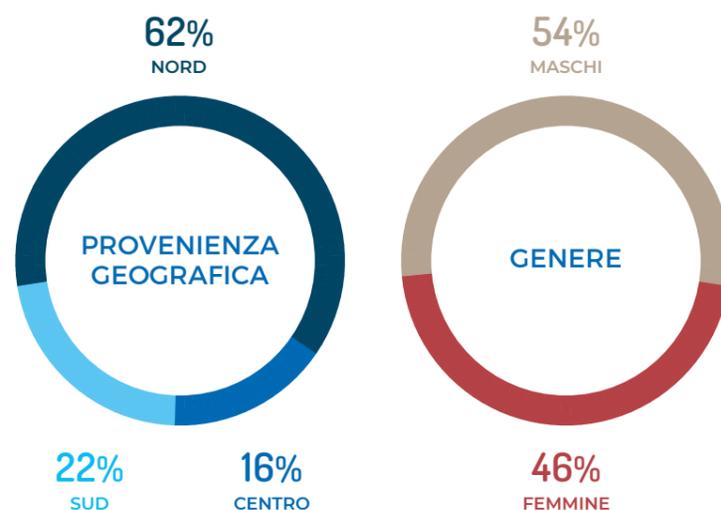
DONATORI 2019

151.000

DONATORI 2020

169.000

Il 2020 ha registrato una crescita dei donatori, privati cittadini, aziende ed enti d'erogazione, che hanno scelto di sostenere le azioni di pronto intervento messe in campo dalla Fondazione a favore delle fasce più vulnerabili della popolazione, colpite dagli effetti socio-economici dell'emergenza sanitaria Covid-19. Interventi di aiuto in strada, distribuzione di pacchi alimentari alle famiglie fragili italiane e assistenza socio-sanitaria per chi non ha i mezzi per potersi curare, si confermano **i progetti verso cui la propensione a donare è maggiore** e che identificano la **Fondazione come realtà capace di offrire risposte concrete ai bisogni sociali più urgenti**. Altissimo è stato, inoltre, l'interesse manifestato verso il nuovo servizio di Cucina mobile su strada che ha ricevuto il sostegno di 2.018 donatori durante la campagna di raccolta fondi digitale "Salviamo il Natale dei senzatetto".



Dedichiamo un ringraziamento speciale ad Anna e Alberto che, con generosità straordinaria, hanno scelto di commemorare il proprio figlio Valerio con un'importante donazione in memoria. Oggi un appartamento porta il suo nome "La casa di Valerio, dottore attento ai bisogni dei più fragili" e accoglie persone in difficoltà e alla ricerca di una seconda opportunità di vita, come quelle che Valerio ha sempre sostenuto.

**Grazie di cuore!**



Mio marito ed io accogliamo nel nostro casale in Toscana turisti da tutto il mondo. A noi piace offrire buon cibo e un letto comodo ai nostri ospiti, per questo sentiamo così vicine le storie delle persone che Progetto Arca aiuta, perché parlano di chi invece non ha un piatto per sfamarsi e una casa dove tornare. Anche noi volevamo fare la nostra parte e così ci siamo inventati questa formula: per ogni ospite che siede a tavola con noi, doniamo un pasto ad una persona in difficoltà. Sono passati tre anni e i pasti donati sono più di 4mila. Il Covid ha un po' rallentato la nostra attività, ma non la nostra voglia di aiutare. Siamo orgogliosi di sostenere Progetto Arca anche in questi tempi così difficili. Grazie per aver dato tanto frutto ai nostri piccoli semi.

Majla e Marco

## Metodologia di raccolta fondi

### PERCHÉ FONDAZIONE PROGETTO ARCA RACCOGLIE FONDI

Le donazioni raccolte da individui, aziende ed enti d'erogazione **sostengono la mission e l'operato di Progetto Arca** permettendo l'esistenza e la continuità di progetti e servizi i cui costi non sono esaurientemente coperti dalle istituzioni. La disponibilità di fondi liberi permette, inoltre, di **gestire tempestivamente gli start up di interventi in emergenza**. Illustriamo di seguito le metodologie di Raccolta fondi adottate dalla Fondazione.

### DIALOGATORI IN STRADA

Riconoscibili da badge e pettorina con logo blu, i dialogatori sono gli **ambasciatori di Progetto Arca sulle strade e danno**

**voce ai progetti della Fondazione** con l'obiettivo di acquisire nuovi **donatori regolari** che li sostengano nel tempo.

Da marzo a giugno 2020, il dialogo diretto in strada (Face to Face) è stato sospeso a causa della pandemia e i dialogatori si sono attivati nella campagna di raccolta fondi **#Proteggiamoli**, convertendo

parte del proprio lavoro in attività di telemarketing. Le migliaia di telefonate di ringraziamento fatte ai sostenitori hanno permesso di mantenere quel **contatto umano e personale** che è la base del successo delle attività di Raccolta fondi di Progetto Arca. **Oggi i team di dialogatori sono presenti in Lombardia, Piemonte, Veneto, Toscana, Lazio, Abruzzo, Campania e Sicilia.**

### Perché il donatore regolare è così importante?

Grazie a chi sceglie di sottoscrivere una donazione mensile o annuale, Progetto Arca può assicurare stabilità ai suoi servizi di accoglienza, pianificare e realizzare interventi di lungo periodo e aiutare in modo continuativo le persone che assiste con progetti volti al raggiungimento di un'autonomia economica, sociale e abitativa.

**18.634 DONATORI REGOLARI**

### LETTERE CON BOLLETTINO

Con una media di **100.000 invii al mese nei confronti di donatori fidelizzati**, le lettere cartacee rappresentano un buon canale con cui Progetto Arca comunica con i sostenitori e ne raggiunge di nuovi. Ogni lettera è accompagnata da un **bollettino postale** che, anche nel 2020, si è confermato uno degli **strumenti per donare preferito** dalla maggior parte degli italiani. Le lettere cartacee restano anche un ottimo canale di acquisizione di donatori una tantum.

### APPELLI TELEVISIVI E DIGITAL FUNDRAISING

Le adesioni di chi sceglie di diventare un donatore di Progetto Arca sono raccolte anche attraverso appelli televisivi che invitano alla donazione con **sms, chiamata o numero verde e campagne di digital fundraising** che integrano **landing page donative, cicli di dem automatizzati** e campagne di **social advertising**. La principale campagna di raccolta fondi digital del 2020 è stata **#Proteggiamoli**, dedicata a sostenere le misure straordinarie di intervento intraprese dalla Fondazione durante l'emergenza sanitaria, che ha generato **1.663 donazioni on line. L'attività di digital fundraising ha triplicato i risultati rispetto al 2019.**

DONAZIONI ON-LINE

**7.568**

### Incremento attività digital

2018	€ 40.000
2019	€ 104.000
2020	€ 396.000



LETTERE SPEDITE

**4 MLN**

NUOVI DONATORI

**41.000**



### GRANDI DONATORI E LASCITI

L'attività di fidelizzazione dei grandi donatori ha dato riscontri particolarmente positivi nel 2020 che ha visto una **corsa di solidarietà senza precedenti** a favore delle famiglie scivolte sotto la soglia di povertà a causa dell'emergenza Covid. Grazie al sostegno di grandi donatori, inoltre, Progetto Arca ha potuto acquistare e ristrutturare la **Cascina "Vita Nova"**, che ospiterà un innovativo

progetto di housing dedicato all'accoglienza di persone senza dimora con cani. Nel 2020 si è lavorato anche allo sviluppo della nuova **campagna "Lascia che si ricordino di te per sempre"** che ha l'obiettivo di aumentare la sensibilità dei donatori al tema dei lasciti testamentari.

GRANDI DONATORI

**185**

FONDAZIONI

**23**

### FONDAZIONI

Nel 2020 alcune Fondazioni, territoriali, nazionali e internazionali, hanno scelto di supportare Progetto Arca potenziandone l'intervento su più regioni italiane e sostenendo **attività connesse all'emergenza Covid e il sostegno alimentare** alle famiglie in difficoltà.

### AZIENDE

Grazie all'avvio di nuove interlocuzioni e alla fidelizzazione delle realtà che già supportavano la Fondazione, molte **aziende hanno scelto di attivarsi al fianco di Progetto Arca** grazie a importanti finanziamenti, con la cessione di beni e servizi e con il volontariato aziendale che nell'anno del Covid è stato rimodulato con attività digital e a distanza.

AZIENDE

**60**

+30% RISPETTO AL 2019

### Incremento alto potenziale

(grandi donatori, fondazioni, aziende)

2018	€ 576.000
2019	€ 430.000
2020	€ 1.976.000



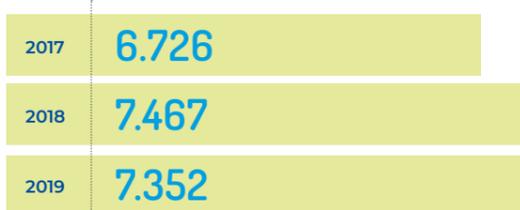
**CURA DEL DONATORE**  
Obiettivo dell'attività di **Donor Care** è **coltivare relazioni durature nel tempo con i donatori** attraverso attività di telemarketing volte ad aggiornarli, coinvolgerli, riattivarli e, naturalmente, ringraziarli. **Durante tutta l'emergenza Covid**, il telefono è stato uno strumento

decisivo: Progetto Arca ha potuto far sentire la propria **vicinanza ai sostenitori** nei momenti più difficili e insieme mantenere **costante l'aggiornamento** sulle azioni di pronto intervento e sugli sforzi messi in campo dai suoi operatori e volontari.

#### IL 5X1000

Il 5x1000 è una scelta importante: **cambia tutto e non costa nulla**. Si tratta di una quota parte dell'Irpef sul reddito delle persone fisiche a cui lo Stato rinuncia, senza costi aggiuntivi per il contribuente. **Per donare il 5x1000 a Progetto Arca, basta firmare nell'apposito riquadro** della dichiarazione dei redditi "Sostegno del volontariato e delle altre organizzazioni non lucrative di utilità sociale ..." e inserire il **codice fiscale 11183570156**. **I contributi garantiscono pasti, accoglienza e cure mediche a migliaia di persone povere.**

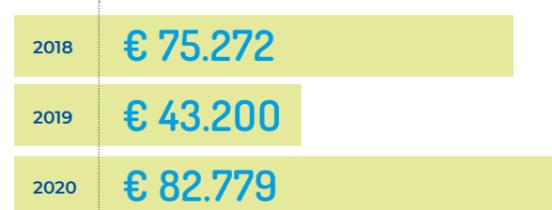
#### Andamento del numero firme 5x1000



#### LA CAMPAGNA SMS SOLIDALE

Ogni anno, **grazie alla solidarietà dei media e di sponsor affezionati**, Progetto Arca propone l'adesione alla campagna sms a una popolazione eterogenea di persone disposte, attraverso l'invio di un messaggio telefonico, a contribuire con importi variabili fra 2 e 5 euro.

#### Andamento campagna SMS solidale



## Metodi di comunicazione

Il 2020 è stato l'anno che ha registrato il minor numero di eventi di comunicazione e allo stesso tempo quello in cui **Progetto Arca ha comunicato di più**. Mai come nell'anno della pandemia, social media e piattaforme web hanno rivestito un ruolo cruciale nell'accorciare distanze che altrimenti sarebbero state insormontabili.

#### COMUNICARE PER PROTEGGERE, ANCHE CON UN SORRISO

Nella prima ondata Covid, gli ospiti della Fondazione sono stati informati sulle norme igienico sanitarie da rispettare per contenere il rischio di contagio. Come proteggerli, evitando allarmismi? Con il sorriso di cui sono capaci gli amici **Ale e Franz**. Il duo comico ha realizzato un **video**, poi trasmesso in tutte le strutture di accoglienza, che spiega i buoni comportamenti da seguire per proteggere sé stessi e gli altri: un messaggio di incoraggiamento per gli ospiti e per il personale socio-sanitario che si è preso cura di loro.



#### LA ZUPPA DELLA BONTÀ DIVENTA ON LINE

Nel 2020, il tradizionale evento di Raccolta fondi e comunicazione "La zuppa della bontà", a sostegno delle persone senza dimora, che ogni anno mobilita centinaia di volontari in tutta Italia, si è trasferito nella **piazza virtuale di Rete del Dono**. Tra ottobre e novembre 2020 **più di 10.000**

**pasti caldi sono stati raccolti** grazie alla generosità di **500 donatori**, al coinvolgimento di food blogger, chef rinomati e all'**intraprendenza dei volontari della Fondazione** nelle vesti di personal fundraiser. Nel 2020 quindi, a causa dell'emergenza sanitaria, Fondazione Progetto Arca non ha intrapreso nessuna raccolta pubblica di fondi.

### LA CUCINA MOBILE SI PRESENTA

La grande Mela di Pistoletto, in piazza Duca d'Aosta a Milano, è stata la location della conferenza stampa in cui Progetto Arca ha inaugurato la **Cucina mobile**, alla presenza dell'Assessorato alle Politiche sociali e abitative del Comune di Milano e dei principali partner del nuovo servizio:

Fondazione Banca del Monte di Lombardia, Unione Buddhista Italiana e Associazione Banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" onlus. **La conferenza stampa è stata ripresa da 130 magazine on line, 14 quotidiani cartacei e 30 servizi tra radio e tv.**



### L'ALTRA STRADA SEI TU: UN NUOVO SPOT CON ENZO IACCHETTI

**Amico e testimonial storico, Enzo Iacchetti** è sceso in campo per Progetto Arca con un nuovo spot a sostegno della campagna con numerazione solidale **"L'altra strada sei tu. Si muore di freddo, non essere freddo"**. Lo spot racconta l'incessante impegno di operatori e volontari di Progetto Arca nel portare aiuto e conforto alle persone che vivono in strada durante i mesi più freddi e difficili dell'anno.



### COVIDIARIES, L'ANNO DELLA PANDEMIA PER IMMAGINI

"Le immagini che non dimenticheremo più e che, pur infliggendoci dolore, ci hanno resi orgogliosi" sono contenute in **CoviDiaries** ([www.covidiaries.it](http://www.covidiaries.it)), una narrazione digitale e un **diario fotografico dell'anno della pandemia** realizzato dai fotogiornalisti dell'agenzia ParalleloZero. Progetto Arca ha contribuito all'iniziativa raccontando il suo impegno nell'assistenza in strada e nel portare aiuti alimentari alle famiglie più gravemente colpite dalle conseguenze economiche della pandemia.

### IL BRINDISI DI FAMIGLIA, DISTANTI EPPURE MAI COSÌ VICINI

Non è Natale senza l'appuntamento annuale con i **donatori più affezionati della Fondazione**. In un periodo di restrizioni che non hanno permesso di organizzare il consueto pranzo delle Feste, **la grande famiglia di Progetto Arca** si è data appuntamento, il 10 dicembre 2020, per uno scambio di auguri e un momento di condivisione dei risultati raggiunti grazie al sostegno di tutti. Una "Brindisi box" è stata consegnata nelle case dei donatori con tutto l'occorrente per brindare insieme. **Ognuno dal proprio PC di casa, eppure mai così vicini.**

### L'ALBERO DI STELLE, FAVOLE SUL POTERE DELL'AMORE E DELLA SPERANZA

10 favole illustrate scritte durante i mesi del lockdown per diffondere un messaggio sul potere della speranza e dell'amore in un periodo particolarmente difficile e incerto per tutti. Si intitola **"L'Albero di Stelle"**, il libro di **Anna Gallo**, Presidente dell'Associazione La Casetta onlus, che Progetto Arca sta distribuendo in tutta Italia insieme agli aiuti alimentari destinati alle famiglie più vulnerabili. **Un dono per i più piccoli e per i loro genitori**, per un tempo ritrovato in cui stare bene insieme.

## Riscontro obiettivi raccolta fondi e comunicazione 2020



Sperimentazione di una campagna digitale volta all'acquisizione di donazioni regolari.

Il canale Digital ha triplicato i suoi risultati di raccolta fondi rispetto all'anno precedente.

Rafforzamento del brand tramite azioni mirate di comunicazione.

La capacità di risposta immediata all'emergenza Covid, anche con l'innovativa "Cucina Mobile", ha suscitato l'interesse dei media generando ritorni positivi in termini di visibilità e posizionamento.

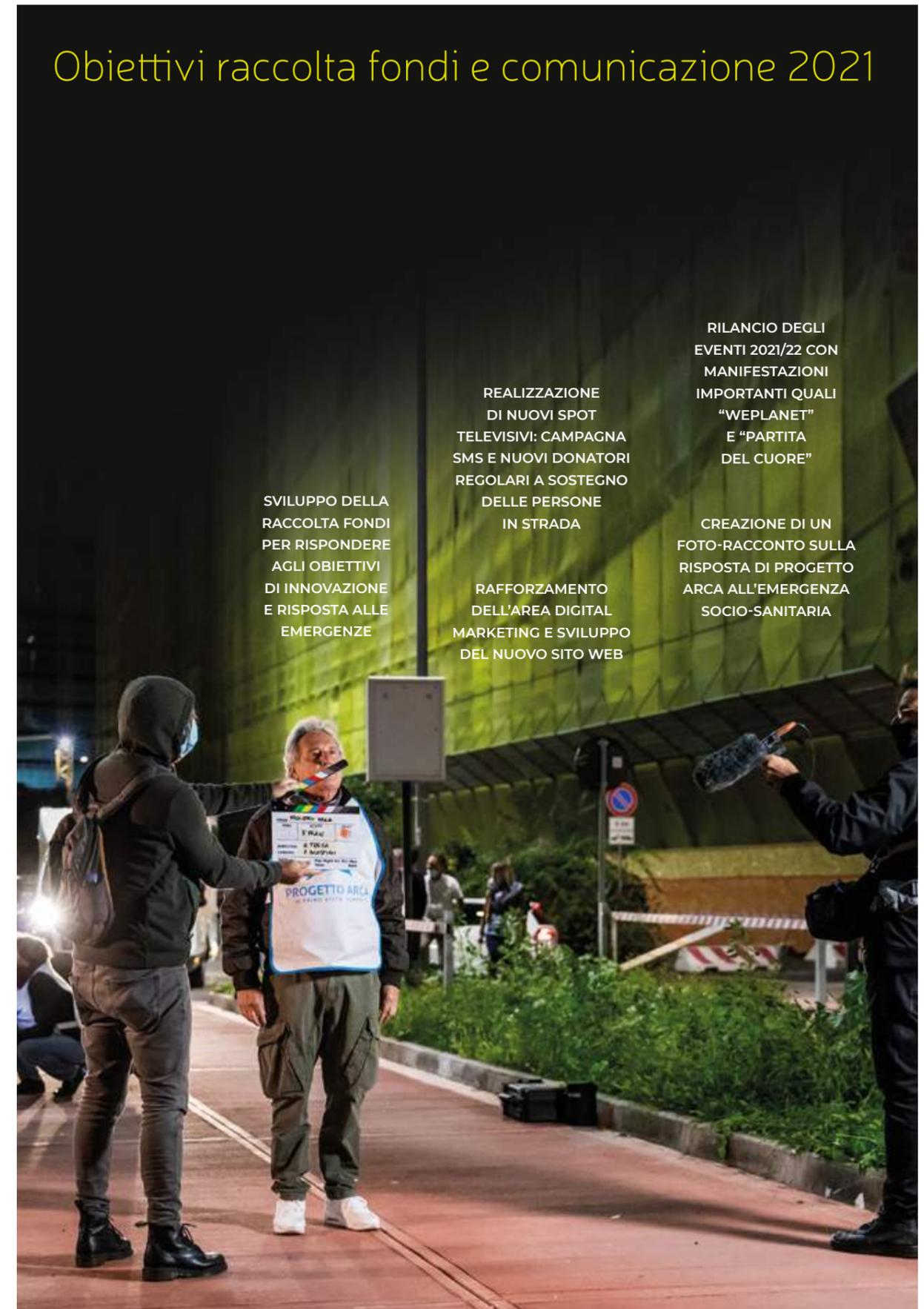
Revisione attività lasciti testamentari, con l'organizzazione di un evento nel 2020.

La Fondazione ha lavorato allo sviluppo di una nuova campagna sui lasciti testamentari che sarà finalizzata nel 2021.

Potenziamento dell'area Face to face in house.

A causa della pandemia, la Fondazione è stata costretta a ridurre l'attività di Face to face e a valorizzare lo staff in house grazie ad azioni di telemarketing.

## Obiettivi raccolta fondi e comunicazione 2021



- REALIZZAZIONE DI NUOVI SPOT TELEVISIVI: CAMPAGNA SMS E NUOVI DONATORI REGOLARI A SOSTEGNO DELLE PERSONE IN STRADA
- CREAZIONE DI UN FOTO-RACCONTO SULLA RISPOSTA DI PROGETTO ARCA ALL'EMERGENZA SOCIO-SANITARIA
- RAFFORZAMENTO DELL'AREA DIGITAL MARKETING E SVILUPPO DEL NUOVO SITO WEB
- SVILUPPO DELLA RACCOLTA FONDI PER RISPONDERE AGLI OBIETTIVI DI INNOVAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE
- RILANCIO DEGLI EVENTI 2021/22 CON MANIFESTAZIONI IMPORTANTI QUALI "WEPLANET" E "PARTITA DEL CUORE"

## Bilancio di esercizio 2020

STATO PATRIMONIALE ATTIVITÀ	2020	2019	2018
A) CREDITI V/SOCI PER VERS. ANCORA DOVUTI	€ -	€ -	€ -
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 7.376.328,00	€ 6.627.860,00	€ 7.254.732,00
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 7.211.240,00	€ 8.532.860,00	€ 11.792.302,00
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 152.700,00	€ 167.472,00	€ 298.726,00
<b>TOTALE ATTIVITÀ</b>	<b>€ 14.740.268,00</b>	<b>€ 15.328.192,00</b>	<b>€ 19.345.760,00</b>
<b>STATO PATRIMONIALE PASSIVITÀ</b>			
A) PATRIMONIO NETTO	€ 2.579.079,00	€ 2.508.240,00	€ 2.561.493,00
B) FONDI PER RISCHI E ONERI	€ 3.286.102,00	€ 1.797.902,00	€ 2.444.130,00
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO SUBORDINATO	€ 1.044.768,00	€ 955.040,00	€ 996.109,00
D) DEBITI	€ 7.313.123,00	€ 9.622.711,00	€ 12.625.715,00
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 517.195,00	€ 444.299,00	€ 718.313,00
<b>TOTALE PASSIVITÀ</b>	<b>€ 14.740.267,00</b>	<b>€ 15.328.192,00</b>	<b>€ 19.345.760,00</b>
<b>RENDICONTO GESTIONALE</b>			
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 18.903.813,00	€ 21.876.709,00	€ 25.381.966,00
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	€ 18.832.851,00	€ 21.820.291,00	€ 25.160.972,00
<b>DIFF. TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)</b>	<b>€ 70.962,00</b>	<b>€ 56.419,00</b>	<b>€ 220.994,00</b>
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	€ 51.805,00	€ -89.772,00	€ -113.816,00
D) RETTIFICHE DI VALORE ATTIV. FINANZIARIE	€ -	€ -	€ -
E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	€ -	€ -	€ -
<b>F) RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B-C-D)</b>	<b>€ 19.157,00</b>	<b>€ -33.354,00</b>	<b>€ 107.178,00</b>
G) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO	€ 21.734,00	€ 19.900,00	€ 21.248,00
<b>H) TOTALE COSTI COMPLESSIVI (B+C+G)</b>	<b>€ 18.906.390,00</b>	<b>€ 21.929.963,00</b>	<b>€ 25.296.036,00</b>
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO (A-H)</b>	<b>€ - 2.577,00</b>	<b>€ -53.254,00</b>	<b>€ 85.930,00</b>



Tel: +39 02 58.20.10  
www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94  
20131 Milano

Relazione della società di revisione indipendente  
Al Consiglio di Amministrazione della Fondazione Progetto Arca Onlus

#### Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

##### Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile dell'allegato bilancio d'esercizio della Fondazione Progetto Arca Onlus, costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2020, dal rendiconto gestionale per l'esercizio chiuso, dal rendiconto finanziario a tale data e dalla nota integrativa. A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Fondazione Progetto Arca Onlus al 31 dicembre 2020, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

##### Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Fondazione in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

##### Altri aspetti

La presente relazione non è emessa ai sensi di legge, stante il fatto che Fondazione Progetto Arca Onlus ha conferito l'incarico per la revisione legale, ai sensi dello statuto, ad altro soggetto diverso dalla scrivente società di revisione.

##### Responsabilità degli Amministratori e del collegio dei revisori per il bilancio d'esercizio

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Fondazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Fondazione o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte. Il collegio dei revisori ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della Fondazione.

##### Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio. Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre: Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Fondazione;
- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, inclusa la relativa informativa;
- siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Fondazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Fondazione cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

##### Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

##### Giudizio ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10

Gli amministratori della Fondazione Progetto Arca Onlus sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione della Fondazione Progetto Arca Onlus al 31 dicembre 2020, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge. Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio della Fondazione Progetto Arca Onlus al 31 dicembre 2020 e sulla conformità della stessa alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi. A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Fondazione Progetto Arca Onlus al 31 dicembre 2020 ed è redatta in conformità alle norme di legge. Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, co. 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

Milano, 27 aprile 2021

BDO Italia S.p.A.

Vincenzo Capaccio  
Socio

Bari, Bergamo, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Roma, Torino, Verona

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 I.v.  
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842  
Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013  
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

## Composizione dei ricavi 2020

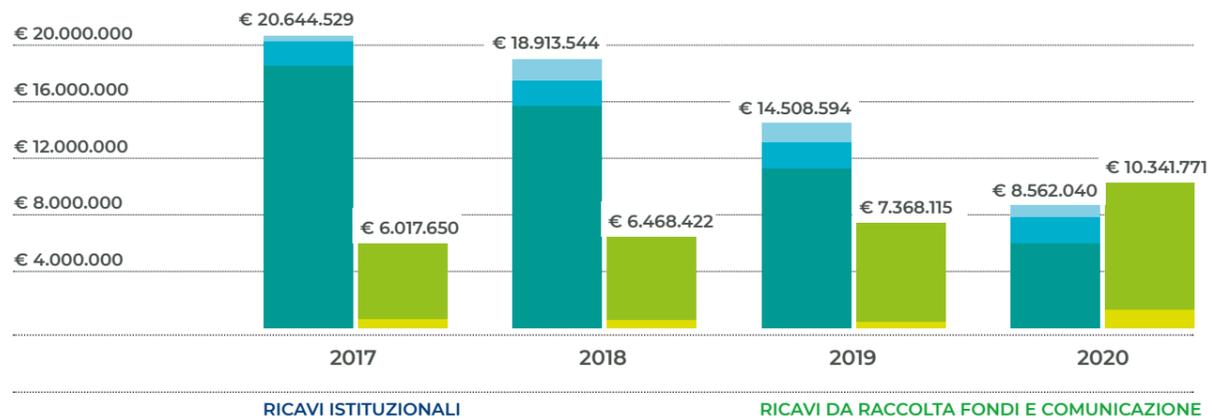
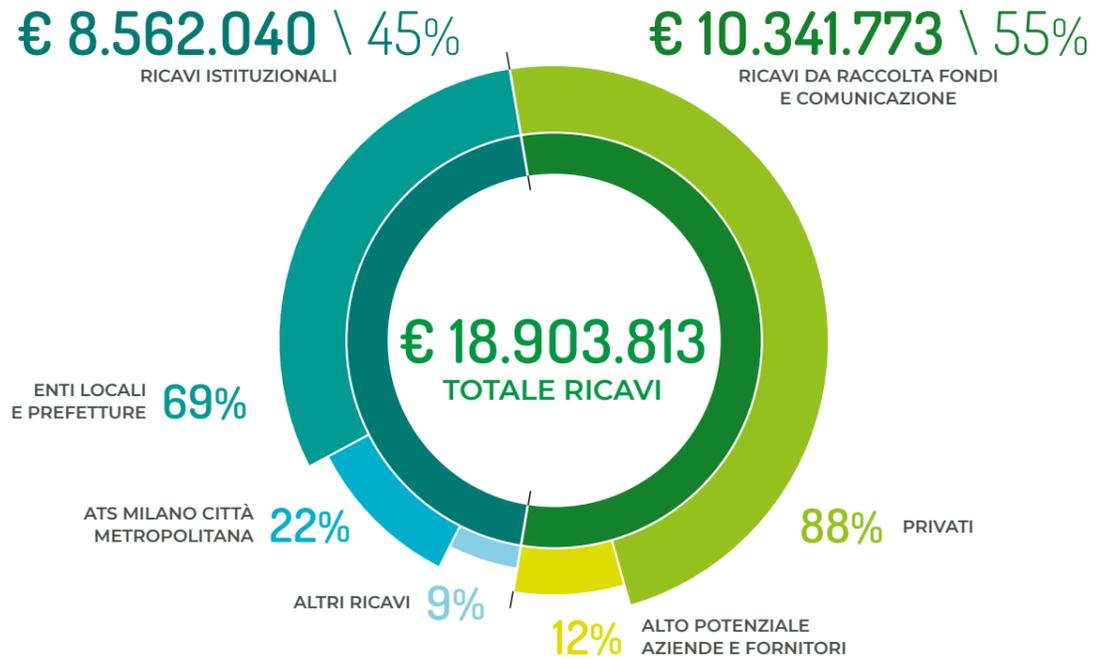
Il valore della produzione complessivo per l'anno 2020 è stato di € 18.903.813, di cui il 45% è rappresentato da proventi per attività istituzionale ed il restante 55% è rappresentato da proventi per raccolta fondi.

Rispetto all'anno 2019 il calo complessivo dei ricavi è stato di € 2.972.896, ma la variazione negativa registrata per i proventi relativi esclusivamente all'attività istituzionale è stato pari a € 5.946.554 ed è determinato dalla chiusura, nel 2019, di una parte dei centri destinati all'accoglienza di migranti e richiedenti asilo, siti a Milano, a Lecco e a Varese.

L'inversione di proporzione tra i ricavi istituzionali (nel 2019 pari al 66% dei proventi complessivi) e i ricavi da Raccolta fondi (nel 2019 pari al 34% dei proventi complessivi)

è in ragione di una sensibile contrazione delle presenze dei centri di accoglienza di grandi dimensioni a causa della necessità di ottemperare ai protocolli di sicurezza per la prevenzione del contagio (distanziamento e creazione di aree di isolamento) e al parallelo incremento delle attività di Raccolta fondi a sostegno di tutti gli interventi socio-sanitari imprevisi.

Nel corso del 2020 Progetto Arca ha mantenuto i rapporti con ATS Milano città metropolitana sui servizi socio sanitari nell'ambito delle dipendenze e Post Acute, con il Comune di Milano e di Roma per coproiezioni sui servizi di accoglienza e di Housing sociale e con la Prefettura di Milano per l'accoglienza migranti.



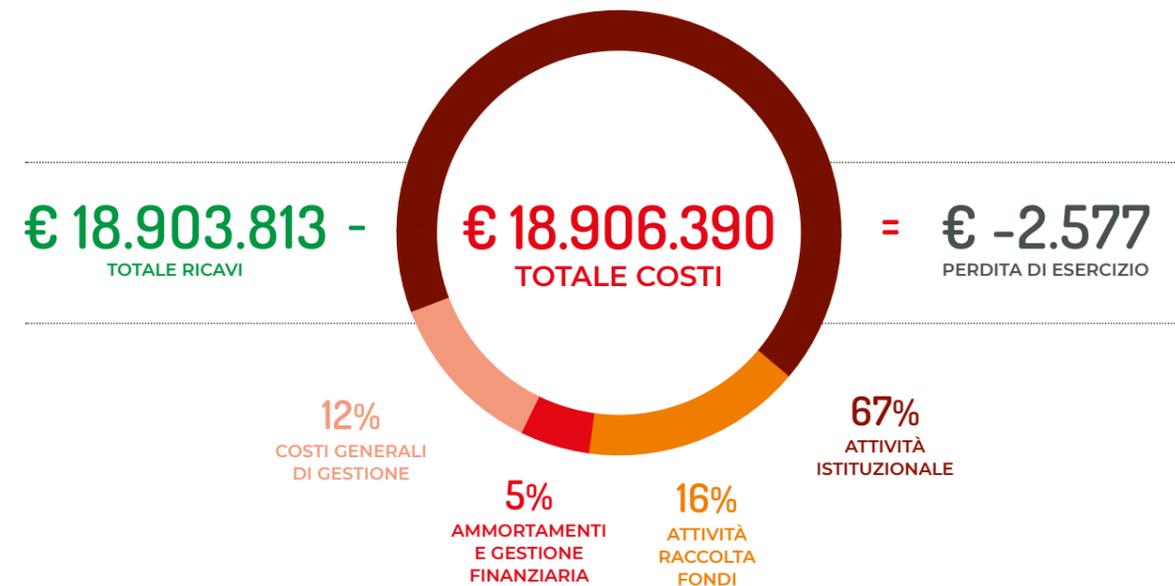
ENTI LOCALI E PREFETTURE | ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA | ALTRI RICAVI ISTITUZIONALI | ALTO POTENZIALE AZIENDE E FORNITORI | PRIVATI

## Composizione dei costi 2020



Il totale costi dell'anno 2020 risulta essere pari a € 18.906.390, in riduzione rispetto allo scorso anno di € 3.023.573 e comunque in proporzione rispetto alla parallela diminuzione dei proventi. I servizi di accoglienza e prossimità, che rappresentano

l'attività istituzionale della Fondazione, assorbono il 66% del totale dei costi, in linea con gli andamenti degli anni precedenti. La Raccolta fondi, in linea con il 2019, ha assorbito il 16% del totale costi e con essi ha sostenuto il considerevole l'incremento dei ricavi su più linee di attività.



## Informazioni di tipo ambientale

**23.353 MQ.**  
COMPLESSIVI DI STRUTTURE 2020

 ENERGIA ELETTRICA	CONSUMO <b>Kw 1.357.750</b> DEI QUALI AUTOPRODOTTI <b>Kw 19.086</b>	COSTI <b>€ 297.844</b>
 GAS	CONSUMO <b>mc 172.829</b>	COSTI <b>€ 116.710</b>
 ACQUA	CONSUMO <b>lt. 58.000.000</b>	COSTI <b>€ 64.939</b>

### L'IMPIANTO FOTOVOLTAICO

Per gli uffici amministrativi e di raccolta fondi è stata realizzata una **copertura con pannelli fotovoltaici**, che contribuiscono alla produzione del fabbisogno di energia elettrica necessaria per il funzionamento dei due piani di uffici e del piano terra, dedicato all'accoglienza. Il sistema misto, termico/elettrico, sfrutta i raggi del sole per produrre calore ed energia. Durante la giornata tutta l'acqua calda sanitaria, destinata al centro di accoglienza, è prodotta dall'impianto di recupero del calore del sole, che scalda l'acqua attraverso 4 pannelli e la accumula in un serbatoio da 500 litri. Altri pannelli solari producono energia elettrica per tutto lo stabile, **permettendo di ridurre l'acquisto di energia dalla rete elettrica.**

### ALTRE SCELTE A FAVORE DELL'AMBIENTE

- La Fondazione ha **migliorato l'impianto termico** del centro di Via Mambretti acquistando una caldaia a condensazione, molto più performante della precedente, che permette consumi inferiori e conseguente netta riduzione dell'inquinamento.
- A fronte dell'aumento degli appartamenti destinati a servizi di housing, Progetto Arca ha scelto di virare sul fronte **"full electric" riducendo gradualmente il consumo di gas**, pur senza vantaggi dal punto di vista economico.

PICCO DI PRODUZIONE DELL'IMPIANTO FOTOVOLTAICO: **19,5 KWP**  
= RIDUZIONE DELL'USO DI ANIDRIDE CARBONICA DI CIRCA **15,000 KG**

RISPARMIO DI **14 BARILI** DI PETROLIO  
= CIRCA **120 ALBERI** NON ABBATTUTI



### SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI

Progetto Arca utilizza, per il reparto Post Acute e per gli altri ambulatori presenti in alcuni servizi, una **procedura di smaltimento rifiuti speciali con l'aiuto di una azienda specializzata** che, ogni 15 giorni, ritira i contenitori di rifiuti taglienti (siringhe, aghi, bisturi, ecc) e **infettivi** (garze, cerotti di medicazioni, guanti, abbassa lingua, cateteri). Negli ultimi mesi dell'anno i rifiuti speciali sono aumentati per effetto dei **materiali necessari per l'effettuazione dei tamponi**. Tutte le informazioni relative allo smaltimento vengono raccolte in apposito registro.

**360** KG  
**129** COLLI



## Contenziosi e controversie

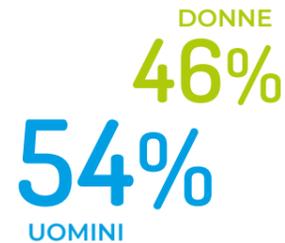
Nel 2020 l'ufficio del personale di Fondazione Progetto Arca ha affrontato **6 contenziosi**. Dal 2017, inoltre, Progetto Arca ha avviato una vertenza legale con un Comune dell'hinterland milanese, non ancora conclusa, per la mancata corresponsione del compenso relativo alla gestione di un servizio di residenzialità sociale temporanea per famiglie in emergenza abitativa, normato da regolare convenzione.



## Altre informazioni di natura non finanziaria

### LA PARITÀ DI GENERE

Il personale di Progetto Arca è composto per il **54% da uomini** e per il **46%** da donne che si avvicendano nella realizzazione delle attività necessarie a dar vita ai servizi di accoglienza oltre che alla gestione delle mansioni amministrative e di raccolta fondi e comunicazione. Nei servizi di accoglienza alcune mansioni di presidio notturno e di custodia sono assegnate prevalentemente agli uomini in quanto prevedono una turnistica notturna e la gestione di situazioni di emergenza mentre attività di accompagnamento sociale e psicologico trovano una sostanziale parità di genere fra il personale coinvolto.



### IL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E LA LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE

Nel 2020 Progetto Arca ha messo in atto il nuovo Modello Organizzativo (d.lgs 231/2011) che prevede una serie di principi e procedure che regolano tutta l'attività della Fondazione in materia di rispetto dei diritti umani e di lotta alla corruzione. In particolare:

- il **Codice Etico**, che dichiara i principi di ispirazione della Fondazione (trasparenza, correttezza, lealtà, solidarietà);;
- il **sistema di controllo interno**, volto a fornire la garanzia di rispetto di leggi e regolamenti;
- le **linee di condotta**, a garanzia del buon governo della Fondazione;
- le **procedure di controllo interno** sui processi amministrativi-gestionali a rischio.

Il Modello Organizzativo e il Codice Etico sono visionabili e scaricabili dal sito internet della Fondazione all'indirizzo: <https://www.progettoarca.org/trasparenza.html>

Gli staff dei servizi, inoltre, tessono costantemente reti con organizzazioni referenziate per costruire insieme le **policy per la presa in carico di varie tipologie di utenza**: minori, donne maltrattate, persone bisognose di protezione politica e sociale.



## Il tuo aiuto conta!

10 modi concreti per sostenere il nostro impegno



**Fermati per strada a parlare con i nostri dialogatori.** Li riconosci perché portano la nostra pettorina bianca e azzurra. Ti spiegheranno come attivare una **donazione regolare.**

**Coinvolgi la tua azienda** e sostieni uno dei nostri progetti **insieme ai tuoi colleghi e collaboratori.** Contattaci allo **02.67076867** e ti racconteremo tutti i modi con cui potrete scegliere di stare al nostro fianco



Vai sul nostro sito [progettoarca.org](http://progettoarca.org): in pochi clic puoi fare una **donazione singola o regolare**, scegliendo il progetto che desideri sostenere.

Disponi un  **dono nel testamento o una donazione in memoria**, scelta importante che permette di far vivere nel tempo i valori in cui credi. Per sapere come fare, chiamaci allo **02.67076867** oppure scrivici a [lasciti@progettoarca.org](mailto:lasciti@progettoarca.org)



Fai un **bonifico bancario** sul conto corrente intestato a Fondazione Progetto Arca presso Banca Intesa, **IBAN IT07 A030 6909 6061 0000 0014 086**.  
Scrivi il tuo nome e indirizzo nella causale così potremo ringraziarti!

**Crea una raccolta fondi su Facebook** in nostro favore e invita i tuoi amici a fare lo stesso. Tutto il ricavato sarà devoluto a Fondazione Progetto Arca.



Dona con **bollettino postale** intestato a Fondazione Progetto Arca: **C/C postale 1004598379**

**Festeggia in modo solidale:** invita parenti e amici a fare una donazione a favore dei nostri progetti come regalo. Darai alla tua festa un valore ancora più grande!



Scegli di destinarci il tuo **5x1000**. Non costa nulla ed è semplicissimo: firma e inserisci il nostro **codice fiscale 11183570156** nella tua dichiarazione dei redditi. Vuoi mandarti un promemoria? Vai su [5x1000.progettoarca.org](http://5x1000.progettoarca.org)

**Diventa volontario:** donare un po' del proprio tempo è un modo molto concreto per aiutare chi è in difficoltà. Candidati sul sito [progettoarca.org](http://progettoarca.org) e **unisciti a noi!**



[www.progettoarca.org](http://www.progettoarca.org)

# Dove va a finire il tuo 5x1000?

# LORO LO SANNO



## DAI IL TUO 5X1000 A PROGETTO ARCA

1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 5 | 7 | 0 | 1 | 5 | 6

Firma e inserisci il nostro **CODICE FISCALE** nell'area "Sostegno del volontariato" della tua dichiarazione dei redditi. Grazie.

Dove va a finire il tuo 5x1000? Con Progetto Arca diventa pasti, accoglienza e cure mediche per migliaia di persone povere. Da 27 anni ci prendiamo cura di loro ogni giorno.

[5x1000.progettoarca.org](http://5x1000.progettoarca.org)

#LoroLoSanno



**PROGETTO ARCA**  
IL PRIMO AIUTO, SEMPRE