



aracon

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Estratto del Bilancio sociale 2019

Approvato dall'Assemblea dei Soci in data 9 luglio 2020



33100 Udine / Via Sagrado 3 - tel. 0432.548804 / fax 0432.490125
www.aracon.it / segreteria@aracon.it / aracon@pec-mail.it
codice fiscale/partita iva /registro imprese udine 01992840304



MODELLO
ATTIVO
QUALITÀ
SOCIALE



La cooperativa è iscritta presso l'Albo regionale delle cooperative sociali al n° 91 sezione A, del 05/09/1997 e al Registro Regionale delle Cooperative I n°A132278 – Categoria: coop. Sociali – Categoria attività esercitata: coop. di produzione e lavoro. Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, la cooperativa viene riconosciuta onlus di diritto.

La Cooperativa è iscritta all'Albo Nazionale delle Società Cooperative n° A132278 del 24/03/2005 – sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto – Categoria: Cooperative Sociali.

La Cooperativa è iscritta alla prima sezione del Registro delle associazioni e enti che svolgono attività a favore degli immigrati al n° A/793/2013/UD.

La Cooperativa ha ottenuto la **Dichiarazione di Conformità secondo il modello MAQS del CNCA** (*Documento dell'Identità, Documento del Servizio, Documento dell'Accountability, Documento dell'Organizzazione, Dichiarazione n. 01* rilasciata da CNCA e UNITER in data 24 maggio 2012, di cui è stata verificata e confermata la conformità in data 20 maggio 2019) e la certificazione di qualità secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2015- Certificato n. 754** di cui è stata verificata e confermata la conformità in data 20 maggio 2019 da UNITER per la *progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio educativi territoriali, servizi di sostegno scolastico, servizi attività ed iniziative di aggregazione e di animazione di comunità a favore di minori e giovani, servizi di supporto e sostegno alle donne (sportello informativo e di sostegno, accoglienza temporanea, pronta reperibilità in emergenza) e servizi di supporto per violenza di genere, servizi di accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale.*





Presentazione dell'Estratto del Bilancio Sociale 2019

Da sempre attenta alle dimensioni della Qualità nel lavoro sociale ARACON ha scelto di adottare il Bilancio Sociale consapevole dell'importanza e della necessità di migliorare gli aspetti di comunicazione e di rendicontazione del proprio lavoro a favore dei soci, delle socie e delle persone che in essa prestano il proprio lavoro, dei bambini, giovani, adulti, famiglie, delle committenze e delle comunità a cui i servizi si rivolgono nei territori, assumendosi l'impegno a rendere visibile il contributo dato dalla propria attività alla qualità della vita e della società.

La stesura del Bilancio Sociale si inserisce in un percorso di investimento della cooperativa sulla Qualità intesa come scelta non solo necessaria ma indispensabile per tutelare quell'esigibilità dei diritti di cittadinanza sottesa ai Servizi. Il modello di riferimento per la qualità è il **MAQS** (Modello attivo per la qualità sociale) elaborato dal **CNCA** (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza) sulle specificità e le peculiarità proprie dei **servizi alla persona**, dei processi di aiuto e delle diverse forme di presa in carico e di accoglienza. Il **Modello Attivo di Qualità Sociale** (MAQS) rappresenta dunque un **modello originale e innovativo** di misurazione della **Qualità Sociale** che assume come riferimento teorico i "Principi di redazione del Bilancio Sociale" elaborati a cura del GBS ed il sistema di Corporate Social Responsibility predisposto dal Ministero del Lavoro.

In un'ottica di semplificazione e maggior fruizione dei contenuti è stata una precisa scelta della cooperativa elaborare il presente ESTRATTO DEL BILANCIO SOCIALE 2019: il documento semplificato e quello integrale sono entrambi consultabili nel sito della Cooperativa www.aracon.it.





Identità



CHI SIAMO

ARACON cooperativa sociale Onlus è nata nel 1997 dall'associazione *Aracon Gruppo Polivalente*. Da oltre 20 anni opera nell'ambito della provincia di Udine nell'area del lavoro sociale, in particolare con minori e giovani.

È composta da circa **150 lavoratori** e si avvale della consulenza di qualificati collaboratori esterni.

In particolare Aracon è impegnata sia nell'ambito strettamente educativo sia in quello, altrettanto importante, dell'animazione sociale intesa come promozione del benessere e dell'autorganizzazione di gruppi e collettività.

Oltre ad offrire **interventi specifici in situazioni di disagio** (in particolare di minori, giovani e famiglie) opera per attivare all'interno dei territori (quartieri, circoscrizioni, paesi...) situazioni di partecipazione dei cittadini con l'obiettivo di contribuire a promuovere una cultura della **legalità**, della **solidarietà**, della **cittadinanza attiva**.

I riferimenti teorici e metodologici sono quelli del lavoro di rete, dell'animazione di comunità e della ricerca - intervento.

1995 – 1997: i primi passi come Associazione.

Nel 1995 si costituisce l'**Associazione Aracon Gruppo Polivalente** da un gruppo di persone impegnate nell'area della cura e della prevenzione del disagio giovanile. L'associazione si fa promotrice di una **diversa modalità di approccio al tema del disagio e della devianza giovanile** dando vita ad una progettualità sperimentale di animazione di comunità nelle periferie di Udine (Quartieri San Domenico e Villaggio del Sole). Gruppi di cittadini, collaborando

con gli operatori, si fanno promotori di iniziative di contrasto al disagio e di promozione di una cultura di solidarietà nella vita quotidiana delle persone: nasce il **primo "Progetto di Rete"** della città di Udine. L'associazione, in collaborazione con il Servizio Minori del Comune di Udine, pone inoltre le basi per la **prima sperimentazione in città** di un **servizio socio-educativo domiciliare rivolto a minori**, strutturato e integrato con la rete dei servizi e con il territorio.

1997 – 2000: nasce la cooperativa.

Il 20 marzo 1997 viene costituita **Aracon cooperativa sociale** con l'obiettivo di migliorare l'organizzazione del lavoro, offrire una maggiore stabilità occupazionale ai soci, migliorare complessivamente le condizioni economiche delle persone che in essa operano. La cooperativa fa sua la scelta dell'Associazione di dotarsi di un programma di **Formazione Permanente** che rappresenta l'asse portante dell'operare, capitale culturale che ognuno dei soci investe a garanzia della qualità dei servizi offerti.

La cooperativa **conferma e sviluppa i propri settori di intervento** con i Servizi Socio Educativi per minori e giovani aprendosi a nuovi territori della provincia di Udine, registrando così una prima crescita dimensionale sia in termini di base sociale che di fatturato. Associazione e cooperativa insieme all'associazione di volontariato "Il Noce" di Casarsa e alla cooperativa "La Quercia" di Trieste, costituiscono il primo "Gruppo Minori" del CNCA regionale che dà vita alla rivista "ZERODICIOTTO" sulle tematiche dei minori e giovani. Nel 1998 è tra le cooperative sociali che costituiscono il **consorzio regionale "Interland" per l'integrazione e il lavoro**.

Nel 1999 la cooperativa redige la sua **prima Carta**

Qualità con la quale si impegna nella traduzione operativa di un sistema di qualità nei servizi alla persona. La cooperativa aderisce alla Lega delle Cooperative del Friuli Venezia Giulia.

2000 – 2004: la cooperativa cresce.

Il secondo triennio vede la cooperativa investire nella **sperimentazione di progettualità innovative**, nella **differenziazione delle offerte** di servizi e nell'**ampliamento territoriale** confermando la scelta di un'unica area di intervento (minori e giovani) e il proprio radicamento territoriale (provincia di Udine).

In questo modo la cooperativa registra una decisiva crescita dal punto di vista dimensionale che di fatturato.

Per far fronte alle mutate esigenze la cooperativa nell'agosto del 2003 trasferisce la propria sede legale e operativa dagli uffici di Via Divisione Julia 30 a quelli di Viale Tricesimo 181 sempre nella città di Udine.

2004 – 2007: il consolidamento.

Il terzo triennio vede il consolidamento dei servizi in essere e l'investimento su nuovi territori che contribuiscono ad un'ulteriore crescita della cooperativa sia in termini di personale occupato che di fatturato. La cooperativa si apre ad **interventi a supporto e sostegno alle donne** con i progetti "Futura" e il Servizio "Zero Tolerance – contro la violenza sulle donne" del Comune di Udine.

Lo sviluppo della cooperativa richiede un **ripensamento del modello organizzativo** per una gestione adeguata e coerente con i propri principi di una realtà in continuo movimento e sempre più complessa. Il processo di riorganizzazione ha investito l'area amministrativa con il potenziamento delle figure

impegnate e una segreteria a tempo pieno e ha portato ad una direzione più centrata sul presidio di aree critiche o strategiche e sul supporto metodologico ai coordinatori e/o ai responsabili di area.

La cooperativa **insieme ad altri gruppi costituisce formalmente il CNCA FVG**. Dopo anni di lavoro come Coordinamento regionale dei gruppi il CNCA FVG si costituisce in Federazione, assumendo la natura giuridica di Associazione di Promozione Sociale. La Federazione da subito si impegna nello sviluppo di progettualità innovative sia accogliendo e supportando il **progetto MAQS del CNCA** nazionale per la creazione e diffusione di un Modello Attivo per la Qualità Sociale - che porterà 5 gruppi alla costruzione partecipata del proprio Bilancio Sociale -, sia attraverso autonome progettualità quali ad es. il progetto "Centro Studi – ufficio di progettazione sociale" attraverso il quale si realizza l'inserimento lavorativo di due persone in situazione di svantaggio. Il Centro Studi trova sede presso gli spazi presi in locazione dalla cooperativa per il Centro di Aggregazione comunale "Il Poliedro" e che rappresenta la forma di compartecipazione di Aracon alla **co-progettazione** e realizzazione del servizio in attuazione delle novità introdotte dalla Legge 328/2000 in merito all'affidamento dei servizi pubblici.

Il CNCA FVG avvia il gruppo congiunto "Giovani e Tossicodipendenze" composto da diversi gruppi impegnati da anni nei due campi, a cui Aracon partecipa attivamente.

2008 – 2012: nuovi modelli per accompagnare la complessità.

La cooperativa attraversa una fase delicata della propria storia nella quale è chiamata a ripensarsi



per reggere alle sfide che si pongono dinnanzi al suo cammino. I primi segnali di contrazione delle risorse in campo sociale, in concomitanza con la riduzione di uno dei servizi storici per la cooperativa, spingono verso una nuova fase di analisi e modifica del proprio **assetto organizzativo**: con ciò prende avvio un processo che porta a individuare un modello basato su **responsabilità diffuse** dove anche gli **organi direzionali sono collegiali**, a partire dall'idea che per affrontare l'aumento della complessità ciascuno è chiamato a svolgere i propri compiti con maggiore responsabilità e in sinergia con le altre figure dell'organizzazione. In questo contesto si è collocato l'avvicendamento alla Presidenza del Consiglio di Amministrazione nel 2010 e confermato a seguito del rinnovo dell'organo l'anno seguente.

Nel triennio vengono confermati e stabilizzati diversi servizi che consentono di consolidare la presenza di Aracon nella gestione di servizi per minori e giovani, in particolare a Udine (Servizio "Officine Giovani" – Comune di Udine) e nei comuni dell'A.S.S n.3 "Alto Friuli" (Bando per la gestione dei Servizi alla Persona), individuando una nuova sede per le attività gestite nel Distretto 3.1 del Gemonese. I nuovi locali di Via Bini, 11 a Gemona rispondono alle esigenze operative che si sono verificate nel corso degli anni, con la possibilità per la cooperativa, data l'ubicazione in un contesto di maggior passaggio per le persone, di offerte nuove per la popolazione.

La cooperativa sceglie di allargare ed estendere le proprie reti e alleanze, sostenendo la costituzione del coordinamento provinciale di Libera "Associazioni, nomi e numeri contro le mafie" attraverso la propria adesione formale, in considerazione dell'impegno profuso sul tema della legalità dalla sua costituzione

ad oggi attraverso il CNCA. Accoglie inoltre l'invito ad aderire alla Rete Politichegiovani.it, costruendo relazioni con diverse organizzazioni impegnate nel campo delle politiche giovanili e non solo e al Consorzio NOVA, realtà nata da gruppi aderenti al CNCA, attiva a livello nazionale ed internazionale, che negli anni ha saputo avviare progettualità importanti nelle aree di intervento con minori, giovani, dipendenze, immigrazioni, psichiatria, sicurezza urbana, sviluppo locale.

Aracon sviluppa una nuova area di servizi alle imprese, offrendo consulenze organizzative ad altre cooperative aderenti al CNCA accompagnandole nel processo di analisi e ridefinizione del proprio modello organizzativo.

Nel 2012 la cooperativa sceglie infine di consolidare la propria situazione patrimoniale acquisendo un immobile da destinare agli uffici direzionali e operativi a Udine, in via Sagrado 3.

2013 – 2015: nuovi scenari, una diversa organizzazione

In continuità con il triennio precedente prosegue l'investimento sui temi della **Qualità Sociale** intrapreso con il MAQS del CNCA e integrato dal percorso che ha portato alle Certificazioni di Qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e secondo il modello MAQS, percorsi divenuti successivamente realtà prassi operativa all'interno dell'organizzazione. A fine 2013 si è ripetuto il percorso partecipato di definizione della *mission* e della *vision* di Aracon secondo il modello MAQS, coinvolgendo rappresentanze di tutta la compagine sociale nell'analisi dell'organizzazione esistente e nel ripensamento di come la cooperativa si immaginava il proprio futuro.

Aracon promuove iniziative di welfare aziendale al proprio interno, anticipando e successivamente potenziando le misure per il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori introdotte dal CCNL.

Nel mese di settembre 2013 un nuovo avvicendamento alla presidenza porta ad un'ulteriore revisione dei ruoli dirigenziali e alla sperimentazione di **nuovi modelli di governance**.

2016 – 2019: nuovi servizi, un'organizzazione interna al passo con i tempi

Il nuovo Consiglio di Amministrazione eletto nel 2017 accoglie la sfida di rendere l'organizzazione più moderna, capace di coniugare l'efficacia dei propri servizi con strumentazioni in grado di fornire maggiore efficienza per reggere il passo con i cambiamenti normativi (Riforma Terzo Settore, Legge "Iori" ...), del mercato e della società.

Dal 2016 la cooperativa apre un nuovo settore di servizi volti all'accoglienza di persone migranti richiedenti asilo: tale scelta è stata confermata anche negli anni successivi anche a fronte delle modifiche normative e delle contrazioni di risorse in tema di accoglienza, esprimendo con ciò la scelta di stare a fianco delle persone più fragili.

In vista della celebrazione dei primi 25 anni di storia di Aracon nel 2020, si aprirà una riflessione sul significato dell'essere cooperativa sociale: in anni di forte critica al modello cooperativo, Aracon è intenzionata a riscoprire e approfondire i valori che il modello cooperativo è ancora capace di esprimere.

LA NOSTRA MISSION¹

Aracon cooperativa sociale onlus è un'impresa sociale, nata nel 1997 dall'Associazione Aracon-Gruppo Polivalente, oggi costituita da 129 soci lavoratori e 82 dipendenti che progettano e realizzano, con passione e professionalità, servizi a carattere socio-educativo nel rispetto della centralità della persona, dei suoi diritti e della sua appartenenza alla comunità territoriale.

La promozione dei diritti e della dignità delle persone, la partecipazione e la cittadinanza attiva, la legalità e la giustizia sociale sono i principi che ispirano il nostro agire, in un'ottica di accoglienza, trasparenza, ascolto e solidarietà.

A partire dall'analisi dei bisogni, Aracon costruisce progetti e servizi rivolti a minori, giovani, adulti, famiglie, comunità, coinvolgendo attivamente i destinatari e favorendone lo sviluppo delle competenze e l'autodeterminazione, per la promozione del benessere individuale e collettivo.

Nello specifico Aracon realizza servizi socio-educativi e assistenziali territoriali e domiciliari, progetti giovani (centri di aggregazione, animazione di strada), servizi di doposcuola, servizi di supporto alle donne in difficoltà, percorsi di *peer education* e di prevenzione nelle scuole medie e superiori, laboratori scolastici ed extrascolastici, centri estivi, percorsi di formazione, borse lavoro giovani, laboratori rivolti a giovani e adulti sui temi della legalità, del lavoro, dell'animazione e del volontariato.

Crediamo in un lavoro che non si fa da soli, ma in

¹ *Mission e vision* sono state riesaminate a seguito di un percorso formativo svoltosi tra ottobre e dicembre 2013, coinvolgendo l'intera base sociale.



rete nei territori, con la committenza e con le rappresentanze politiche, nel rispetto dei ruoli di ciascuno, e nel riconoscimento delle specificità e positività di ogni soggetto coinvolto.

Le metodologie di lavoro adottate sono quelle del lavoro per progetti, della ricerca-azione e del lavoro di comunità, coniugando strettamente il "fare" al "pensare". Aracon si contraddistingue per la formazione permanente dei suoi lavoratori, per l'attenzione alla qualità dei servizi.

Aracon appartiene al CNCA, aderisce a Legacoop, è socia fondatrice di Interland e aderisce a Libera nomi e numeri contro le mafie e al Consorzio NOVA.

LA NOSTRA VISION²

Aracon nel futuro vuole essere una cooperativa che, sulla base dei principi e valori che l'hanno ispirata, continua a farsi portavoce della difesa dei diritti delle persone più fragili contribuendo alla definizione delle politiche sociali dei territori.

Vuole essere una realtà in movimento capace di leggere i nuovi bisogni delle persone attualizzando le risposte alle situazioni di disagio, sperimentando nuovi settori o servizi, operando per il miglioramento della vita sociale nelle comunità territoriali impegnandosi a proporre modelli d'intervento innovativi che promuovano l'autonomia, l'autodeterminazione delle persone, dei gruppi, delle comunità in un'ottica di inclusione sociale.

² Mission e vision sono state riesaminate a seguito di un percorso formativo svoltosi tra ottobre e dicembre 2013, coinvolgendo l'intera base sociale.

Si impegna a difesa del welfare dei diritti e vuole essere riconosciuta come soggetto che offre servizi di qualità, e come un punto di riferimento culturale nel sociale, luogo di azione e pensiero, che mantiene alto il valore dalla riflessione e della formazione permanente.

Aracon desidera continuare a contraddistinguersi per l'attenzione e il rispetto delle condizioni dei lavoratori e il loro benessere all'interno dell'organizzazione, l'aumento della partecipazione e dell'appartenenza della base sociale alla vita della cooperativa. Un'impresa sociale che propone un modello organizzativo innovativo che favorisce la responsabilizzazione e l'autoimprenditorialità di ciascuno.

Ci proponiamo di coniugare i nostri ideali e la *mission* con una gestione economica finanziaria coerente ad essa in costante equilibrio fra principi etici ed economicità.

La cooperativa intende aumentare la visibilità dei suoi servizi e delle metodologie operative, al fine di potenziare la fruibilità dei primi e la diffusione progressiva delle seconde.

Immaginiamo una cooperativa sempre più in rete con altre realtà pubbliche e private, sia locali che nazionali, incrementando gli scambi già attivi da tempo.

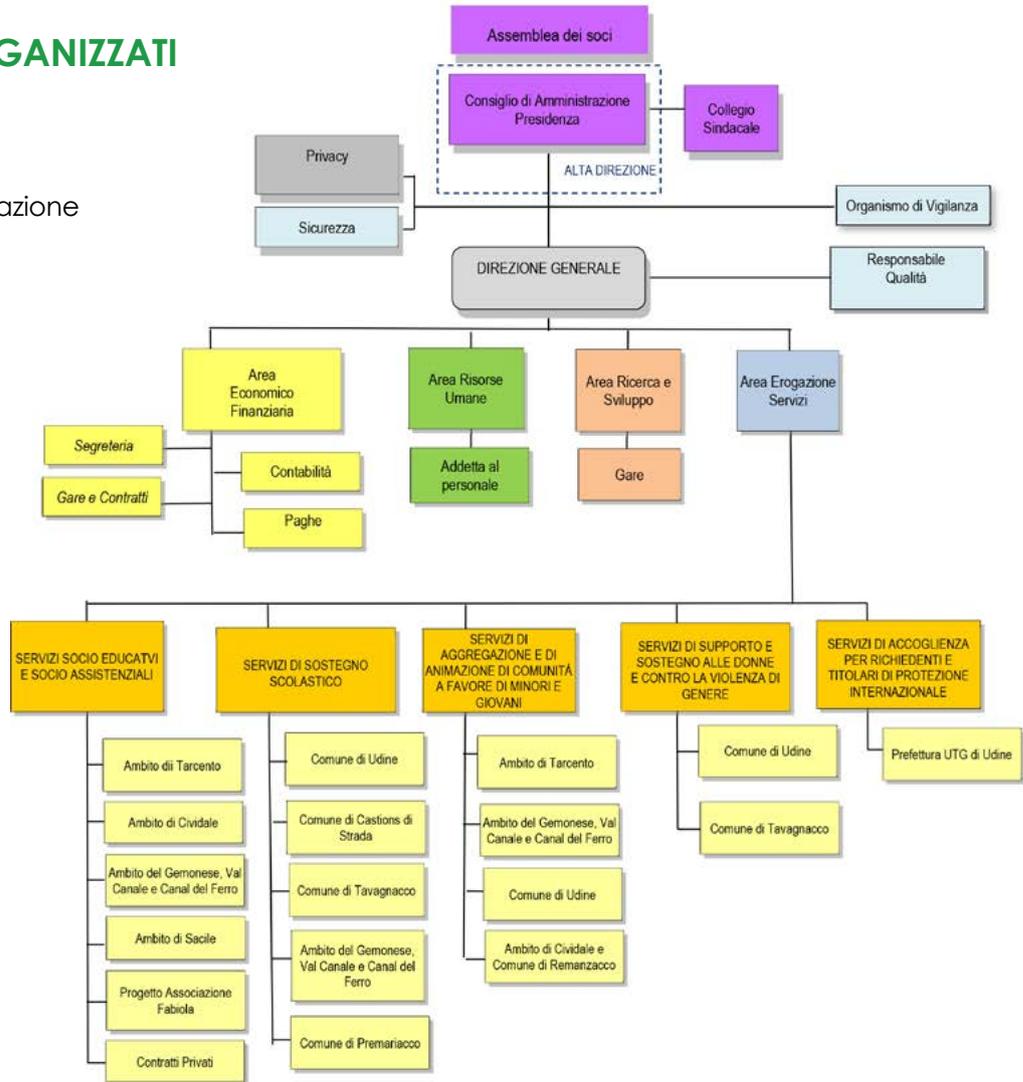
LE NOSTRE RETI

Aracon è socia fondatrice dell'Associazione di Promozione Sociale **CNCA FVG** e del **Consorzio Interland** di Trieste.

È socia dell'Associazione femminile Controvento onlus. Aderisce al **CNCA** (Coordinamento Nazionale Comunità Accoglienza), a **Libera "Associazioni, nomi e numeri contro le mafie"**, alla **Lega delle Cooperative** del Friuli Venezia Giulia e al **Consorzio NOVA**.

COME SIAMO ORGANIZZATI

Attraverso il presente organigramma viene rappresentata l'organizzazione di Aracon.



L'Area Economico Finanziaria cura gli aspetti amministrativi e contrattuali del Servizio, la fatturazione e la rendicontazione dei servizi; assicura la corresponsione delle retribuzioni e il versamento degli oneri previdenziali ed assicurativi a favore di tutti gli operatori.

L'Area Risorse Umane risponde alle esigenze di gestione del personale, dalla selezione, alla formazione, alla supervisione, alla valutazione delle competenze; attraverso l'Addetta al Personale gestisce tempestivamente le esigenze di sostituzione del personale assente.

L'Area Ricerca e Sviluppo cura l'individuazione di aree e servizi di sviluppo dell'organizzazione, la partecipazione a bandi e gare di appalto, promuove la ricerca di innovazione e il continuo miglioramento dei servizi e della qualità erogata.

L'Area Erogazione Servizi assicura, attraverso la sovrintendenza del Coordinamento, il controllo dell'erogazione del servizio in conformità agli adempimenti contrattuali, l'adeguatezza dei progetti ai bisogni cui rispondere, il monitoraggio quanti-qualitativo su quanto erogato



CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Nel mese di maggio 2019 la cooperativa ha ottenuto il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione Aziendale di Qualità, aggiornandolo alla normativa **UNI EN ISO 9001:2015** ed estendendo il campo di applicazione anche ai servizi di accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale; contestualmente si è inoltre ottenuto il rinnovo della certificazione di qualità secondo il Modello MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale) del CNCA.

La Cooperativa possiede la certificazione di qualità per la progettazione, gestione ed erogazione di:

- servizi socio educativi territoriali,
- servizi di sostegno scolastico,
- servizi attività ed iniziative di aggregazione e di animazione di comunità a favore di minori e giovani,
- servizi di supporto e sostegno alle donne (sportello informativo e di sostegno, accoglienza temporanea, pronta reperibilità in emergenza)
- servizi di supporto per violenza di genere,
- servizi di accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Aracon ha inoltre ottenuto la Certificazione in base al **Modello Attivo per la Qualità Sociale (MAQS)**

Approcci metodologici di riferimento: lavoro per progetti e valutazione

La metodologia operativa di Aracon fin dalla sua costituzione ha fatto riferimento ad alcuni approcci divenuti nel tempo elementi caratterizzanti lo stile di lavoro della cooperativa, quali la Ricerca-Azione, la teoria dei sistemi relazionali, il lavoro per

progetti, l'animazione sociale e il lavoro di rete.

Aracon ritiene che ogni servizio educativo, debba essere una realtà **radicata nella comunità**. L'azione degli operatori si accompagna così all'azione civile e sociale per uscire dai meccanismi di delega verso un soggetto altro (Famiglia, Servizi Sociali, Istituzioni) e perseguire un'assunzione collettiva di responsabilità basata sul dialogo, la mediazione, la partecipazione attiva dei cittadini. In quest'ottica proprio i cittadini recuperano il senso originario dell'interesse pubblico come interesse della comunità generando capitale sociale.

Crediamo nel passaggio da politiche basate sui bisogni delle persone, considerate come soggetti passivi, a **politiche che riconoscono a ogni persona il diritto e la responsabilità di avere un ruolo attivo e partecipare alla vita della comunità in ogni fase della vita**. Partendo da questa visione, crediamo pertanto in una concezione di benessere e buona qualità della vita che passa, innanzitutto, attraverso la cura e la "manutenzione" delle relazioni. I rapporti di comunicazione, scambio e sostegno che passano attraverso le reti sociali rivestono un ruolo fondamentale per la conservazione di adeguati livelli di benessere degli individui, sostenendo i membri delle famiglie nelle difficoltà quotidiane e di fronte agli imprevisti, consentendo loro di ampliare orizzonti ed opportunità, di ridurre l'incertezza e ottenere solidarietà.

L'educatore quale animatore e attivatore sociale ha competenze trasversali in ordine alle tecniche di mediazione, di cooperazione, di mobilitazione delle risorse informali, di micro progettazione. È un operatore che utilizza lo strumento del lavoro di strada, della ricerca azione e della progettazione

partecipata vivendo in prima persona gli spazi, i luoghi, le persone, contattando gli operatori grezzi, i servizi pubblici, le parrocchie, le associazioni, i genitori, i bambini, le scuole, e attivando, in un'ottica di empowerment di comunità, processi di dialogo intra/inter generazionali e interculturali, sensibilizzando all'accoglienza, tolleranza e solidarietà e operando per la promozione dei diritti di cittadinanza delle persone. È una figura che nel tempo diventa riconoscibile e riconosciuta dai soggetti del territorio.

Nell'idea di progettazione partecipativa e dialogica si considera il progettare non come un'attività precedente all'azione, ma come un processo partecipativo, in cui la definizione comune del "problema" costituisce parte importante della soluzione. Nell'elaborazione e nella realizzazione di un progetto diventa così fondamentale il processo di progressivo coinvolgimento di tutti gli attori nell'attribuzione di un significato condiviso alle attività promosse. Un progetto individua un campo di relazioni in cui soggetti diversi identificano e condividono un aspetto problematico come prioritario e si mettono insieme, in una rete, per ricercare soluzioni praticabili e concordate. Il lavoro per progetti e obiettivi è trasversale all'interno dell'organizzazione, caratterizzando la costruzione dei singoli progetti educativi (PEI), l'approccio all'elaborazione e realizzazione di progetti sul territorio, l'accompagnamento ai processi di cambiamento nell'assetto organizzativo della cooperativa.

Strettamente connesse e integrate con il lavoro per progetti, la *verifica* e la *valutazione* descrivono e definiscono i limiti del progetto attraverso la valutazione preliminare del problema e la valuta-

zione dell'impatto delle possibili soluzioni; ne accompagnano lo sviluppo attraverso le attività di documentazione, monitoraggio, controllo e miglioramento; lo portano a compimento facendo emergere se e in che misura i risultati attesi sono stati realmente raggiunti. La pratica della valutazione è stata affinata per fasi successive all'interno dei servizi e rappresenta uno tra i campi d'investimento della cooperativa.

POLITICA DELLA QUALITÀ DI ARACON

Con la Politica della Qualità Aracon realizza le proprie attività evidenziandone la correlazione e l'aderenza alla propria *mission* ed alla propria *vision*, in una chiave di sistematica e reciproca verifica e validazione.

La Politica della Qualità per Aracon costituisce quindi uno strumento attraverso il quale programmare le proprie attività, definendone obiettivi, impegni, risorse, responsabilità, scadenze.

Aracon esprime la propria Politica della Qualità in chiave progettuale, attraverso l'approccio del modello MAQS., che ne prevede un'articolazione su più livelli.

A livello dei **destinatari** si pone particolare attenzione a:

- Realizzare progetti e servizi aderenti ai valori espressi nella *mission* e nella *vision* della cooperativa, capaci di promuovere l'autonomia, l'autodeterminazione delle persone, dei gruppi, delle comunità e perseguendone l'inclusione sociale;



- Promuovere l'aggiornamento, la revisione e lo sviluppo dei servizi rendendoli più aderenti ai nuovi bisogni delle persone e alla società attuale, anche attraverso la diversificazione delle attività in essere e la sperimentazione di nuove e l'individuazione di nuove tipologie di destinatari.

A livello della **committenza** si opera per:

- Operare per la riconferma dei servizi in scadenza, qualificando e valorizzando l'apporto e il ruolo di Aracon nella gestione dei servizi in essere.
- Sviluppare una diversificazione del portfolio clienti / committenti, incentivando l'offerta di servizi a privati anche mediante l'investimento di proprie risorse.
- Sviluppare nuove piste di progettazione dei servizi anche attraverso l'adozione di percorsi reali di co-progettazione tra pubblico e privato sociale.
- Mantenere alto l'investimento sulla formazione congiunta degli operatori del pubblico e della cooperativa che cooperano nella gestione dei servizi.

A livello dell'**organizzazione** si pone attenzione a:

- Mantenere alta con i soci l'attenzione e l'orientamento ai temi e ai valori della cooperazione e del sociale quale espressione dell'identità dell'impresa Aracon.
- Favorire la comunicazione e il confronto tra la base sociale e il CdA orientati ad una crescente e consapevole partecipazione dei soci nelle scelte dell'organizzazione.
- Adottare modelli organizzativi orientati ad una

maggiore efficacia ed efficienza nella gestione della cooperativa, capaci di promuovere, attraverso i percorsi di formazione e aggiornamento continui, la valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale delle figure impiegate.

- Sviluppare i processi organizzativi con tecnologie e strumenti in grado di migliorare l'efficienza e la qualità del lavoro.
- Mantenere la regolarità degli impegni contrattuali assunti con i soci e lavoratori (regolarità nel pagamento degli stipendi e contributi).
- Contribuire alla promozione e diffusione di cultura sul sociale, favorendo la partecipazione dei soci e del personale a percorsi formativi e di approfondimento culturale a partire dalle reti del CNCA, quale soggetto di espressione valoriale e culturale nel quale Aracon si riconosce.

A livello della **rete** si opera per:

- Mantenere alta l'attenzione ai contesti territoriali nei quali la cooperativa opera, aumentando la capacità di leggerne i cambiamenti e le evoluzioni.
- Favorire lo sviluppo e il consolidamento delle relazioni con le comunità locali, supportandone la capacità di essere accoglienti e di cura dei soggetti più deboli
- Aumentare quantità e qualità delle relazioni di Aracon con soggetti operanti a livello territoriale.
- Operare per allargare il numero di soggetti e i contesti con i quali Aracon costruisce relazioni di collaborazione a livello locale e nazionale.
- Mantenere un ruolo di partecipazione attiva ai tavoli locali e nazionali ai quali la cooperativa aderisce.

FATTORI RILEVANTI PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI

La pandemia dovuta alla diffusione del COVID-19 rappresenta un elemento di rottura con la realtà economica, sociale, culturale esistente prima.

Tra i fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi collochiamo infatti la capacità dell'organizzazione in tutte le sue componenti di reagire all'attuale situazione emergenziale. Nello specifico questa situazione richiede l'attivazione di ogni singolo soggetto dell'organizzazione per sviluppare, ciascuno per il proprio ruolo di competenza, una forte capacità di adattamento alla nuova situazione che si è venuta a creare per poter consentire la riattivazione e il mantenimento dei servizi, all'interno di un regime di sicurezza, e contestualmente attivare una rinnovata capacità di lettura, analisi e nuova progettazione dei servizi stessi per accompagnare l'evoluzione in corso e consentire all'organizzazione di sopravvivere a questo difficile momento. Per questo motivo è imprescindibile l'apporto di ogni singola persona all'interno dell'organizzazione facendo leva sullo spirito imprenditoriale e valoriale che caratterizza il mondo cooperativo. In un momento particolarmente delicato come l'attuale in cui è a rischio la sopravvivenza di interi settori economici del Paese oltre che dell'intero sistema di Welfare, è fondamentale sviluppare velocità, flessibilità e dinamicità nell'individuare sia nuove risposte ai bisogni emergenti, che nuove attività e nuovi settori di intervento nei quali sperimentare progettualità innovative.

1. Analogamente è fondamentale costruire con la Pubblica Amministrativa un nuovo rapporto, improntato sul riconoscimento della co-progettazione come strumento già disponibile per delineare e introdurre nuovi modelli di intervento sociale per rispondere alla crisi in atto. Sia i destinatari che la committenza vengono coinvolti annualmente nella rilevazione della soddisfazione dei Servizi erogati attraverso la somministrazione e la raccolta di questionari di gradimento differenziati in base alla tipologia di servizio.
2. La rilevazione sull'esercizio 2019 si è interrotta a causa dell'epidemia Covid19 e sarà recuperata alla riapertura dei servizi.

In un momento in cui la sospensione dei servizi causa Covid, la rigidità burocratica nell'utilizzare strumenti tradizionali per far fronte a eventi inconsueti (Codice dei Contratti) e il mancato riconoscimento economico del rinnovo del CCNL rischiano di stritolare e far scomparire numerose cooperative dal panorama dei servizi, è fondamentale riattivare con la Pubblica Amministrazione un dialogo costruttivo e collaborativo che metta al centro i diritti fondamentali dei cittadini, in particolare quelli più vulnerabili, e riconosca il ruolo prioritario del Terzo Settore nel sostenere il Sistema di Welfare.

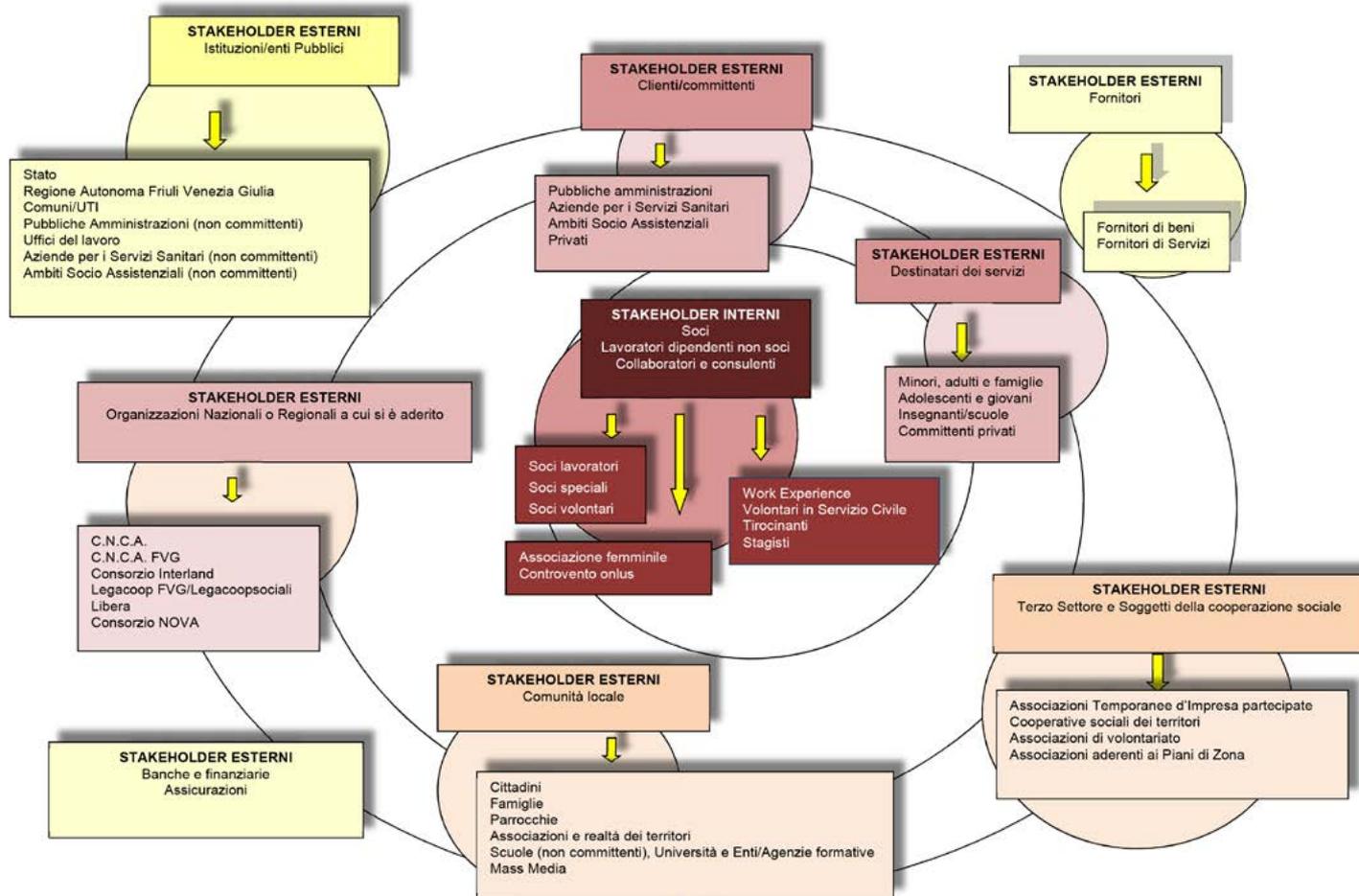




Relazione sociale



MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS DI ARACON



NOTA ALL'ESERCIZIO 2019

La redazione del presente Bilancio Sociale 2019 avviene in un momento storico straordinario di dimensioni planetarie. Dai perimetri delle nostre case, nelle quali viviamo oggi reclusi per contrastare la diffusione di quel virus che dalla fine di febbraio ha stravolto la quotidianità delle nostre vite, osserviamo la chiusura delle scuole, dei nostri servizi, della prevalenza delle attività produttive e commerciali, limitati nella libertà di spostamento, in un isolamento forzato che amplifica le distanze e le separazioni sociali e ci chiediamo quando e come le stesse riprenderanno la loro "normalità".

Un 2020 che per Aracon si è aperto, pochi giorni prima dell'annunciata epidemia, con un'importante e soddisfacente assemblea di incontro, discussione, ascolto tra i soci e di rilancio della cooperativa nel 25^o anniversario della sua fondazione.

Di certo, questa quanto mai inaspettata epocale situazione drammatica che stiamo vivendo, ci interroga e interrogherà sul presente e sul nostro futuro, quanto mai fatto finora.

L'esercizio 2019 si è chiuso con un fatturato di 4,3 milioni di euro, con una riduzione di quasi l'8,5% sull'esercizio precedente.

Nel 2019 è proseguita quella fase di profonda trasformazione interna che ha segnato le realtà del terzo settore impegnate nel settore dell'educazione e che ha preso avvio nel 2018 con la riforma della figura professionale dell'educatore (Legge

205/2017), la loro riqualificazione professionale e l'adeguamento dei Capitolati di Gara alle nuove disposizioni normative che limitano l'accesso ai servizi al personale con titolo.

Accanto a ciò la Scuola Pubblica, per colmare le proprie carenze di organico, ha aperto le porte a persone con esperienza professionale maturata all'interno di cooperative sociali come Aracon, attirando molti soci e socie con la prospettiva del pubblico impiego.

Il perdurare di questi fattori contingenti, rappresenta per il nostro settore un elemento di criticità nel vedere transitare verso la scuola pubblica persone accuratamente formate negli anni, portatrici di sapere e capitale culturale delle organizzazioni, a cui si accompagna un ulteriore sforzo nella ricerca, selezione, cura e accompagnamento di nuovo personale che, in possesso dei requisiti richiesti, possa operare all'interno dei servizi.

Consapevoli di ciò anche nel 2019 si è mantenuto forte l'investimento della cooperativa nel sostenere e favorire la riqualificazione professionale dei propri soci lavoratori iscritti ai percorsi formativi per il conseguimento dei 60 Crediti Formativi Universitari (CFU) per essere abilitati ad operare nei servizi socio-educativi.

Nel corso del 2019 la cooperativa ha visto la riaggiudicazione di alcuni servizi storici come il Servizio di Doposcuola del Comune di Udine e del Servizio Socio Educativo dell'Ambito di Cividale e di altri servizi di più recente introduzione quali il Servizio So-



cio Educativo dell'Ambito di Sacile e il progetto di accoglienza migranti richiedenti asilo; si è ampliata inoltre l'offerta di servizi per i giovani e di sostegno post scolastico nei territori in cui la cooperativa già opera (centro di aggregazione di Cividale e servizio di doposcuola del comune di Premariacco).

Il progetto di accoglienza richiedenti asilo ha visto nel 2019 il recepimento, nei nuovi capitolati di gara, dei c.d. "Decreti Sicurezza" che hanno ridotto notevolmente le tariffe dei servizi e rimodulato le attività a scapito di quelle iniziative in origine più orientate all'autonomia e all'inserimento nel contesto locale. Nonostante ciò la scelta della cooperativa è stata di dare continuità all'accoglienza di queste persone, come atto di resistenza

civica, che oggi sono ai margini della società e private di diritti civili.

A maggio 2019 la cooperativa ha riconfermato la certificazione di qualità sulla base della normativa UNI EN ISO 9001:2015 e secondo il Modello MAQS (Modello Attivo di Qualità Sociale) del CNCA.

In ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 3 dicembre 2007, n. 27 e succ. mod. e dal D. Lgs. 2 agosto 2002, n. 220 ("Vigilanza sugli Enti Cooperativi") si segnala che il 24 ottobre 2019 è avvenuta la consueta revisione annuale. L'ispezione è andata a buon fine e non è stata rilevata alcuna irregolarità; la relativa attestazione di avvenuta revisione è pervenuta il 21 febbraio 2020.

SOCI E LAVORATORI

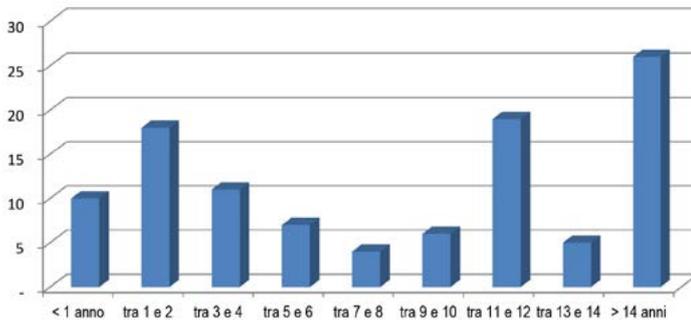
Aracon al 31/12/2019 conta 145 persone (106 soci cooperatori e 39 dipendenti). Il dato è elaborato adottando un criterio statico che considera il numero di soci e lavoratori attivi al 31/12/2019.

Dati aggregati soci e dipendenti

Soci cooperatori 2019						Lavoratori dipendenti	TOTALI
Genere	Ordinari	Speciali	Volontari	Altri	Sub tot		
Maschi	20	7	1	0	28	4	32
Femmine	55	21	2	0	78	35	113
TOTALI	75	28	3	0	106*	39	145

*il dato riportato si riferisce al numero di soci attivi al 31/12/2019.

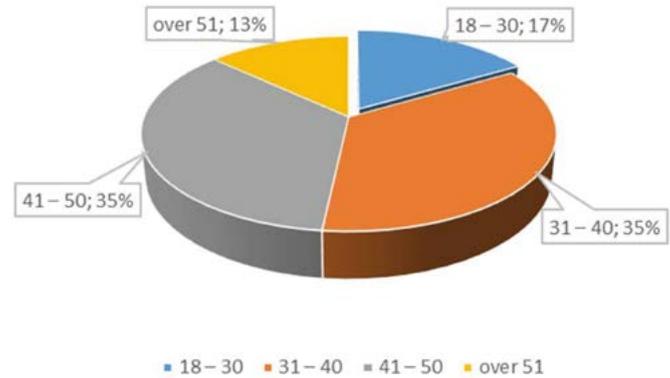
Anzianità ammissione soci cooperatori



Il grafico sopra riportato consente di osservare come il numero di soci oltre i 7 anni di anzianità sia di 60 unità, segno della sostanziale stabilità lavorativa garantita dall'organizzazione dalla sua costituzione ad oggi. Confrontando l'esercizio precedente si osserva l'ingresso di 10 nuovi soci con anzianità inferiore all'anno e, come già trattato, una diminuzione del numero di soci con anzianità medio alta (10-14 anni) mentre risulta sostanzialmente stabile il numero di soci con anzianità superiore ai 14 anni.

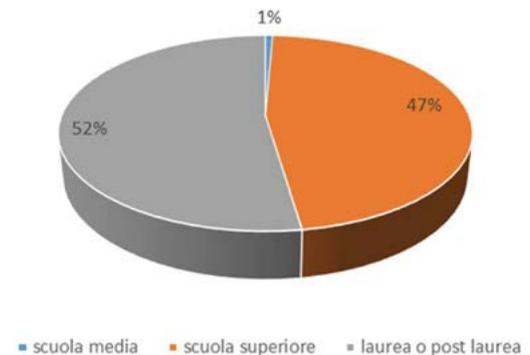
L'analisi dei dati aggregati tra soci cooperatori e dipendenti evidenzia che in cooperativa lavorano persone per il 52% al di sotto dei 40 anni di età (di cui il 17% persone dai 18 ai 30 anni).

Classi di età



In maggioranza sono donne (il 78% sul totale dei lavoratori) e con un livello di istruzione medio-alto (il 52% delle persone è in possesso di una o più lauree).

Titolo di studio





FORMAZIONE

Aracon ha sempre considerato la formazione come un valore aggiunto fondamentale per il proprio lavoro e per la cooperativa: un impegno così importante da esplicitarlo nel patto sociale. Poter condividere dei momenti di formazione rappresenta un'occasione importantissima, oltre che per migliorare la qualità dei nostri servizi, anche per ritrovare le motivazioni e le ragioni dell'appartenenza e dell'impegno dentro la cooperativa e nel mondo a fianco delle persone che lo abitano. La formazione non è solo acquisizione di strumenti e competenze professionali, di linguaggi e metodologie condivise. È anche un tempo di riflessione di saperi inediti, di ricerca di senso, di cura di sé. Si tratta di una formazione immaginata "a cerchi concentrici", che parte dal singolo operatore fino via via ad allargarsi alla cittadinanza territoriale, ovvero:

1. Una formazione specifica per gli educatori: volta all'aggiornamento continuo sui temi della relazione di aiuto, del disagio, dell'adolescenza, dei disturbi dell'apprendimento, ecc.
2. Una formazione condivisa con i Servizi: da diversi anni stiamo realizzando con grande soddisfazione reciproca momenti di formazione congiunta con i Servizi. Dalla condivisione di modelli, dal confronto di prassi, sono scaturite azioni innovative e una nuova modalità di rapportarsi tra professionalità diverse.
3. Una formazione aperta alla comunità territoriale: per facilitare la presa in carico solidale di situazioni complesse e favorire atteggiamenti di accoglienza piuttosto che di stigmatizzazione (es. formazioni aperte a genitori e insegnanti del doposcuola).
4. La formazione erogata nel 2019 (in termini di ore) è stata ripartita sulle seguenti attività:

	2019	2018	2017
Corsi di Formazione	1645	1742	2.956
Supervisione Metodologica	1342	1392	1.717
Sicurezza sul lavoro	683	844	724
Ore complessive di Formazione	3.670	3.978	5.397

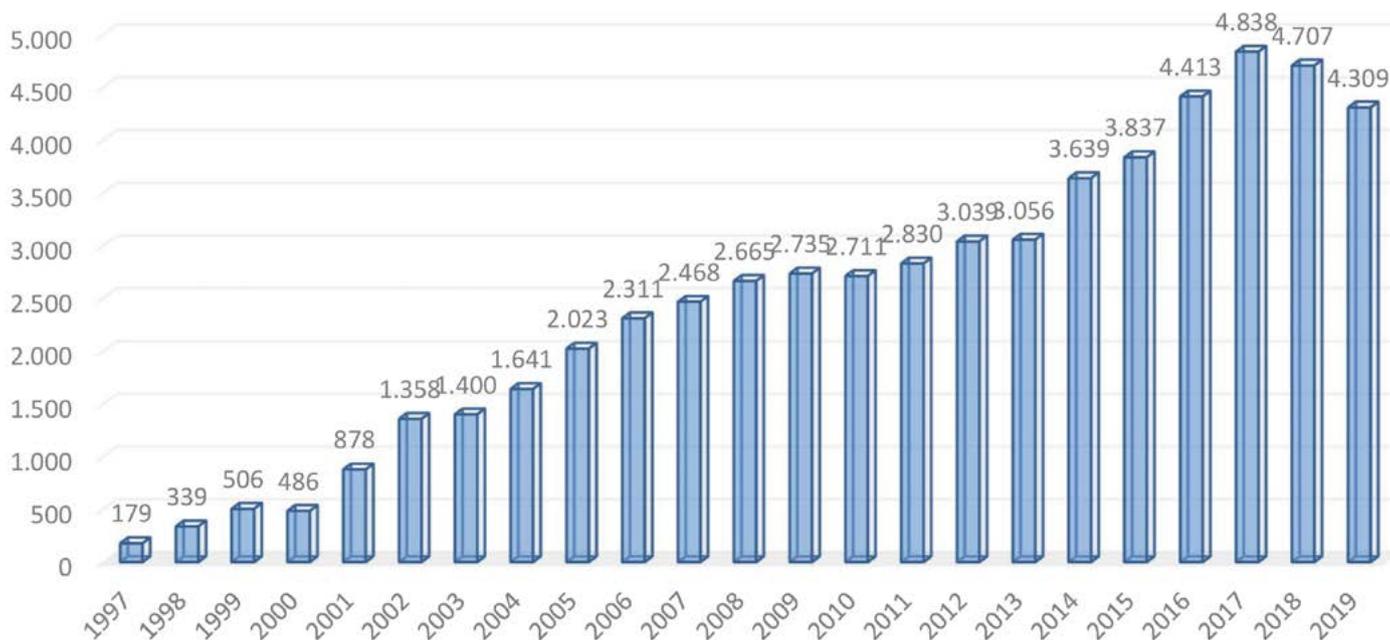
Le ore di formazione erogate superano abbondantemente la quota minima obbligatoria prevista dal CCNL di riferimento (stimabile sull'ordine delle 700 ore annue medie, esclusa la formazione prevista

dal D.Lgs. 81/08) a testimonianza dell'investimento come cooperativa sulla dimensione dell'apprendimento continuo e permanente.

SITUAZIONE ECONOMICA

Nel 2019 i ricavi si sono attestati superiori ai **4,3 milioni di Euro** in flessione rispetto al 2018.

Ricavi produzione tipica 1997 - 2019 (valori in migliaia di Euro)



Nel 2019 i ricavi si sono attestati superiori ai **4,3 milioni di Euro** con una leggera flessione sul 2018 presentando la seguente composizione per tipologia

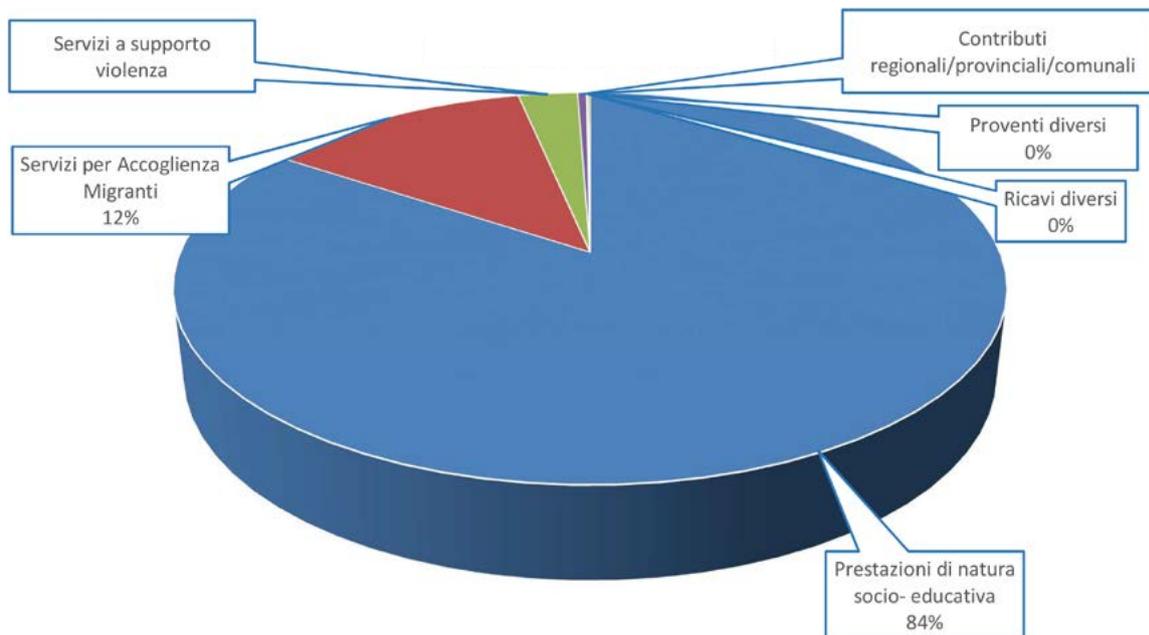
ed esprimendo coerenza con la scelta della cooperativa di specializzarsi nell'area dei servizi socio-educativi rivolti in prevalenza a minori e giovani.



ANALISI DEI RICAVI

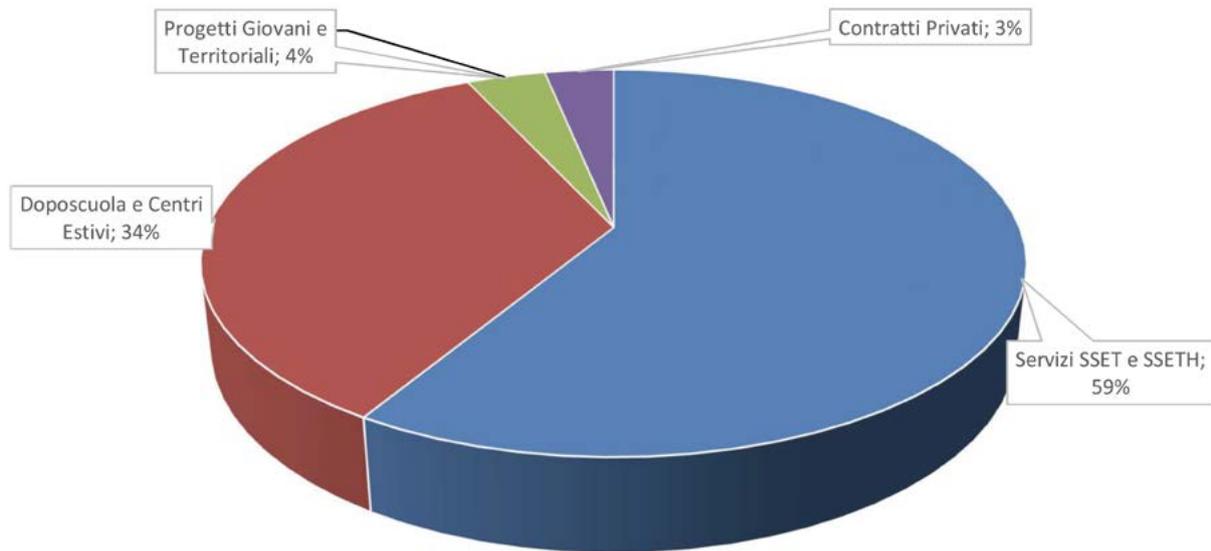
Voce di ricavo	2019	%	2018	%
Prestazione di natura socio-educativa	€ 3.632.641,66	84,30	€ 3.817.042,57	81,09
Servizi per Accoglienza Richiedenti Asilo	€ 533.536,64	12,38	€ 732.373,28	15,56
Servizi a supporto violenza donne	€ 118.185,53	2,74	€ 115.083,66	2,44
Contributi regionali/provinciali	€ 17.552,97	0,41	€ 36.234,14	0,77
Ricavi diversi	€ 2.455,38x	0,06	€ 3.311,06	0,07
Proventi Diversi	€ 4.904,14	0,11	€ 3.008,42	0,06
TOTALE	€ 4.309.276,32	100,00	€ 4.707.053,13	100,00

Composizione ricavi 2019



Nello specifico i servizi socio-educativi si caratterizzano per la seguente composizione:

Prestazione di servizi socio educativi

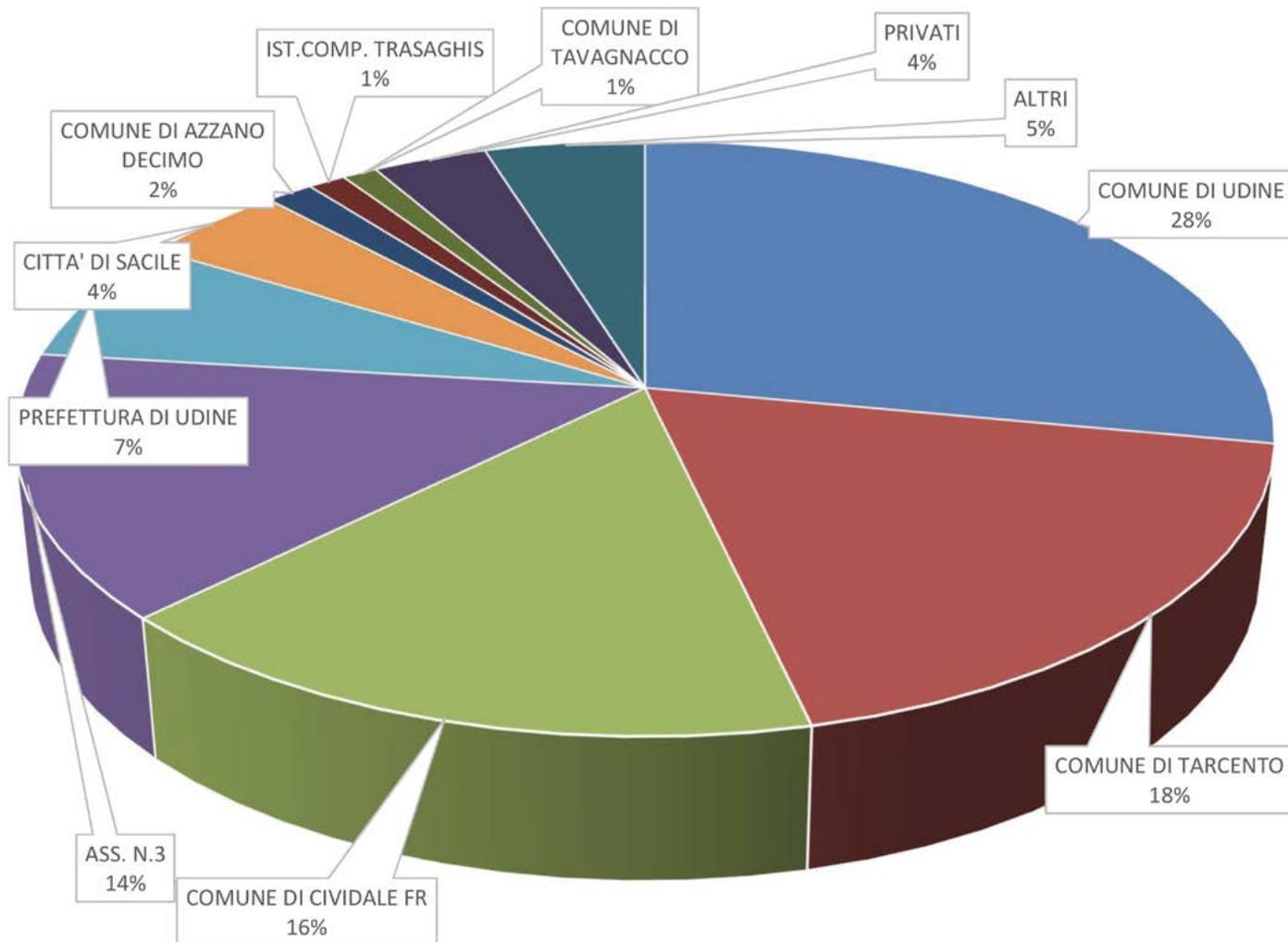


La composizione del fatturato nel 2019 vede la presenza di sei committenti che di gran lunga sono prevalenti su tutti gli altri ovvero il Comune di Udine, il Comune di Cividale del Friuli, il Comune di Tarcento,

la Prefettura di Udine, l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 "Altro Friuli-Collinare-Medio Friuli" e il Comune di Sacile. Insieme rappresentano l'88,07% dell'intero fatturato d'esercizio.



Fatturato 2019 committenze



DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

In base all'approccio metodologico scelto e in precedenza esplicitato, il concetto di **valore aggiunto** assume valenza fondamentale per un BS. La *riclassificazione del conto economico* è volta a rappresentare come la ricchezza prodotta dalla cooperativa vada a distribuirsi a favore dei propri portatori di interesse (stakeholders), siano essi interni, siano essi esterni. La ricchezza prodotta è data dalla differenza tra i ricavi (principalmente la vendita dei propri servizi) ed i c.d. costi intermedi della produzione, cioè quelli determinati da elementi diversi dal lavoro, in quanto la remunerazione del lavoro non viene considerata un costo, ma una delle voci di *ridistribuzione del valore aggiunto*. La riclassificazione del conto economico porta, quin-

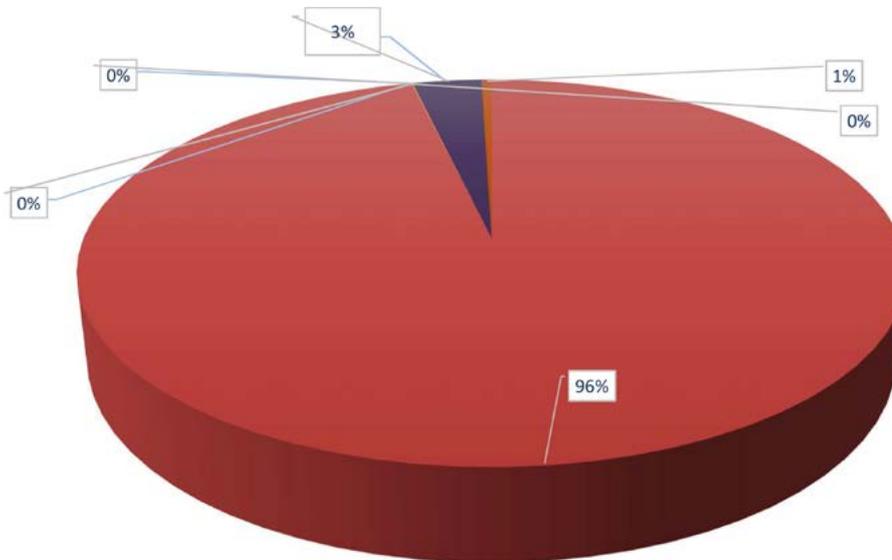
di, in sé un profondo senso di "*lettura altra*" degli elementi costitutivi del bilancio civilistico, esplorandone i significati di valenza sociale, senza al contempo contraddirne la logica dei principi contabili che ne è alla base.

In linea con il precedente esercizio e a causa del cambiamento della normativa che ha ridefinito i componenti straordinari di reddito, sono stati già dal precedente anno riclassificati i componenti di tutti e 3 gli esercizi. Sulla base dei principi di redazione del Bilancio sociale, sono stati riclassificati gli interessi attivi come *Ricavi accessori*, invece che come remunerazione negativa del capitale di rischio. Infine, sono state riclassificate altre voci riguardanti il costo del personale e i costi per servizi, che hanno determinato solo una variazione minima nell'esposizione delle voci, ma nella sostanza la determinazione del Valore aggiunto non si è modificata.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO							
prospetto riassuntivo		2019	2018	2017	2019	2018	2017
A -	Remunerazione del personale	€ 3.508.707	€ 3.833.724	€ 3.785.244	96,29%	96,29%	98,64%
B -	Remunerazione della Pubblica Amministrazione	€ -225	€ -22.595	€ -16.172	-0,01%	-0,57%	-0,42%
C -	Remunerazione del capitale di credito	€ 1.781	€ 2.053	€ 2.359	0,05%	0,05%	0,06%
D -	Remunerazione del capitale di rischio		€ 0	€ 0		0,00%	0,00%
E -	Remunerazione dell'azienda	€ 116.281	€ 153.671	€ 51.687	3,19%	3,86%	1,35%
F -	Liberalità esterne	€ 17.190	€ 14.697	€ 14.312	0,47%	0,37%	0,37%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		€ 3.643.734	€ 3.981.550	€ 3.837.430	100,00%		100,00%



Distribuzione valore aggiunto



Nel corso del 2019 le **ore retribuite** sono state 264.174 per un valore di oltre 3,5 milioni di euro. In pratica il valore aggiunto prodotto viene ridistribuito per oltre il 96% sotto forma di remunerazione del personale.

I NOSTRI SERVIZI

Servizi Socio-educativi domiciliari minori

I Servizi socio-educativi e socio-assistenziali domiciliari si rivolgono a minori, anche diversamente abili, che necessitano di un accompagnamento nel loro percorso di crescita o di sostegno per affrontare situazioni o momenti difficili della propria vita. I Servizi socio-educativi sono orientati alla promozione e allo sviluppo delle potenzialità di crescita personale, di autonomia e integrazione sociale dei minori, a partire dalla loro permanenza nel nucleo familiare di origine; offrono, altresì, supporto alle famiglie e alle figure parentali dei minori nell'assolvere ai propri ruoli, valorizzandone e potenziandone risorse, competenze e abilità.

In collaborazione con la rete dei Servizi e agenzie coinvolte nella vita dei minori e delle loro famiglie (Servizi Sociali dei Comuni, Servizi specialistici delle Aziende Sanitarie, Scuole e altre agenzie educative), dopo un'accurata fase di osservazione viene elaborato un progetto educativo individuale. Gli interventi si realizzano prevalentemente presso il domicilio dei minori o in ambito scolastico, in questo caso per la maggior parte a favore di minori diversamente abili.

Nel corso del 2019 la cooperativa si è riaggiudicata gli appalti dell'ambito di Sacile, nel mese di aprile, e di Cividale, nel mese di ottobre.

Con le riprogettazioni dei due servizi, si sono avviati con le committenze percorsi di ripensamento delle attività e delle modalità di realizzazione degli stessi, ponendo il focus dell'intervento sulla presa in carico dell'intero nucleo familiare. Anche nell'Ambito del Gemonese sono stati avviati dei percorsi condotti da una psicologa della cooperativa rivolti specificatamente ai genitori, in particolare di quelli i cui figli sono inseriti al centro diurno, per il supporto delle competenze.

Nel medesimo territorio, si è avviata inoltre una sperimentazione su un piccolo gruppo di adolescenti a rischio devianza già in carico ai Servizi Sociali. Per il potenziamento degli interventi dedicati alla prevenzione sul territorio, inoltre, a Sacile durante l'estate è stata avviata una prima esperienza di attività ludiche-ricreative a favore di minori della fascia d'età 3-6 anni individuati tra quanti già in carico al servizio SSET e ad altri minori residenti.

Nell'ambito delle attività di prevenzione rivolte ai più piccoli, nel Gemonese sono stati realizzati inoltre laboratori a favore di minori dai 0 ai 3 anni in cui

sono state coinvolte anche le figure genitoriali. Nel corso dell'anno il dialogo e il confronto con le Committenze rispetto ai contenuti dei servizi sono stati costanti e caratterizzati da momenti dedicati alla costruzione di strumenti o individuazione di progettualità e attività rispondenti ai bisogni rilevati (ad esempio, l'avvio dei gruppi dedicati allo studio e alla socializzazione nei Comuni dell'Ambito di Tarcento e il ripensamento del progetto Tenda). In una modalità di sempre maggior condivisione, si è operato inoltre per la pianificazione e gestione delle ore destinate ai progetti, anche grazie al gestionale interno che ha consentito una più puntuale programmazione e monitoraggio delle attività. Nel corso dell'autunno la cooperativa ha adottato una soluzione organizzativa che prevedeva la costituzione di equipe su base territoriale per promuovere un maggior investimento degli operatori su un dato territorio e conseguentemente, ridurre tempi e costi dovuti allo spostamento tra servizi e territori diversi. Al fine di aumentare la capacità di lavorare in una prospettiva territoriale, inoltre, durante tutte le attività, in particolare quelle estive, sono aumentati i contatti degli educatori e dei minori con realtà locali e associazioni che hanno collaborato alla realizzazione degli interventi.

I servizi socio-educativi dei quattro territori si sono rivolti a un totale di **516 minori** mentre nell'Area Benessere dell'Ambito Distrettuale 3.1 di Gemona, nelle attività di gruppo dei SSET di Tarcento e Sacile e nel progetto di Remanzacco sono state complessivamente coinvolte quasi **1.300 persone** tra minori, giovani e adulti. I servizi sono stati pertanto erogati a oltre **1.800 persone**.



Contratti privati

Nel corso dell'annualità si è sostanzialmente confermato il numero di contratti stipulati dalla cooperativa con famiglie, con singole persone diversamente abili (Legge Regionale 6/06) oppure con enti e associazioni.

Gli obiettivi fissati nel 2019 sono stati raggiunti. A seguito del verificarsi dell'emergenza COVID-19 gli **Obiettivi per i Contratti Privati per il 2020** vertono su:- Assicurare la continuità dei servizi integrando le modalità "a distanza" (in via telefonica e telematica) e in presenza, nel rispetto delle normative vigenti;- Aiutare e supportare la persona non autosufficiente nell'affrontare la situazione emergenziale, perseguendo il mantenimento delle competenze e delle abilità conseguite ed un adeguato livello di benessere psico-fisico;- Supportare le famiglie nel loro lavoro di cura.

Nel corso del 2019 sono state seguite complessivamente **32 persone**

Convenzione Associazione Fabiola ONLUS – gestione di Centri di assistenza per ragazzi disabili

Dal 2011 la cooperativa gestisce le attività socio-educative e socio-assistenziali rivolte a giovani adulti in situazione di disabilità al Centro di assistenza di Udine, messo a disposizione dall'associazione Fabiola onlus. Gli interventi vanno a favorire la conciliazione dei tempi di cura e di educazione dei figli disabili con i tempi lavorativi dei genitori. L'assistenza viene prestata nei periodi di chiusura dei centri di riabilitazione e scuole speciali, abitualmente frequentate dai ragazzi con disabilità.

Nel corso del 2019 le famiglie sono state maggiormente coinvolte nella fase di programmazione del-

le attività a favore dei ragazzi, in particolare, delle attività che si attuano nel periodo estivo e durante le festività natalizie. La Convenzione con Fabiola ha erogato il servizio a **5 persone**.

Servizi di Doposcuola

I Doposcuola svolgono un significativo ruolo sociale ed educativo all'interno dell'organizzazione di una comunità: la loro funzione educativa si sviluppa, infatti, a partire dal quotidiano per offrire ai minori un'esperienza coerente e globale in continuità con la famiglia, la scuola, il territorio. Sono servizi che puntano a rispondere all'esigenza dei bambini e delle loro famiglie di disporre di un accudimento pomeridiano e di un supporto allo svolgimento dei compiti scolastici. Il doposcuola diventa così spazio e tempo di relazione con i compagni, di apprendimento di un lavoro cooperativo, nel quale il gruppo facilita l'accoglienza e l'espressione delle capacità di ciascuno.

Accanto a queste funzioni, i doposcuola offrono la possibilità di svolgere attività espressivo - creative e ludico-motorie con il supporto di figure educative capaci di motivare, sostenere e accompagnare i bambini, le quali facilitano la socializzazione e lo sviluppo di relazioni interpersonali.

Per la realizzazione di attività espressive e creative e ludico-motorie la cooperativa si avvale della collaborazione di professionisti esperti nelle discipline proposte.

Nel corso dell'anno 2019 la Cooperativa ha gestito il servizio di Doposcuola per i seguenti comuni: Udine, Azzano Decimo, Castions di Strada, Tavagnacco (per studenti delle scuole secondarie di primo grado), Premariacco e Treppo Grande. Per quan-

to riguarda il servizio di Doposcuola per il Comune di Udine, a giugno 2019 si è concluso l'appalto del triennio 2016-2019 che vedeva la cooperativa unica aggiudicataria del servizio diviso in due lotti. A seguito della nuova gara d'appalto, a settembre 2019 la cooperativa si è aggiudicata il servizio su due dei tre lotti oggetto di appalto per il biennio 2019-2021. Attualmente la cooperativa gestisce il servizio di Doposcuola e pre-post accoglienza in 10 scuole. I servizi di doposcuola si sono rivolti nel corso del 2019 complessivamente a oltre **800 minori**.

Centri Ricreativi Estivi

I Centri Estivi rappresentano un'esperienza in continuità con la famiglia, la scuola, il territorio. Il tempo di vacanza non è solo un tempo di riposo: è tempo di divertimento, di apprendimento creativo, di scoperta e di elaborazione di esperienze. Bambini e adolescenti hanno la possibilità di prendere le distanze dalla quotidianità scolastica, per immergersi in una dimensione diversa, con ritmi e attività adeguati alla loro età. La condivisione di esperienze ludiche, sportive, creative e culturali concorrono alla scoperta di interessi, attitudini e capacità personali che consentono l'approfondimento di relazioni amicali e favoriscono l'instaurarsi di rapporti di reciproca collaborazione.

Nel corso del 2019 sono stati realizzati **8 centri estivi** nei comuni di Tavagnacco, Lusevera, Buttrio, Trasaghis, Cividale, Resia, Pagnacco e Chiusaforte.

I centri estivi sono stati realizzati in continuità con gli anni precedenti, attivando i rapporti e le collaborazioni con le associazioni del territorio.

Complessivamente il numero di minori che ha partecipato ai centri estivi è stato di **circa 480**.

Progetti Giovani

I Progetti intendono promuovere spazi di aggregazione e occasioni di socializzazione per adolescenti e giovani, dove accrescere e sviluppare le proprie risorse personali, attraverso una libera espressione di fantasia e creatività. Percorsi differenziati consentono di promuovere la partecipazione dei giovani alla vita delle proprie comunità territoriali in un'ottica di valorizzazione del protagonismo giovanile, quale ricchezza e risorsa per le comunità stesse. Ciò non distoglie, tuttavia, l'attenzione degli educatori dalla costruzione di relazioni importanti con i giovani, finalizzate non solo ad accompagnarli a progettare e costruire il proprio futuro, ma anche a compiere scelte consapevoli sui propri stili di vita, riponendo l'attenzione su temi quali la prevenzione, il consumo di sostanze, la sessualità, ma anche attivando percorsi di formazione e accompagnamento al lavoro (borse lavoro giovani, percorsi di familiarizzazione ai mestieri artigianali).

I Progetti Giovani trovano espressione attraverso l'offerta di Centri di Aggregazione giovanile e spazi di progettazione ed espressione ludico, artistica, creativa, di interventi di lavoro di strada e animazione territoriale, di progettazione e tutoraggio dei Consigli Comunali dei Ragazzi, di percorsi formativi per *peer educators* e per giovani degli istituti secondari di secondo grado sui temi della *media education*, bullismo e cyber bullismo, legalità, rischio, emozioni e relazioni. Nel corso del 2019 è stato avviato per conto dell'UTI del Natisone un nuovo servizio destinato all'aggregazione e all'inclusione sociale

La Cooperativa nel corso del 2019 ha operato nei territori dei comuni di: Udine (Centro di Aggrega-



zione Punto Incontro Giovani), UTI Val Canale e Canal del Ferro, Comune di Osoppo (progetto Borse Lavoro Giovani), Uti del Natisone (comuni di Buttrio, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, San Pietro al Natisone), Tarcento (Nimis, Tarcento e Reana del Rojale), Pradamano per un totale di oltre **1.200 contatti**.

Progetti di supporto e sostegno alle donne

Sono progetti di supporto a donne sia nella conciliazione del tempo lavoro con la vita familiare e l'accudimento dei bambini, sia nell'intraprendere percorsi di uscita da situazioni di violenza. Nello specifico il Servizio "Zero Tolerance" dispone di uno sportello e punto telefonico di ascolto e counseling che offre accoglienza, ascolto e orientamento alle donne al fine di riconoscere e affrontare la violenza subita. Oltre all'attività di counseling e di presa in carico delle donne, il servizio si pone l'obiettivo prioritario di informare e sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema della violenza di genere, attraverso convegni, incontri nelle scuole e materiale informativo.

Il servizio di consulenza psicologica e psicoterapia e consulenza legale del Centro di Ascolto e Consulenza delle donne del Comune di Tavagnacco, invece, si pone come supporto e sostegno alle donne, residenti nel comune stesso e non, che hanno abusi o maltrattamenti, sia fisici sia psicologici, molestie sul posto di lavoro o altre forme di discriminazione, o che vivono situazioni di disagio e stati di malessere con se stesse, nei rapporti familiari o nelle relazioni sociali. Nell'ambito del Comune di Tavagnacco è proseguita inoltre anche durante tutto il 2019, la sperimentazione iniziata nel 2017, di

un servizio di consulenza psicologica rivolto agli uomini denominato "Spazio Ascolto Uomo" finalizzato a fornire un sostegno e a promuovere un cambiamento utile e funzionale al benessere personale e familiare.

Nel 2019 le donne che si sono rivolte ai servizi sono **complessivamente 353**, nel servizio Sportello Uomo del Comune di Tavagnacco si sono rivolti **41 utenti** mentre nei percorsi rivolti alle scuole secondarie di secondo grado sono stati coinvolti **110 studenti** del Comune di Udine.

Servizi di accoglienza cittadini richiedenti asilo

Sono servizi rivolti a cittadini stranieri, anche minori, richiedenti asilo e titolari di protezione.

La Cooperativa opera dal 2016 nel territorio della Provincia di Udine su incarico della Prefettura – UTG di Udine nella gestione di centri di accoglienza straordinaria (CAS).

I servizi si rivolgono a cittadini stranieri giunti nel territorio nazionale e in attesa del loro inserimento nel programma di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) da svolgersi sul territorio della provincia di Udine e si realizzano nella gestione di Centri di accoglienza straordinaria attivati dalle Prefetture – UTG per sopperire all'assenza di posti in strutture ordinarie di accoglienza.

L'accoglienza è diffusa nei comuni della Provincia di Udine, sulla base dei limiti assegnati dalla Prefettura stessa.

In totale il servizio è stato rivolto a **84 richiedenti asilo**.

Servizio Sezione Primavera

Si tratta di un servizio rivolto a bambini e bambine dai 2 ai 3 anni e svolto all'interno delle scuole

dell'infanzia dagli educatori della Cooperativa. La Cooperativa ha gestito nel corso del 2019 la Sezione Primavera di Trasaghis e quella di Pontebba, seguendo complessivamente **24 bambini**.

Progetto Vita Indipendente

Vita Indipendente è un progetto di co-housing, attraverso il quale 7 ragazzi disabili tra i 24 ed i 39 anni di età hanno intrapreso un percorso di emancipazione dalla famiglia di origine e di sperimentazione di situazioni di vita in autonomia all'interno di un alloggio abitativo presso il comune di Moimacco, attraverso il supporto e l'accompagnamento di educatori e di operatori socio sanitari, in stretta sinergia con il Servizio Sociale di riferimento.

Coinvolgimento dei destinatari

1. Sia i destinatari che la committenza vengono coinvolti annualmente nella rilevazione della soddisfazione dei Servizi erogati attraverso la somministrazione e la raccolta di questionari di gradimento differenziati in base alla tipologia di servizio.
2. La rilevazione sull'esercizio 2019 si è interrotta a causa dell'epidemia Covid19 e sarà recuperata alla riapertura dei servizi.





Impegni per il futuro



La crisi economica e sociale nella quale siamo inseriti in conseguenza all'epidemia da Covid19 ha cambiato e sta cambiando drammaticamente la realtà che conoscevamo.

Navighiamo a vista in un mare turbolento e quanto possiamo fare oggi è delineare una rotta verso cui orientare il nostro procedere, nella consapevolezza dei continui aggiustamenti che ci dovranno essere per tornare a una situazione di cosiddetta "normalità".

La gestione oculata della cooperativa ci ha consentito di poter contare su una situazione economica solida e stabile e questo ci permette di guardare al futuro con maggiore fiducia rispetto ad altre realtà nostre compagne di viaggio. Nei primi mesi del 2020 la cooperazione sociale è andata incontro alla necessità di proclamare lo stato di crisi con più di 6.000 persone in cassa integrazione (Fondo Integrazione Salariale) sulle circa 12.000 del comparto.

Al momento in cui viene redatto questo Bilancio Sociale gli ammortizzatori sociali sono esauriti e l'incertezza sulla ripartenza dei servizi, in particolare quelli scolastici, è ancora molto forte.

Stiamo imparando a convivere con il rischio del contagio e a mettere in campo tutte le azioni preventive possibili: i servizi che realizziamo non sono più gli stessi e non possono essere più gli stessi.

Stiamo imparando inoltre ad accettare la possibilità di una nuova ondata di contagi nei prossimi mesi, con molte incognite sul futuro delle nostre organizzazioni.

Quello che possiamo delineare, come detto, come Consiglio di Amministrazione in questo tempo di drammatica incertezza è una rotta verso cui tendere per consentire all'Aracon che conoscevamo di resistere a questa tempesta, maggiormente preparata e attrezzata.

Destinatari e territori

In questo momento delicato più forte si fa il richiamo a stare dalla parte delle persone che sono ai margini, vulnerabili e fragili e che corrono il rischio di sprofondare nell'invisibilità agli occhi della società.

Crediamo che oggi sia fondamentale ribadire e tutelare i diritti e la dignità delle persone attraverso un'azione collettiva nei territori e con le istituzioni a tutela dei nostri valori costituzionali.

Dai territori e con i territori riteniamo imprescindibile ripartire per riscrivere il nuovo orizzonte dei nostri servizi, riconoscendo e accogliendo la matrice resiliente insita nelle comunità ed espressione di un volontariato spontaneo e organizzato, religioso e laico, assieme al quale operare per attualizzare i servizi nella capacità di rispondere ai bisogni esplosi in questo tempo, nella capacità di essere maggiormente flessibili e dinamici, nel dialogare con le nuove tecnologie.

Committenza

Attualizzare i servizi ai bisogni in evoluzione delle persone richiede un'azione orientata a rendere effettivi i percorsi e gli strumenti di co-progettazione e co-costruzione assieme alle Committenze e alle Comunità.

Abbiamo affrontato questi primi mesi di emergenza avvalendoci di strumenti normativi non adatti all'emergenza stessa: per superare questi ostacoli è necessario un impegno collettivo del Pubblico e del Privato Sociale ad utilizzare nuovi e più adeguati strumenti orientati alla co-gestione dei servizi, superando la logica Committente – Esecutore e riconoscendo l'imprescindibile ruolo che il Terzo Set-

tore ricopre per il funzionamento (e la sopravvivenza) del Sistema Integrato dei Servizi e del Welfare più in generale.

Partecipazione interna

In occasione dei 25 anni di Aracon il 15 febbraio 2020 si è tenuta un'assemblea molto partecipata dai soci nella quale ci siamo confrontati su identità, valore della cooperazione, nuovi scenari. Non immaginavamo certo l'arrivo del Covid19. Vogliamo però ripartire dallo spirito di attaccamento, di cooperazione, di solidarietà che da quell'Assemblea si è generato per rilanciare un percorso orientato all'attivazione di socie e soci nel partecipare a riscrivere i servizi di oggi e a progettare quelli di domani, individuando insieme nuovi modelli di intervento e spazi di sperimentazione di nuovi servizi nella consapevolezza che solo da un'azione collettiva di riscrittura dei servizi sarà possibile traghettare il cambiamento che ci attende.

Riteniamo importante inoltre individuare le forme più opportune per favorire il dialogo tra base sociale e CdA all'insegna di un rapporto di maggior trasparenza, dialogo e reciprocità nell'interesse collettiva dei soci e dell'organizzazione.

Comunicazione

In questi mesi abbiamo tutti sperimentato nuove modalità, spazi e tempi di comunicazione. Abbiamo dovuto misurarci velocemente con le nuove tecnologie, le loro risorse e i loro limiti. In tempi di isolamento però sono stati gli unici strumenti che ci hanno permesso di mantenere un filo di contatto con le persone ed evitare che qualcuno si perdesse.



Riteniamo importante mantenere questa attenzione alla comunicazione e alla narrazione di quanto facciamo per preservare questo “filo” con le persone, con i territori, le comunità e mantenere insieme un riferimento, valoriale e culturale, una rotta. Al nostro interno l’impegno verso una maggiore comunicazione “diretta” tra base sociale e CdA, nello spirito della trasparenza, dell’ascolto reciproco e della chiarezza.

Area Progettazione

Pensiamo alla progettazione come percorso permanente di aggiornamento dei servizi, di ascolto e raccolta dei bisogni emergenti, capace di introdurre nuove modalità di risposta ai bisogni delle persone nei servizi esistenti e al contempo immaginare nuovi interventi e nuovi servizi.

Un percorso che affonda le sue radici nella quotidianità dei servizi e nella capacità di lettura, analisi e proposta degli educatori che quotidianamente li vivono, li realizzano: solo attraverso l’intreccio di sguardi, punti di vista, letture e analisi plurali riteniamo possibile modificare la realtà che ci circonda con risposte più attuali e adeguate.

Guardiamo inoltre ad altre fonti di finanziamento integrative a quelle delle Pubbliche Amministrazioni per la possibilità di sperimentare servizi innovativi, dinamici e capaci di rispondere all’attualità dei bisogni delle persone e della società.

Un percorso che non può prescindere a nostro avviso dal coinvolgimento delle nostre reti di appartenenza e dalla necessità di avvicinare e far avvicinare nuove realtà e nuove reti con le quali condividere pensiero, cultura, azione.

Qualità

Nostro principale riferimento rimane la difesa della Qualità nel lavoro sociale a difesa dei diritti di cittadinanza delle persone: in questo il nostro impegno a far sì che nessuno “resti indietro”, diventi irrimediabilmente “invisibile”, si perda. Pur in tempi di profonda trasformazione ribadiamo attraverso la nostra azione quotidiana il nostro impegno a tutelare il diritto delle persone di avere servizi professionalmente adeguati ai loro bisogni, tutelanti, capaci di promuovere il loro “essere cittadini”.

Area Formazione

Come cooperativa manteniamo il nostro impegno a far cultura, a partecipare alla difesa del welfare, a contribuire a promuovere riflessioni sui temi del sociale con al centro le persone più fragili.

In tempi di difficoltà e trasformazione è importante la riflessione e il dialogo tra soggetti e attori plurali per individuare risposte adeguate al cambiamento e orientate all’innovazione.

Un impegno che si esprime attraverso l’attenzione ai percorsi formativi interni per educatrici/tori, coordinatrici/tori e dirigenti ma anche in dialogo con il Pubblico e le Committenze, come sperimentato e consolidato con successo nel tempo, per accompagnare la capacità di interconnettere sguardi, analisi e prospettive e progettare soluzioni veramente efficaci a generare un cambiamento.

Appartenenze e alleanze

In questi tempi di isolamento abbiamo scoperto e riscoperto persone, realtà, organizzazioni che come noi e assieme a noi sono impegnate affinché il Covid19 non cancelli come una spugna l’in-

tero sistema di Welfare.

Abbiamo riscoperto un volontariato autentico, che abita e vive nei cuori delle persone e delle comunità, capace di accoglienza, solidarietà, vicinanza e vicinato: è a questo mondo che riteniamo importante rivolgerci e con il quale ripartire dai territori per far ricordare alle comunità come prendersi cura delle persone che le abitano e per innovare (e far sopravvivere) i servizi nell'interesse delle persone che in quei territori vivono.

Abbiamo riscoperto la vicinanza di organizzazioni, sigle sindacali, e anche di una parte della politica, che si impegnano per la sopravvivenza di un comparto, quello della cooperazione sociale, che promuove e tutela i diritti delle persone alle quali offre lavoro e alle quali offre servizi all'interno di un progetto di una società più giusta, equa e solidale. Rinnoviamo il nostro impegno a promuovere cultura sul sociale nei territori, nelle comunità attraverso le reti nelle quali siamo inseriti e tessendone di nuove, con altri soggetti con i quali condividere una nuova parte di viaggio.

Pubblicità

Il Bilancio Sociale approvato viene diffuso nelle seguenti modalità:

Modalità di stampa		sito internet			mail	
Data di stampa		Dicembre 2020				
Numero mail inviate		400				
Invio via e-mail di n. 400 copie a	Soci n. 106	Lavoratori n. 39	finanziatori n.	Clienti n. 95	OO.SS. n. 5	Altri 155
Invio/consegna su richiesta a	Soci n.	Lavoratori n.	finanziatori n.	Clienti n.	OO.SS. n.	Altri _____

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto secondo il Modello Attivo di Qualità Sociale (MAQS) del CNCA - Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza.

C.N.C.A. FVG

Via Sagrado, 3 - 33100 Udine

Tel. 0432/548804

mail: segreteria.fvg@cnca.it



aracon
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

33100 Udine / Via Sagrado 3 - tel 0432.548804 / fax 0432.490125
www.aracon.it / segreteria@aracon.it / aracon@pec-mail.it