



aracon

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Estratto del Bilancio Sociale 2018



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

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 l 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 17 maggio 2018) e la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015-Certificato n. 754 rilasciato da UNITER il 17 maggio 2018 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.*



Coordinamento Lombardo Comunità di Accoglienza





aracon

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Estratto del Bilancio Sociale 2018

Approvato dall'Assemblea dei Soci in data 1 giugno 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 2018 rimandando la lettura integrale al documento consultabile e scaricabile dal sito 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 **200 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.

Storia di Aracon

La storia di Aracon viene di seguito descritta attraverso gli eventi salienti che ne hanno segnato il percorso evolutivo.

1995 – 1997: i primi passi come Associazione.

Nel 1995 si costituisce l'**Associazione Aracon Gruppo Polivalente** (dal 2014 Associazione femminile Controvento) 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 acquistando 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 reale prassi operativa all'interno dell'organizzazione e non mera rappresentazione. 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 immagina il proprio futuro.

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

Nel corso del 2014 si è rinnovato il CdA, passando da 7 a 9 componenti. In linea con gli obiettivi della Cooperativa si è ampliato il territorio di riferimento, attraverso la partecipazione a gare d'appalto in territori finora "inesplorati" aggiudicandosi la gara per il servizio SSET dell'Ambito distrettuale 6.1 di Sacile e il bando immigrazione del Comune di Monfalcone.

Nel 2015 continua l'investimento verso **nuovi servizi e nuovi territori**, supportato da investimenti formativi tesi al rinforzo dei livelli dirigenziali e con un lavoro mirato anche all'interno delle equipe dei diversi servizi. Successivamente si aggiudica inoltre un bando

dell'ANCI "Meet young cities" con il Comune di Tavagnacco per lo sviluppo dell'imprenditorialità giovanile cimentandosi nella gestione di un *FabLab*; Aracon amplia inoltre la gamma dei servizi alle donne aggiudicandosi il bando per la gestione del "Centro di ascolto e consulenza delle donne" del Comune di Tavagnacco.

2016 – 2018: nuovi servizi, un'organizzazione interna al passo con i tempi

Il nuovo Consiglio di Amministrazione eletto nel 2017 accoglie la sfida di una nuova riorganizzazione interna, avviando un processo orientato alla ridefinizione di un modello organizzativo maggiormente coerente con i fabbisogni dell'organizzazione per affrontare i cambiamenti imposti dalle modifiche normative (Riforma Terzo Settore, Legge "lori"...) e dal mercato.

È in questo quadro che attraverso la consulenza organizzativa di LEN Learning Education Network soc. coop. di Parma avviene la riorganizzazione delle funzioni dell'area che porta all'individuazione di una nuova figura di responsabile apicale dell'area amministrativa e all'individuazione del nuovo software gestionale con l'obiettivo di razionalizzare i processi e la raccolta di informazioni dalla rilevazione delle ore del personale alla redazione del Bilancio.

Prosegue inoltre in questi anni l'investimento sulla formazione e crescita professionale delle figure di coordinamento e di nuovi amministratori, con l'inserimento di nuove figure nel Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2018, a seguito di due uscite, il CDA passa da 7 a 5 componenti nell'ottica di rendere maggiormente efficace ed efficiente il governo dell'organizzazione in una situazione di profondi cambiamenti.

Dal 2016 la cooperativa apre un nuovo settore di servizi volti all'accoglienza di 50 migranti richiedenti silo.

Tale scelta è stata confermata negli anni successivi, anche a fronte delle contrazioni dei servizi e dalla messa sotto accusa delle organizzazioni del terzo settore attive in questo campo.

Nel corso del 2018 infine sono stati riconfermati alcuni servizi storici della cooperativa con il Comune di Udine, quali il servizio "Zero Tolerance, contro la violenza alle donne" e il servizio "SCIA Giovani" dedicato all'aggregazione giovanile. La Cooperativa ha inoltre colto l'occasione per ampliare i servizi dedicati ai giovani e ai giovani disabili dei comuni dell'UTI del Natisone attraverso l'aggiudicazione del *Progetto di Inclusione sociale per l'aggregazione e la promozione della solidarietà giovanile*.

Nel corso del 2018 ha visto la riaggiudicazione del servizio Area Promozione, Fragilità e tutela e parte dell'Area Disabilità nell'UTI Gemonese e Valcanale Canal del Ferro.

Nel 2018 inoltre la Cooperativa ha ottenuto la certificazione di qualità sulla base delle norme UNI EN ISO 9001:2015 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.

La nostra Mission

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 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 Vision

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.

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

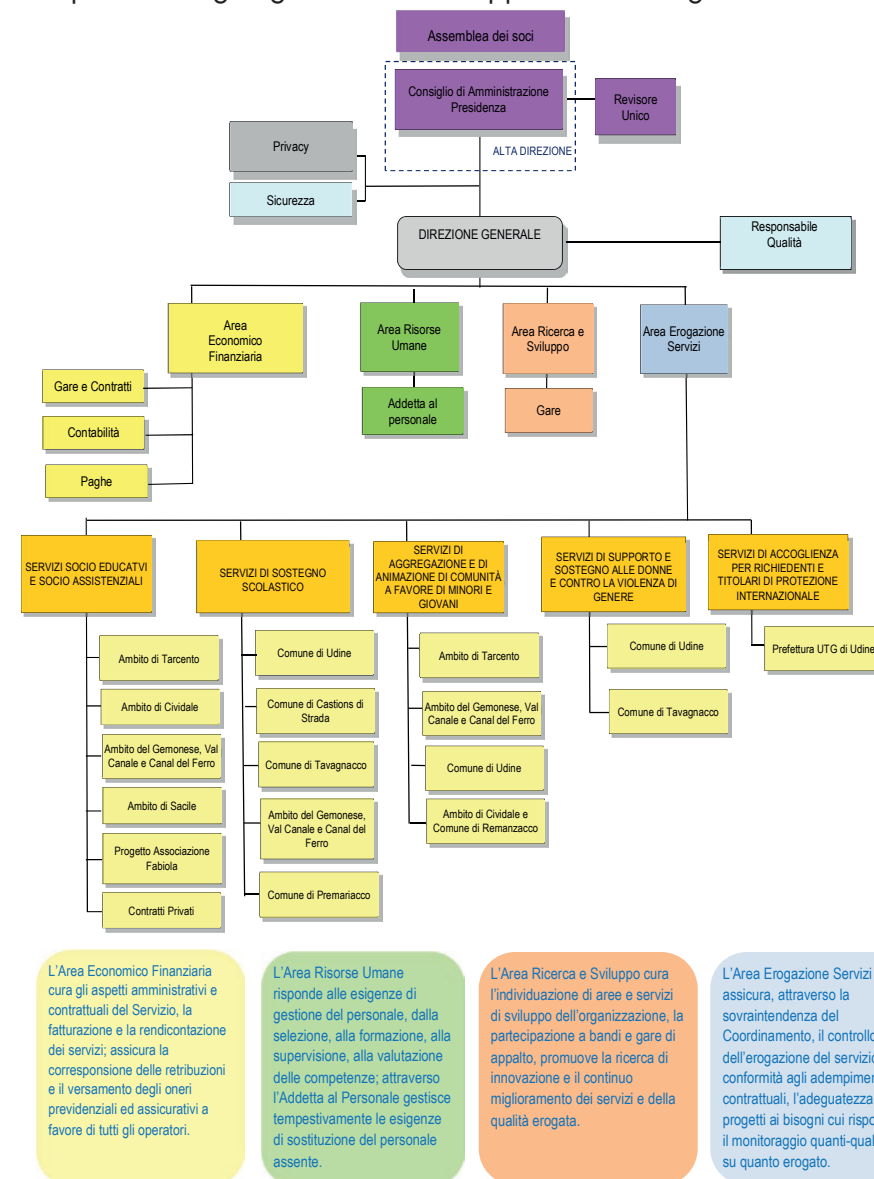
Aracon è socia fondatrice dell'Associazione di Promozione Sociale **CNCA FVG** e del **Consorzio Interland** di Trieste.

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.



CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Nel mese di maggio 2018 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 valutazione 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

I fattori che influiscono sul conseguimento degli obiettivi possono essere distinti tra fattori interni ed esterni.

Tra i primi collochiamo il **processo di riorganizzazione interna** che ha interessato l'area amministrativa che ha visto il riposizionamento di alcune figure già presenti in altre mansioni, in un'ottica di valorizzazione di saperi e competenze delle risorse interne, e l'introduzione di nuove figure, tra cui un nuovo Responsabile apicale dell'area. Il processo di riorganizzazione ha visto anche l'introduzione di un nuovo software gestionale, individuando uno strumento tecnologicamente avanzato in grado di gestire tutte le attività connesse al personale (dalla rilevazione delle presenze all'elaborazione del cedolino paga) in modo integrato con la gestione economica dei servizi e dell'intera organizzazione e in

grado di preparare la cooperativa a rispondere alle crescenti richieste dei Capitolati di Gara in merito alla gestione dei servizi.

Ruoli direzionali e di coordinamento dispongono di **periodici momenti di incontro** per favorire un ottimale scambio comunicativo tra i progetti / servizi e un adeguato monitoraggio sull'andamento degli stessi. All'interno di ciascun servizio vengono inoltre realizzati periodici **incontri di equipe** tra gli operatori e con il Coordinatore al fine di garantire il monitoraggio dei servizi a livello operativo, l'analisi e la trattazione di eventuali situazioni di criticità connesse al servizio, la rilevazione delle modificazioni in atto nei territori e nella popolazione in generale, nonché la trattazione di temi importanti per la vita della cooperativa. Per ciascun servizio e in conformità con quanto previsto nei contratti d'appalto e concordato con le committenze annualmente viene predisposto un **Piano Formativo** al cui interno trova articolazione anche un percorso continuativo di **supervisione didattico-metodologica**.

Per ogni tipologia di servizio vengono formulati annualmente specifici **obiettivi della qualità**, in coerenza con le finalità della cooperativa e secondo lo schema in precedenza illustrato, che vengono validati dal Consiglio di Amministrazione e su cui vengono informati i soci e il personale in servizio.

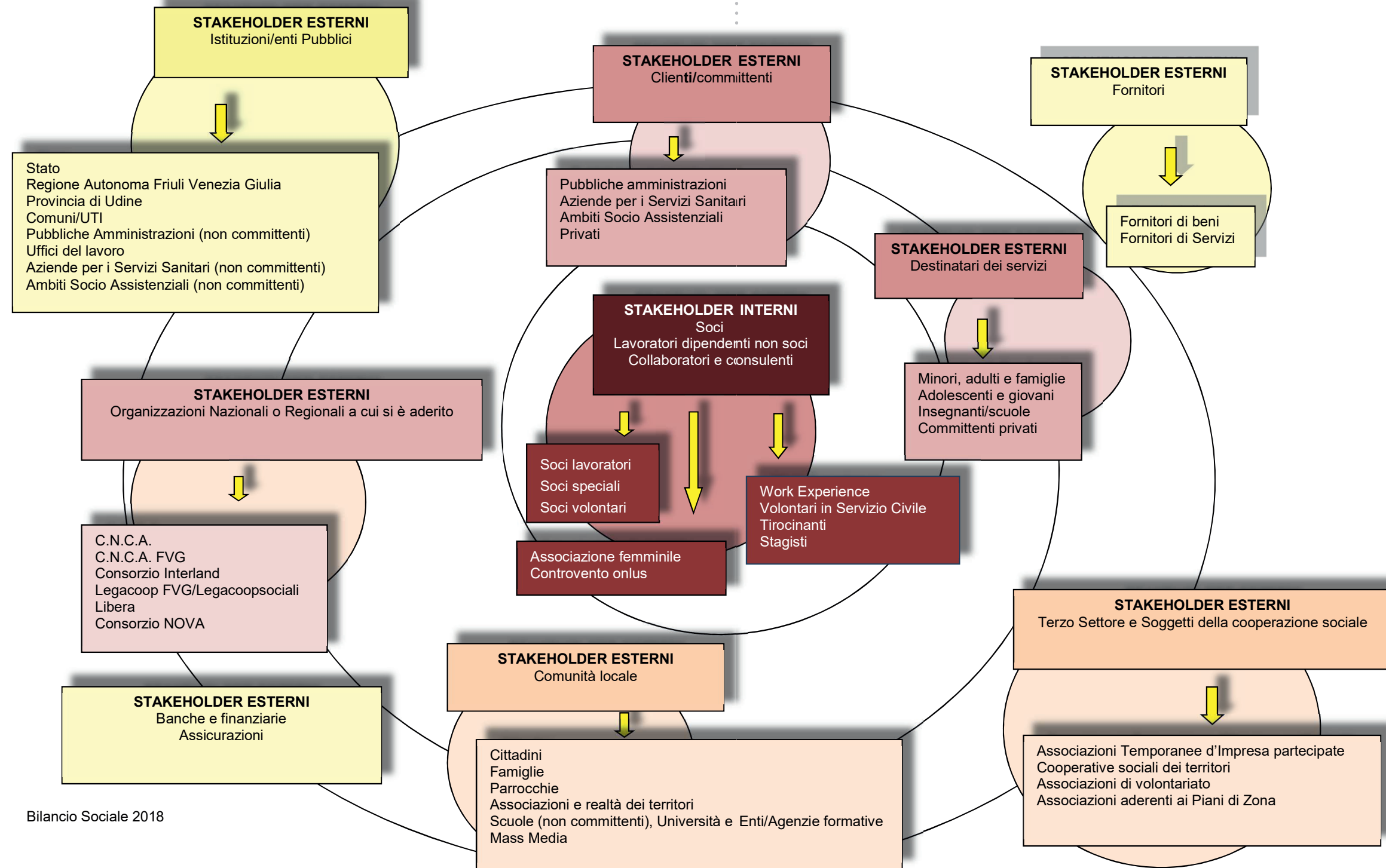
L'adozione e la traduzione in **prassi operative** del Sistema di Gestione della Qualità elaborato in aderenza al modello MAQS consente un controllo efficace ed efficiente dei processi chiave per l'organizzazione e una perfetta aderenza alle esigenze di rendicontazione sociale, ottimizzando procedure e strumenti e riducendo i costi di gestione ad essi connessi.

Individuiamo tra i fattori esterni che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi gli elementi caratterizzanti la situazione economica in atto a cui è riconducibile la generale riduzione della spesa sociale a cui stiamo assistendo.

La contrazione delle risorse e di conseguenza dei mercati contribuisce a rimettere in discussione i parametri di **qualità** su cui si è basato l'**affidamento dei servizi** negli ultimi anni: affinché sia possibile la salvaguardia dei servizi, la tutela della dignità delle persone (siano esse destinatarie o lavoratrici), è necessario agire in modo concertato con altri soggetti del Privato Sociale (CNCA, centrali cooperative, terzo settore in generale) per individuare, assieme alle Amministrazioni Pubbliche, nuove modalità per un mantenimento ottimale dei servizi.



RELAZIONE SOCIALE



NOTA ALL'ESERCIZIO 2018

Ripercorrere un anno nella storia di un'organizzazione non può prescindere dal cogliere i cambiamenti socio politici ed economici che coinvolgono il presente.

Tra i cambiamenti che, nel 2018, hanno avuto maggior impatto sulla nostra organizzazione annotiamo la riforma della figura professionale dell'educatore con l'introduzione, con la c.d. Legge lori, della figura dell'educatore socio pedagogico (Legge 205/2017) e l'assegnazione all'area socio-sanitaria della figura dell'educatore professionale. Per quanto il dibattito sulle due figure sia ancora aperto, l'entrata in vigore della Legge, da subito recepita nei Capitolati di Gara dei Servizi, ha imposto la riqualificazione professionale degli educatori attraverso il conseguimento di 60 Crediti Formativi Universitari (CFU) per essere abilitati ad operare nei servizi socio-educativi.

Va da sé che in un'organizzazione come quella di Aracon, che impiega quasi esclusivamente educatori, è stato un impatto molto forte: alcune persone, anche soci di lunga data, hanno colto l'occasione per orientare altrove le proprie scelte lavorative mentre numerosi lavoratori, tra soci e dipendenti, hanno compreso l'importanza della posta in gioco e si sono iscritti ai corsi di riqualificazione attivati presso le Università di Trieste (Portogruaro) e Udine, o ai corsi online delle Università convenzionate attraverso Legacoopsociali, a cui la cooperativa ha contribuito economicamente riconoscendone i permessi per il diritto allo studio in quantità superiore a quanto previsto.

L'incremento della domanda di insegnanti di sostegno all'interno della Scuola ha inciso ulteriormente sul turnover del personale, attratto dalla possibilità di dedicarsi all'insegnamento e da un contratto con la Pubblica Amministrazione.

La Cooperativa ha inoltre dovuto fronteggiare nel corso del 2018 l'impatto del c.d. "Decreto Sicurezza" sui progetti di accoglienza rivolti ai cittadini migranti richiedenti asilo, con l'introduzione dei nuovi Capitolati di Gara i cui effetti si sono manifestati a partire da fine anno e hanno investito il primo semestre del 2019. Le modifiche introdotte all'accoglienza diffusa hanno interrogato l'organizzazione e il CdA sul senso e sull'opportunità di continuare a gestire progetti che, nell'ultimo anno, sono stati al centro dell'attenzione politica e mediatica del nostro Paese. La scelta della Cooperativa è stata quella di accettare la sfida dell'accoglienza, nonostante il clima politico-sociale creato intorno al tema e contribuire, come atto di resistenza civica, a ritardare la cancellazione del sistema di accoglienza diffusa adottato anche per i Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS), volto a favorire migliori condizioni di accoglienza dei cittadini stranieri migranti richiedenti asilo e alla loro integrazione all'interno delle comunità ospitanti, nel rispetto della libertà e della dignità umana. Sul versante interno il 2018 ha visto proseguire il lavoro di riorganizzazione con l'intento di rendere maggiormente efficace, efficiente e tecnologicamente più avanzata l'organizzazione. Anche attraverso la consulenza del gruppo LEN - Learning Education Network

di Parma, funzioni e processi dell'area amministrativa sono state riorganizzate e hanno accompagnato l'introduzione di un nuovo software gestionale, reso operativo a partire da gennaio 2019. La scelta è ricaduta su uno strumento tecnologicamente avanzato in grado di gestire tutte le attività connesse al personale (dalla rilevazione delle presenze all'elaborazione del cedolino paga) in modo integrato con la gestione economica dei servizi e dell'intera organizzazione e in grado di preparare la cooperativa a rispondere alle crescenti richieste dei Capitolati di Gara in merito alla gestione dei servizi.

Il processo di riorganizzazione ha interessato anche il personale in area amministrativa che ha visto il riposizionamento di alcune figure già presenti in altre mansioni, in un'ottica di valorizzazione di saperi e competenze delle risorse interne, e l'introduzione di nuove figure, tra cui un nuovo Responsabile apicale dell'area.

Forte attenzione è stata dedicata alla riconferma dei servizi in scadenza ottenendo in particolare la riaggiudicazione del Servizio "Zero Tolerance - contro la violenza sulle donne" del Comune di Udine, del centro di aggregazione "Punto Incontro Giovani" del Comune di Udine (nell'ambito del Servizio "S.C.I.A. Giovani" - Servizi, Centri, Iniziative per l'Aggregazione dei Giovani) e dei Servizi socio-educativi territoriali a favore di minori, ragazzi e giovani e delle loro famiglie residenti nei comuni di Aviano, Brugnera, Budoia, Caneva, Fontanafredda, Polcenigo e Sacile avvenuta a marzo 2019. Nel 2018 è avvenuta inoltre la riaggiudicazione in ATI con le cooperative Codess, Itaca e Universiis del servizio Area Promozione, Fragilità e tutela e parte dell'Area Disabilità nell'UTI Gemonese e Valcanale Canal del Ferro. L'aggiudicazione infine di diversi centri estivi ha permesso di assicurare continuità lavorativa nel periodo estivo ai soci e a diversi dipendenti e di consolidare un fatturato che nell'esercizio 2018 ha superato i 4,7 milioni di euro confermando la capacità di tenuta e stabilità nel tempo dell'organizzazione.

A maggio 2018 la cooperativa ha ottenuto il rinnovo della certificazione del Sistema di Gestione Aziendale di Qualità, sulla base della normativa UNI EN ISO 9001:2015, estendendo il campo di applicazione anche ai servizi di accoglienza per richiedenti asilo 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. Tali certificazioni sono state riconfermate a maggio 2019.

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 tra ottobre e novembre 2018 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 22 novembre 2018.

SOCI E LAVORATORI

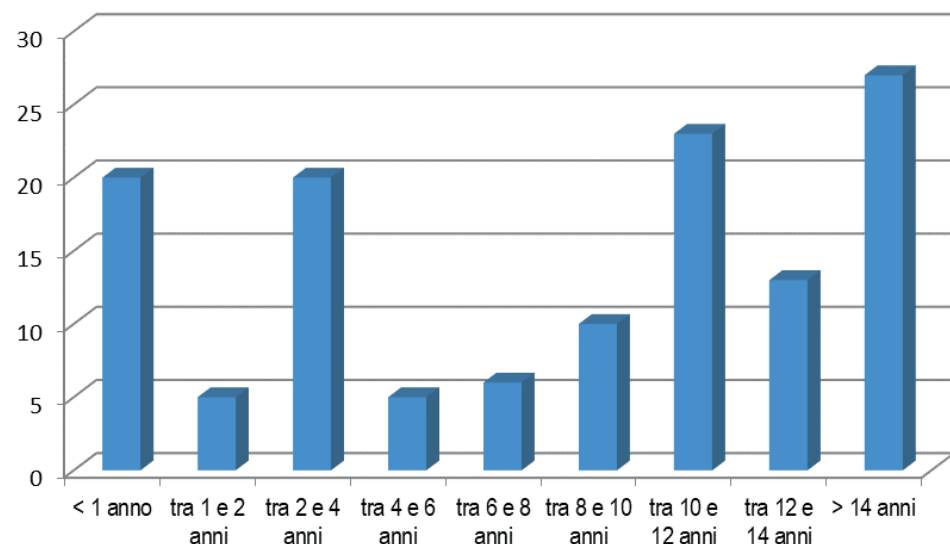
Aracon al 31/12/2018 conta 211 persone (129 soci cooperatori e 82 dipendenti). Il dato è elaborato adottando un criterio statico che considera il numero di soci e lavoratori attivi al 31/12/2018.

Dati aggregati soci e dipendenti

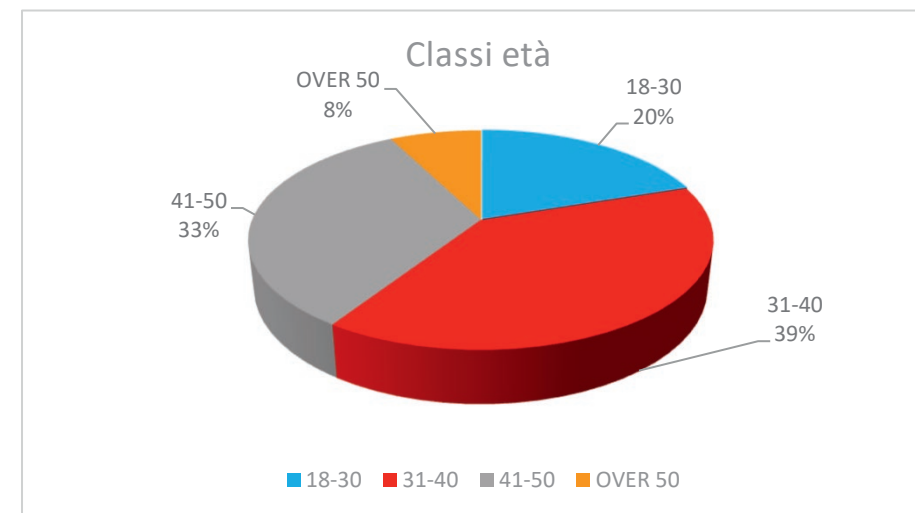
Genere	Soci cooperatori 2018					Lavoratori dipendenti	TOTALI
	Ordinari	Speciali	Volontari	Altri	Sub tot		
Maschi	26	5	3	0	34	7	41
Femmine	77	15	3	0	95	75	170
TOTALI	103	20	6	0	129*	82	211

*il dato riportato si riferisce al numero di soci attivi al 31/12/2018.

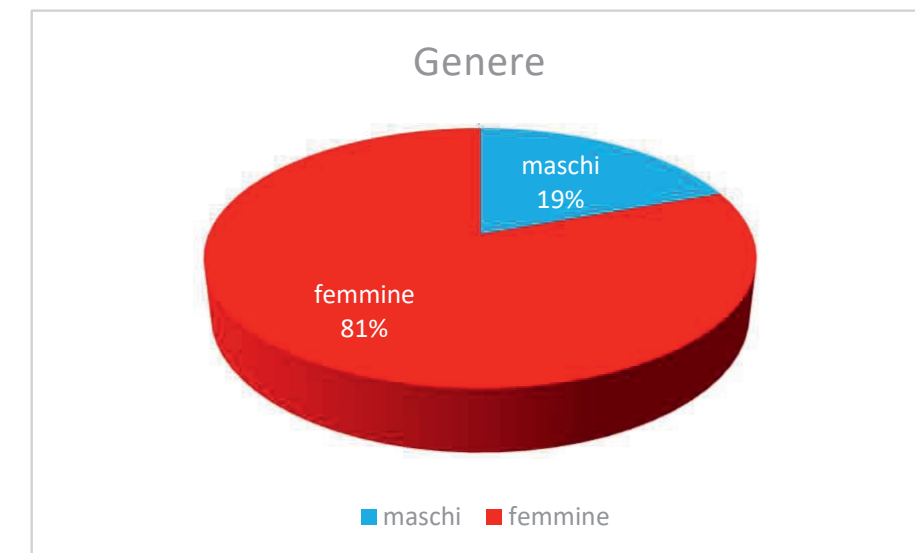
Il grafico sotto riportato consente di osservare come il numero di soci che complessivamente ha tra gli 8 e i 12 anni di anzianità sia di 33 unità. I soci ricompresi nella fascia di anzianità tra i 12 e oltre i 14 anni sono 40, segno della sostanziale stabilità lavorativa garantita dall'organizzazione dalla sua costituzione ad oggi. Infine da segnalare che 20 soci hanno una anzianità inferiore all'anno dovuta all'ingresso di nuovi soci.

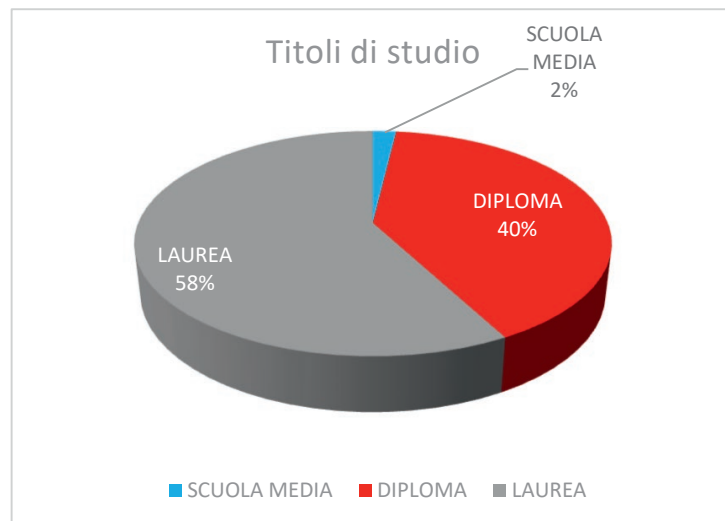


L'analisi dei dati aggregati tra soci cooperatori e dipendenti evidenzia che in cooperativa lavorano persone per il 59% al di sotto dei 40 anni di età (di cui il 20% persone dai 18 ai 30 anni).



In maggioranza sono donne (l'81% sul totale dei lavoratori) e con un livello di istruzione medio-alto (il 58% delle persone è in possesso di una o più lauree).





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).

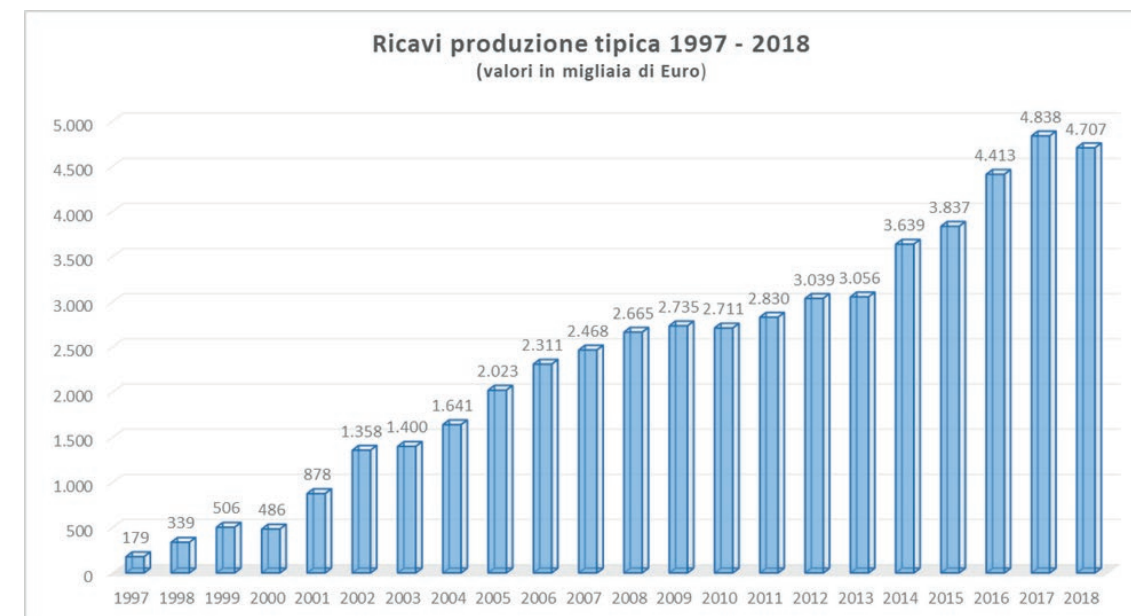
La formazione erogata nel 2018 (in termini di ore) è stata ripartita sulle seguenti attività:

	2018	2017	2016
Corsi di Formazione	1742	2.956	2.243,5
Supervisione Metodologica	1392	1.717	1.648,5
Sicurezza sul lavoro	844	724	1.087,0
Ore complessive di Formazione	3.978	5.397	4.979

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

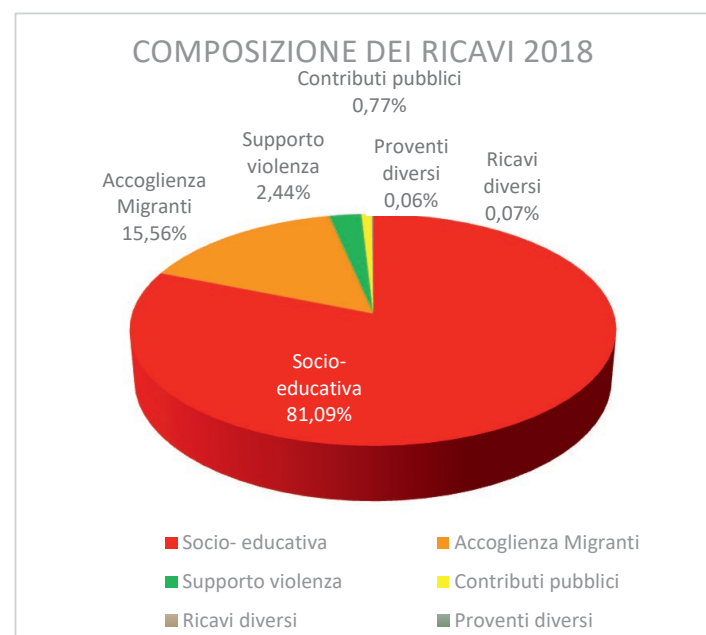
L'andamento dei ricavi della produzione della cooperativa evidenzia un trend in continua crescita dalla sua costituzione a oggi, come evidenziato nel grafico sotto riportato.



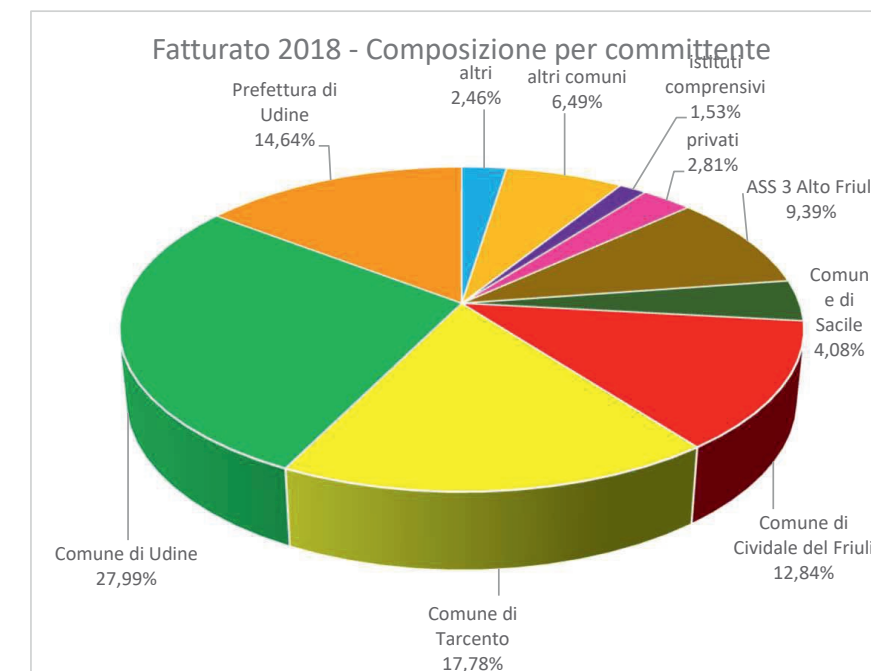
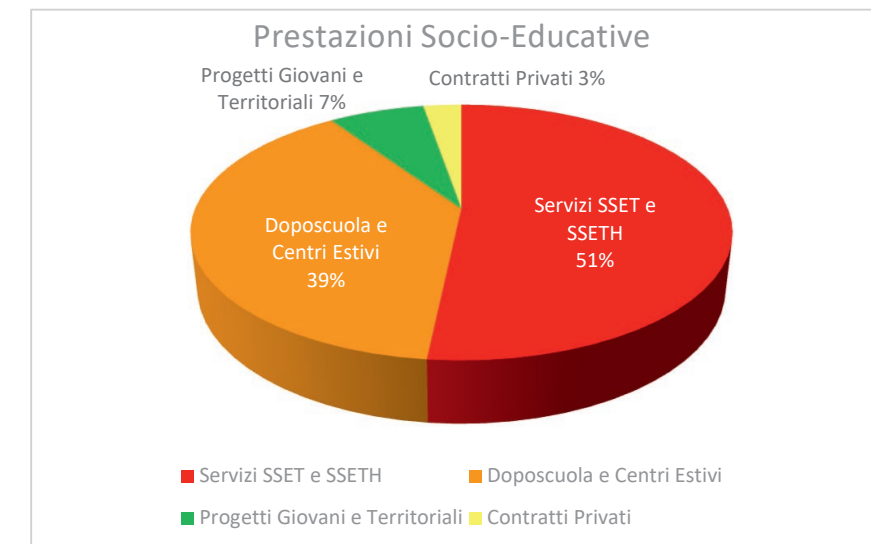
Nel 2018 i ricavi si sono attestati superiori ai **4,7 milioni di Euro** con una leggera flessione sul 2017 presentando la seguente composizione per tipologia ed esprimendo coerenza con la scelta della cooperativa di specializzarsi nell'area dei servizi socio-educativi rivolti in prevalenza a minori e giovani.

Analisi dei RICAVI

Voce di ricavo	2018	%	2017	%
Prestazione di natura socio-educativa	3.817.042,57 €	81,09	3.889.774,01 €	80,40
Servizi per Accoglienza Richiedenti Asilo	732.373,28 €	15,56	705.392,20 €	14,58
Servizi a supporto violenza donne	115.083,66 €	2,44	112.155,28 €	2,32
Contributi regionali/provinciali	36.234,14 €	0,77	27.217,46 €	0,56
Ricavi diversi	3.311,06 €	0,07	58.546,58 €	1,21
Proventi Diversi	3.008,42 €	0,06	44.941,79 €	0,93
TOTALE	4.707.053,13 €	100,00	4.838.027,32 €	100,00



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



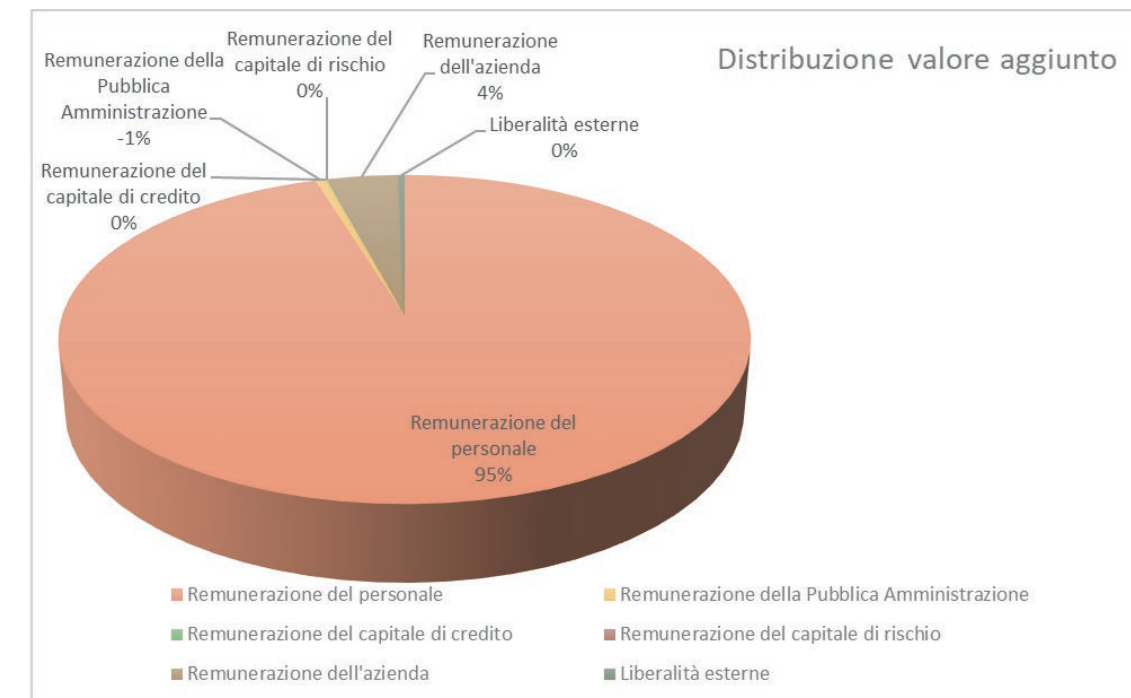
DETERMINAZIONE e RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

In base all'approccio metodologico scelto e in precedenza explicitato, 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, quindi, 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	2018	2017	2016	2018	2017	2016
A -	Remunerazione del personale	3.833.724 €	3.785.244 €	3.737.062 €	96,29%	98,64%	100,21%
B -	Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-22.595 €	-16.172 €	-60.276 €	-0,57%	-0,42%	-1,62%
C -	Remunerazione del capitale di credito	2.013 €	2.359 €	3.259 €	0,05%	0,06%	0,09%
D -	Remunerazione del capitale di rischio	0 €	0 €	0 €	0,00%	0,00%	0,00%
E -	Remunerazione dell'azienda	153.710 €	51.687 €	34.846 €	3,86%	1,35%	0,93%
F -	Liberalità esterne	14.697 €	14.312 €	14.454 €	0,37%	0,37%	0,39%
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	3.981.550 €	3.837.430 €	3.729.345 €	100,00%	100,00%	100,00%



Nel corso del 2018 le **ore retribuite** sono state 267.644,00 per un valore di oltre 3,8 milioni di euro. In pratica il valore aggiunto prodotto viene ridistribuito per il 95% 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 mese di maggio 2018 l'A.T.I. composta dalla cooperativa Aracon e le cooperative Codess FVG, Itaca ed Universis si è aggiudicata la gara per la gestione quadriennale del servizio, da luglio 2018 a luglio 2022. La cooperativa Aracon ha in carico tre aree di intervento: Area della Promozione e Prevenzione, Area del Disagio e della Tutela Minorile, Area della Disabilità.

Entrambi gli ex ambiti di Sacile e di Cividale sono stati prorogati al termine del contratto e fino a tutto il 2018.

Si sono inoltre consolidate in tutti gli ambiti dove è attivo il servizio socio-educativo domiciliare le prassi di lavoro con le famiglie, coinvolte in misura differente a seconda del contesto territoriale anche in fase di avvio del progetto educativo. Le attività estive, svolte nel contesto dell'appalto di Sacile, Tarcento e Gemona, hanno rappresentato inoltre un'importante occasione di coinvolgimento dell'intero nucleo familiare attraverso attività ludiche e conviviali in occasione dell'avvio delle attività o di gite e uscite nel territorio. Nell'Ambito di Sacile inoltre si sono avviati sperimentalmente i gruppi genitori nel contesto del Programma P.I.P.P.I.

Rispetto al lavoro svolto trasversalmente su tutti i servizi, nel 2018, la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi esteso a tutte le aree delle progettualità individuali e di gruppo anche dopo 6 mesi dall'avvio, ha dato un esito positivo in termini di controllo e di eventuale ricalibratura delle finalità e delle azioni degli interventi.

È stata avviata internamente e con la committenza la revisione sugli strumenti di progettazione delle diverse tipologie di intervento (individuale, familiare e di gruppo). Nel corso del 2019 si andranno a concretizzare le proposte avviate nel 2018.

Le azioni messe in campo nel corso dell'anno nei diversi territori hanno avuto l'obiettivo di aumentare il riconoscimento e la visibilità della cooperativa a livello tecnico, politico e comunitario.

I servizi socio-educativi dei quattro territori si sono rivolti a un totale di **485 minori** mentre nell'Area Benessere dell'Ambito Distrettuale 3.1 di Gemona, nelle attività di gruppo dei SSET di Tarcento e Sacile e nelle attività di gruppo di Stand by me e del progetto di Remanzacco sono state complessivamente coinvolte **1.300 persone** tra minori, giovani e adulti. I servizi sono stati pertanto erogati a oltre **1.780 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 2018 sono stati raggiunti e verranno riconfermati nell'annualità successiva. I coordinatori effettueranno un monitoraggio più stretto con le famiglie rispetto all'andamento delle progettualità e gli educatori faranno un progetto educativo.

Nel corso del 2018 i contratti FAP attivati sono stati **28**.

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.

Rispetto agli obiettivi del 2018 è stata ampliata l'offerta di attività per i destinatari del servizio, incrementando le uscite sul territorio.

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.

All'interno dello stesso servizio di Doposcuola comunale del Comune di Udine nell'ottobre del 2017 la Cooperativa si è aggiudicata un ulteriore servizio denominato **Servizio Educativo Personalizzato**.

Per il 2018 il servizio SEP ha raddoppiato il numero di iscritti rispetto al 2017 arrivando a **24 minori seguiti**.

Nel 2018 la Cooperativa ha realizzato servizi di Doposcuola, pre-post accoglienza e assistenza mensa nei comuni di Udine (16 scuole), Tavagnacco, Azzano Decimo, Gemona del Friuli, Basiliano, Castions di Strada, Tarcento, Attimis, Osoppo, Pagnacco e Treppo Grande coinvolgendo nel corso del 2018 oltre **1300 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 2018 sono stati realizzati **9 centri estivi** nei comuni di Pagnacco, Tavagnacco, Trasaghis, Resia, Malborghetto-Valbruna, Chiusaforte, Lusevera, Buttrio e Cividale.

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 hanno partecipato ai centri estivi sono stati **circa 430**.

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.

La Cooperativa nel corso del 2018 ha operato nei territori dei comuni di: Udine, UTI Val Canale e Canal del Ferro, Uti del Natisone (comuni di Buttrio, Corno di Rosazzo, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, San Pietro al Natisone), Tarcento (Nimis, Tarcento e Reana del Rojale), Pradamano per un totale di oltre **2100 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 2018, 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 corso del 2018 è stato inoltre avviato uno sportello di ascolto e consulenza delle donne presso il comune di Gemona del Friuli.

Nel 2018 le donne che si sono rivolte ai servizi sono **complessivamente 333**, nel servizio Sportello Uomo del Comune di Tavagnacco si sono rivolti **65 utenti** mentre nei percorsi rivolti alle scuole secondarie di secondo grado sono stati coinvolti **92 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) e dal 2017 nella gestione dell'accoglienza nell'ambito del sistema A.U.R.A. (Accoglienza a Udine Richiedenti Asilo) del Comune di Udine.

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

svolgere 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 **67 richiedenti asilo**.

Coinvolgimento dei destinatari

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 ai servizi.

Nel corso del 2018 la raccolta della soddisfazione delle Committenze dei servizi è stata condotta somministrando appositi questionari. I questionari esaminati sono stati 28. La soddisfazione per i servizi realizzati dalla cooperativa si attesta su valori che confermano sostanzialmente il dato dell'esercizio precedente, con variazioni da servizio a servizio per come evidenziato nella seguente tabella.

Committenza	punteggio	composizione	punteggio	questionari elaborati
SSET	78,9%	Tarcento	83,3%	5 questionari
		Cividale	83,3%	9 questionari
		Gemona	73,8%	7 questionari
		Sacile	75,00%	3 questionari
GIOVANI	79,8%			1 questionario
DOPOSCUOLA	84,5%	(81,0% DPS; 88,1% SEP)		2 questionari
SUPPORTO DONNE	89,3%			1 questionario

La rilevazione della soddisfazione presso i Destinatari è stata effettuata nel corso del 2018 con i bambini e le famiglie che fruiscono del servizio di Doposcuola di Udine, con i ragazzi e giovani partecipanti alle attività del Servizio del Centro di Aggregazione Pig di Viale Forze Armate, con le famiglie interessate dai SSET di Cividale e Tarcento, con i bam-

bini e ragazzi dell'Area Prevenzione e Promozione dell'AAS 3, con i cittadini stranieri richiedenti asilo in accoglienza straordinaria e con servizi ricreativi del Comune di Udine.

Per gli altri servizi SSET la rilevazione è ancora in via di valutazione in quanto a opportunità e modalità con le committenze.

I questionari somministrati sono stati 2090 mentre quelli raccolti sono stati 1.653: ha partecipato alla rilevazione pertanto il 79% delle persone che fruiscono dei servizi suddetti.

Per quanto riguarda il servizio di Doposcuola di Udine l'86% dei bambini dichiara di apprezzare il servizio: su 837 bambini intervistati quasi il 50% attribuisce il valore massimo di gradimento in una scala da 1 a 10. Anche le famiglie si dichiarano complessivamente soddisfatte del servizio posizionandosi per l'83% degli intervistati sui valori compresi tra il 7 e il 10 in una scala da 1 a 10.

Per quanto riguarda i servizi SSET alla domanda *se l'intervento avesse soddisfatto le aspettative*, risponde in maniera positiva (con valori compresi tra l'8 e il 10 in una scala da 1 a 10) l'85% circa delle famiglie sia di Cividale che di Tarcento.

Il 98% infine dei cittadini stranieri richiedenti asilo valuta in modo positivo il progetto di accoglienza in cui è inserito.

Quanto rilevato evidenzia pertanto un quadro di sostanziale ampia soddisfazione dei servizi da parte delle diverse tipologie di destinatari. Il loro coinvolgimento, siano essi famiglie, minori o giovani, non si esaurisce nella verifica periodica o finale delle attività realizzate, ma rappresenta la modalità con cui la cooperativa si avvicina ai fruitori dei servizi che diventano parte attiva nella riprogettazione delle azioni.

La puntuale revisione della Carta dei Servizi della Cooperativa rappresenta, in quest'ottica, un ulteriore strumento volto ad un maggior coinvolgimento delle persone che entrano in contatto con la cooperativa attraverso i servizi che realizza.



IMPEGNI PER IL FUTURO

I Bilanci sociali degli ultimi anni ci restituiscono l'immagine di una cooperativa economicamente solida con fatturati in crescita, con un numero di lavoratori e di soci in aumento e con un buon grado di soddisfazione da parte della Committenza e dell'utenza rispetto ai servizi erogati.

Siamo consapevoli e ci impegniamo a progettare nuovi servizi e innovare quelli esistenti nell'ottica di un continuo lavoro nei e con i territori in cui operiamo, in un'ottica di valorizzazione e autodeterminazione delle persone che li abitano e con un coinvolgimento sempre maggiore della base sociale e degli educatori che sono a stretto contatto con i destinatari dei nostri servizi e dei nuovi bisogni che questi esprimono. Crediamo che sempre di più il lavoro sociale vada interpretato in un'ottica relazionale laddove i destinatari dei servizi sono maggiormente protagonisti dei propri percorsi evolutivi.

Crediamo nella metodologia della ricerca azione che ha contraddistinto Aracon fin dalla sua nascita come modalità efficace e generativa; in tal senso è necessaria un'organizzazione capace di flessibilità, creatività e capace di modellarsi alle nuove richieste.

Destinatari e territori

Crediamo che il lavoro di promozione dei diritti e della dignità delle persone non possa prescindere da un'azione collettiva, dove i destinatari sono coinvolti nella costruzione di progetti e servizi a loro rivolti.

Il lavoro sociale radicato nella comunità territoriale è una sollecitazione più che mai attuale a difesa di un welfare della cittadinanza e dei diritti.

Reciprocità, collettività, valorizzazione della cittadinanza attiva, partecipativa e solidale per una cultura di inclusione sociale sono i pilastri su cui ci impegniamo a fondare la nostra azione.

Committenza

Ci impegniamo a promuovere situazioni in cui co-progettare e co-costruire i servizi con le committenze alla luce dei bisogni emergenti e della riduzione di risorse.

Vorremmo aprire momenti di confronto sempre maggiori e costruttivi proponendo occasioni di riflessione e azione congiunta sui servizi e l'innovazione degli stessi, rilanciando Aracon all'assunzione di un ruolo di partner nell'analisi e progettazione degli interventi e non (solo) come esecutrice di servizi. Crediamo inoltre nella necessità di ridurre l'eccessi-

va burocratizzazione a fronte di un maggior investimento nelle occasioni di riflessione e pensiero comune rispetto alle domande dei territori. Ci impegniamo a mantenere la prassi consolidata negli ultimi anni della formazione congiunta.

Partecipazione interna

Riteniamo importante continuare a lavorare per consolidare un modello organizzativo partecipato, capace di adeguarsi alle nuove necessità dell'organizzazione e orientato a una maggiore efficacia ed efficienza nella gestione della cooperativa. Riteniamo fondamentale attivare processi volti alla valorizzazione e responsabilizzazione delle risorse umane presenti in cooperativa, incentivando la diffusione di comportamenti orientati all'auto-imprenditorialità.

Confermiamo il nostro impegno a considerare l'ambiente di lavoro come spazio di cooperazione, di confronto e ascolto delle diversità che ci contraddistinguono in un clima di lavoro rispettoso e accogliente.

Ribadiamo la volontà di un sistema di rapporti fondato sulla partecipazione attiva e democratica dei soci all'interno dell'organizzazione capace anche di contribuire alla riflessione culturale sui servizi e sui temi attuali del lavoro sociale.

Comunicazione

Siamo consapevoli che l'attenzione a processi di comunicazione il più possibile trasparenti ed efficaci sia un elemento qualificante di ogni organizzazione. Siamo altrettanto consapevoli che siamo più portati al "fare" che a "narrare quello che facciamo" e per questo rinnoviamo l'attenzione e l'impegno a:

- ricercare e migliorare strumenti orientati ad una comunicazione efficace e creativa, sia all'interno che all'esterno;
- garantire gli incontri d'equipe all'interno dei servizi per favorire occasioni di scambio e confronto continuo all'interno dell'organizzazione;
- promuovere momenti di ascolto e confronto tra i soci;
- diffondere cultura sul sociale, incrementando e favorendo la partecipazione a momenti di scambio ed approfondimento a partire dalle reti del CNCA e dalle opportunità da esso promosse aprendosi anche a nuove realtà;

- creare spazi e strumenti che rendano maggiormente visibile il lavoro svolto da Aracon;
- investire su percorsi di coinvolgimento e partecipazione alla costruzione del bilancio sociale sia all'interno che all'esterno della cooperativa, strumento importante fondamentale di rendicontazione sociale e di trasparenza verso i cittadini.

Area Progettazione

Consideriamo la progettazione non mera "arte dello scrivere" ma strumento per dare voce ai bisogni delle persone più fragili e vulnerabili.

Riteniamo importante potenziare quest'area composta da figure competenti nel campo della progettazione e della ricerca e innovazione.

L'introduzione di nuove leggi che regolamentano l'affidamento dei servizi (D.Lgs. 50/2016 – Codice dei Contratti) e che ridefiniscono la tipologia e gli strumenti dei soggetti legittimati ad operare nel campo dei servizi alla persona e di utilità sociale (Riforma del Terzo Settore), accanto alla necessità di aggiornamento costante, impongono alla cooperativa di ridefinire le proprie scelte per la sua permanenza in un mercato sempre più ampio e agguerrito.

Crediamo nella necessità di lavorare su percorsi capaci di attivare fonti di finanziamento integrative a quelle delle Pubbliche Amministrazioni per la salvaguardia dei servizi esistenti e la possibilità di sperimentare servizi innovativi, capaci di rispondere ai nuovi bisogni delle persone e della società attuale.

In tutto ciò riteniamo necessario consolidare le reti e le appartenenze esistenti e tesserne di nuove, a livello locale e nazionale, che ci consentano la partecipazione a progettazioni sia locali che nazionali ed europee.

Qualità

Ribadiamo il nostro impegno a sostenere la Qualità nel lavoro sociale a difesa dei diritti di cittadinanza delle persone che si rivolgono ai servizi: in quest'ottica riteniamo importante proseguire sulla strada della semplificazione e differenziazione degli strumenti per l'accesso ai servizi (Carta dei Servizi) e di rendicontazione del lavoro svolto (Bilancio Sociale) affinché possano essere maggiormente compresi dai cittadini a cui intendiamo rivolgerci.

Intendiamo inoltre continuare a impegnarci affinché il Sistema di Gestione della qualità

continui a radicarsi come prassi nella quotidianità del nostro lavoro e che in questo possa rispondere non solo a standard di efficacia ma soprattutto di efficienza.

Area Formazione

Vogliamo continuare a essere una cooperativa che fa cultura, che partecipa al dibattito sul welfare, che contribuisce alla riflessione su temi di rilevanza sociale, ponendo sempre al centro le persone più fragili.

Emerge sempre di più la centralità dell'azione formativa e il suo ruolo di strumento attivo e di supporto dei processi di innovazione: ciò che maggiormente interessa promuovere attraverso la formazione, oltre che le conoscenze e le abilità operative, è la capacità strategica degli attori a orientarsi nei contesti in cui operano avendo come punto di riferimento la dimensione del cambiamento.

Ci impegniamo a implementare momenti formativi che oltre a essere professionalizzanti ci aiutino a trovare il senso di lavorare nel sociale con passione; ci sentiamo chiamati a riscrivere la grammatica del vivere insieme all'interno della nostra organizzazione, con i nostri committenti e i destinatari dei nostri servizi, valorizzando le domande comuni perché la fragilità oggi attraversa ciascuno di noi.

Appartenenze e alleanze

Continuiamo a investire nei territori e a credere che è a partire dalle comunità locali, dalla riattivazione di legami solidali che si possono contrastare le manifestazioni di disagio, promuovendo nelle comunità la capacità di prendersi cura delle persone che le abitano.

Questo significa creare reti, ponti, alleanze per perseguire obiettivi comuni. È a partire dalle persone e nei territori che il nostro *lavoro sociale* può recuperare così l'essenza dell'*azione politica*.

Insieme ad altri soggetti saremo impegnati per:

- sensibilizzare, attivare e coinvolgere i cittadini e le comunità nel riaffermare i diritti di cittadinanza per le persone;
- contribuire a promuovere la riflessione culturale sui servizi alle persone e sulla tutela dei diritti di cittadinanza;
- contribuire alla tutela di un Welfare dei diritti sociali diffuso e capillare;

- contribuire ad avviare una riflessione che porti all'individuazione di nuovi strumenti per l'affidamento dei servizi alla persona superando la logica delle gare d'appalto;
- tutelare la dignità professionale e le condizioni contrattuali dei lavoratori del terzo settore;
- tutelare la funzione sociale e la solidità economica e finanziaria delle organizzazioni del lavoro sociale del terzo settore;
- promuovere, diffondere e migliorare la cultura partecipativa e gli strumenti di gestione dell'impresa cooperativistica e dell'associazionismo.
-

Pubblicità

Il Bilancio Sociale approvato viene diffuso nelle seguenti modalità:

Modalità di stampa			cartacea	sito internet	mail	
Data di stampa			Novembre 2019			
Numero copie stampate			850			
Invio/consegna diretto di n.850 copie a	Soci n. 129	Lavoratori n. 82	finanziatori n.	Clienti n. 95	OO.SS. n. 5	Altri 539
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



Coordinamento Lombardo Comunità di Accoglienza

