



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

**Associació
Alba**

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Associació Alba

Nom de l'empresa Associació Alba

Sector d'activitat Serveis socials

Plantilla 276 persones

Pàgina web www.aalba.cat

Twitter @associacioAlba

Adreça Avinguda Onze de setembre s/n - 25300 Tàrrrega (Urgell)

Contacte T. 973 312 221 - info@aalba.cat



PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

L'Associació Alba és una entitat sense ànim de lucre que es va crear l'any 1975 a Tàrrrega i que té com a missió o raó de ser **acompanyar les persones en la realització dels seus desitjos i il·lusions oferint recursos i serveis de qualitat i promovent un territori inclusiu i compromès.**

Actualment l'entitat atén **271** persones amb alguna **discapacitat intel·lectual** o **malaltia mental**, tot i que a través dels seus serveis també està donant suport a d'altres col·lectius de persones com ara **joves, gent gran** o **persones immigrants** o amb **risc d'exclusió**. Disposa d'un equip de **297 professionals, 547 socis i 143 voluntaris**. Està centrada a les comarques de l'Urgell i la Segarra i, recentment, ha iniciat les activitats al Pallars Jussà, amb els serveis d'Alba Jussà.

Associació Alba opera en dues grans àrees de treball:

- L'àrea d'atenció a la persona, on s'atenen més de 260 persones oferint serveis atenció precoç, escola, habitatge, activitats d'oci i tallers terapèutics entre altres activitats.
- L'àrea empresarial, on es disposa d'un Centre Especial de Treball que dona ocupació a persones amb discapacitat a través de diferents serveis: jardineria, neteja, manipulats; i projectes propis com un restaurant i servei de càtering, l'obrador de galetes artesà El Rosal i un servei de lleure i projectes educatius.

Respecte als altres col·lectius amb risc d'exclusió actuen mitjançant un equip multidisciplinar oferint cursos de formació i orientant aquestes persones perquè puguin trobar un lloc de treball. Es treballa en xarxa, cooperant amb altres entitats del territori.

UNA ORGANITZACIÓ AMB VALORS I AMB LES PERSONES

L'Associació Alba creu en la transformació social i parteix de la voluntat de contribuir a construir un món millor. Des del punt de vista organitzacional, han seleccionat tres valors com a propis: el **compromís social** amb les persones i el territori; l'**emprenedoria** i la **innovació**; i la **responsabilitat**.

Pel que fa a la responsabilitat, l'entenen en el sentit de fer la feina amb el màxim rigor i competència, amb qualitat i sostenibilitat, i partint de la participació, la transparència i la il·lusió en la manera de fer.

Una de les frases que fan servir per presentar-se és molt explícita sobre els valors propis: *Som una organització de gestió ètica, solidària i participativa que busca la innovació fomentant l'emprenedoria en els equips i apoderant les persones.*



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Coneixement

COMPROMÍS AMB LA GESTIÓ DE LA RESPONSABILITAT SOCIAL

La responsabilitat social per a l'Associació Alba no es confon amb la seva dimensió social. Les persones són el centre, però la gestió de l'RS inclou els temes ambientals, econòmics, laborals i també, de manera molt rellevant, les matèries de bon govern. Actualment, com a conseqüència de l'aprovació del nou marc estratègic, treballen "l'ètica d'alba, la nostra responsabilitat social organitzativa" des d'aquests grups:

- a) **Atenció a la persona.** Després de definir el codi ètic, ara en fan la implantació definint accions i també fent un recull d'indicadors per al seguiment del compliment.
- b) **Sostenibilitat ambiental.** Grup de nova creació, que recollirà les accions realitzades des del programa Alba Verda i també definiran altres accions
- c) **Transparència i bon govern.** Des de direcció i comunicació es destina una reunió al mes a fer autoavaluació a través de l'eina TRANSPARENT, millorant la seva implementació a web i generat debat i reflexió sobre el model de governança i participació democràtica de l'entitat entre tots els agents implicats.
- d) **Finançament i gestió econòmica.** Es destina una sessió al mes de la junta econòmica a temes vinculats amb RSC i finançament. Fent un pla d'acció d'alternatives de finançaments ètics i definir els criteris de contractació de proveïdors de proximitat i valor social.
- e) **Benestar laboral.** S'ha aprovat un conveni propi d'empresa i s'ha fet una comissió negociadora que es reunirà un cop al mes per concretar millores i propostes pel que fa a: conciliació laboral i familiar, regulació del dret al servei de menjador i allotjament per part de l'empresa, regulació de l'ús de dispositius mòbils, temps de descans, millores socials proposades pels equips...etc.

Alba disposa d'un **Espai de Reflexió Ètica (ERE)** per a abordar aquest enfocament de gestió. Inicialment estava integrada dins un ERE de la federació ALLEM, on reflexionaven junt amb altres organitzacions, però van considerar que calia internalitzar-ho més per poder aprofundir-hi en la lògica organitzacional pròpia.

Un cop van començar a funcionar amb el propi ERE, van trobar-se que els arribaven pocs casos d'anàlisi, i aquest va ser un dels motius que els va portar a elaborar un **codi ètic** propi, de manera que van anar entrant en un model més gestionat i sistemàtic per abordar les matèries ètiques. El document L'ètica d'Alba vol ser un pas significatiu per a esdevenir una entitat ètica, responsable i compromesa, i va ser fruit d'un procés de treball molt participatiu. A més, per assegurar-ne la implantació, s'ha fet una guia que inclou diferents accions per a cada àrea i mecanismes de seguiment.

Respecte a la **rendició de comptes**, recentment s'ha fet un pas més, amb motiu de l'obligació legal de disposar d'un Portal de transparència i es facilita l'accés a totes les informacions agrupades en un espai del web i s'està adaptant perquè sigui clara i entenedora. Per una banda, Alba aporta:

- Informació relacionada amb la gestió organitzativa de l'entitat: informació general de l'entitat, organigrama, missió visió i valors, junta;
- Informació relacionada amb la gestió econòmica i pressupostària: pressupost de l'entitat, contractes establerts amb l'Administració pública, convenis subscrits amb l'Administració, subvencions i ajudes concedides per l'Administració Pública, i comptes anuals i informe auditoria.

L'Associació Alba publica memòries anuals d'activitat i també s'ha aplicat el Balanç social de la XES, en el qual ha obtingut un 8,3 de valoració de les persones de l'equip.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'Associació Alba ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

I en el 2017 ha estat seleccionada per participar en un Programa pilot d'acompanyament a la millora de la **participació interna i gestió democràtica**, de la *Confederació - Patronat del Tercer Sector Social de Catalunya*, i que té per finalitat enfortir el sector no lucratiu de serveis socials i d'atenció a les persones a través de la promoció de models de governança democràtica. D'aquesta manera, Alba pretén sistematitzar i reforçar els processos de participació interna i gestió democràtica partint de les bones pràctiques de què disposen en el camp del bon govern. Entre aquestes, per exemple:

- Entre les més de cinc-centes persones sòcies hi tenen aproximadament un terç d'usuaris, un terç de treballadors i un terç de ciutadania. No totes les famílies ni tots els treballadors en són socis, però ho fomenten per a garantir una millor implicació i també obrir els canals de participació i governança democràtica.
- Promouen accions conjuntes amb les famílies i fan una trobada anual de famílies.
- Una persona usuària forma part de la Junta directiva de l'associació, un exemple de bon govern molt adequat al tipus d'organització.



COMPROMÍS AMB EL DESENVOLUPAMENT

La responsabilitat en els vectors de bon govern i d'impacte econòmic ha estat molt desenvolupada per Alba, amb una orientació innovadora i amb un rigor en la planificació estratègica, amb una voluntat de ser acompanyats en aquests processos de reflexió per a assegurar el millor model de desenvolupament.

Durant el 2016 es va definir el **Pla estratègic "Som motor de canvi"**, amb un lema que mostra explícitament que es vol contribuir a transformar l'entorn.

Aquest pla marca nous reptes i succeeix el **Marc estratègic "Alba i les Persones"**, que va estar vigent en el període **2012-2016**. Aquell marc va apostar per situar la persona en el centre i va comportar redefinir la forma de treballar al voltant de les seves necessitats, implicant més les famílies, facilitant-los recursos, consolidant projectes de formació i inserció i impulsant millores per al benestar laboral. També en aquest període es van obrir a la ciutadania desenvolupant aliances i projectes per a ser coneguts i col·laborar conjuntament. Tot això, es va aconseguir mantenint la sostenibilitat econòmica.

Nou pla estratègic

En el moment actual, Alba entén que el canvi de paradigma passa per entendre que les dificultats no tenen a veure amb les persones sinó amb els entorns i, per això, consideren que allò que els toca com a entitat és activar un altre tipus d'organització d'agents i recursos per tal de **transformar les dificultats en oportunitats cap a un procés de vida independent** on les per-



sones amb discapacitat participin, siguin autogestores de les seves vides i tinguin garantida la inclusió a la seva comunitat.

El nou pla posa el focus en el benestar de les persones, capacitant-les per la seva màxima qualitat de vida, salut i benestar seran els pilars, oberts a nous reptes socials. Un treball amb xarxa amb el territori i aliances, fent un treball de sensibilització i comunicar allò que fan per aconseguir implicar a la gent amb accions de voluntariat i sigui un projecte de tots. Ho fan potenciant la innovació i millora contínua, les eines tecnològiques al servei de les persones i amb l'ADN de ser una organització amb un model autogestionat per equips de treball, apoderant el creixement personal, seguint un model d'economia social que generi un impacte en el territori, fidelitzant les relacions amb els seus col·laboradors sempre des de l'ètica d'una organització que pensa per les persones i el territori, per ser motor de canvi.

Procés participatiu

Per la construcció del nou marc estratègic, Alba es va marcar com a repte implicar tots els col·lectius relacionats per mitjà d'espais de participació i canals de comunicació amb l'objectiu de recollir aportacions, suggeriments i necessitats. Prèviament a la construcció del Pla amb l'equip motor, es va fer:

1. Període d'inspiració. Es van organitzar tres Xerrades Inspira, per abordar com les noves tecnologies poden ajudar a la transformació social; com es pot esdevenir un territori socialment responsable; i com avançar en la igualtat i els drets socials.
2. Enquestes a socis, amics, famílies i voluntaris, sobre temes que podrien plantejar-se en el nou marc estratègic.
3. Sessions plenàries de professionals, amb un grup de 42 persones que representaven diferents serveis i àrees de l'Associació Alba. S'hi va treballar la diagnosi, els valors, i els eixos estratègics.

Visió de l'associació

Han definit una **visió** corporativa que engloba diferents reptes, com el foment de l'autogestió i la participació, o l'especialització a donar resposta a les necessitats de futur de les persones. Però encara fan un pas més enllà i també estableixen per al futur prestar serveis oberts a tothom en els àmbits de lleure, formació i inserció, habitatge i salut. La visió també inclou aspectes identificats amb la responsabilitat social, com ara la voluntat de ser una entitat d'economia social sostenible, que generi confiança i que promogui una ciutadania i un territori compromès incentivant el voluntariat i treballant amb xarxa amb entitats, especialment del tercer sector. Finalment, també inclouen la innovació i l'avaluació de l'impacte de les seves accions.

Nous instruments jurídics

Amb l'objectiu de disposar d'una estructura que ajudi a impulsar projectes de futur, al 2014 es va crear la **ió Alba Futur**, que treballa amb paral·lel a l'associació però amb una orientació més estratègica i innovadora, a banda de facilitar noves vies de finançament com les de llegats i donacions.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT DEL PROJECTE

La dimensió més estratègica passa per la sostenibilitat de l'organització, i en aquest sentit fan una opció per tenir més projectes propis que disminueixin el grau de dependència externa, especialment pel que fa a subvencions públiques però també de serveis de poc valor afegit, de manera que els serveis de manipulats, per exemple, han perdut rellevància en l'orientació que van prenent.

L'exemple de referència en la dimensió de les activitats pròpies és la creació fa deu anys del restaurant, que serveix una mitjana de 55 menús diaris, i l'obrador de galetes. De fet, va coincidir en el temps l'inici d'aquesta nova activitat amb la davallada dels manipulats. La història dels fets també té un component d'altruisme. Alba tenia un volum important en la prestació de serveis de manipulat per a l'empresa Lear. Quan aquesta va tancar, l'impacte va ser fort tant per al territori com per a l'associació, però es va donar un fet inesperat: **un obrador local, el Rosal**, va plegar per jubilació, però el seu propietari, va oferir la continuïtat de l'obrador si des d'Alba se'n volien fer càrrec, i va aportar-los els seus coneixements per tal que les persones de l'associació poguessin crear valor amb una nova activitat econòmica, actualment 10.000 kilos de galetes artesanes amb un producte de gran valor com són els arrugats de xocolata.

Durant el període 2012-2015 l'entitat han crescut un 16% el seu pressupost, passant de 4,6 a 5,4M€ i mantenint l'equilibri pressupostari.

COMPROMÍS AMB EL TERRITORI I LES ALIANCES

Es defineixen com una entitat responsable amb les persones i amb el territori. I aquest compromís amb el territori és doble. Per una banda, cada acció que fan genera un impacte directe a l'entorn, de manera que són més conscients de la rellevància de ser socialment responsables en totes les dimensions. Però a més, també promouen projectes i aliances col·laboratives que beneficiïn el territori i el seu teixit empresarial i associatiu.

Cal fer especial èmfasi a les múltiples relacions i aliances que mantenen amb altres organitzacions i institucions, que formen part d'un estil relacional de treballar. Consideren que la millor manera de progressar en la seva missió és a través de la cooperació i treballar amb xarxa amb les en-

fundació
alhafutur





titats del territori, i disposen del suport i la col·laboració d'entitats, empreses i institucions per a portar a terme els projectes. En el marc del pla estratègic 2012-15 han realitzat 15 convenis amb altres entitats.

Formen part de les federacions ALLEM, Dincat i Salut Mental de Catalunya. A més, treballen en xarxa amb moltes altres entitats, on participen activament compartint idees, recursos i suport mutu. Són membres del Clúster Crèixer i de la Fundació Tutelar Terres de Lleida, XES, Programa Incorpora i col·laboren, entre d'altres, amb la Cooperativa l'Oliviera, la Fundació Casa Dalmases, i diverses institucions públiques i privades.

COMPROMÍS AMB ELS PROFESSIONALS

El seu compromís amb les persones també té un enfocament molt directe en els 297 professionals, dels quals 74 tenen discapacitat. Més de la meitat corresponen a jornada completa, mentre que els altres són molt diversos, tant de més com de menys de 20h.

- S'han fet 3781 hores de formació (2016) i un dels projectes que estan portant a terme amb la col·laboració de la UdL és sobre Treballar les capacitats i les fortaleses dels professionals per millorar el benestar i felicitat dels professionals.
- L'índex de **satisfacció** obtingut en el darrer Balanç social ofereix una mitjana de 8 sobre 10, amb els salaris com el punt menys valorat. Cal dir que han passat del 40 al 60% de participació, important tenint en compte que una part dels treballadors són puntuals o amb dedicacions baixes.
- Han impulsat diverses **millores**, com el programa Alba Posa't Guapa, que recull les demandes i millores dels serveis i el nou gestor d'espais, o el programa *Alba Deixa empremta*. En total gestionen 297 nòmines, que corresponen a 6 convenis laborals diferents, i hi ha la voluntat de tenir un sol conveni. A més, després de sis anys sense possibilitat d'augment salarial, ara tenen la voluntat que ningú resti per sota dels 735€/mes.
- Per afavorir la cultura col·laborativa, estalviar en transport i disminuir els impactes en emissions de CO₂, promouen compartir vehicle entre els treballadors que s'hagin de desplaçar a través d'una eina a la intranet anomenada "transport sostenible" on es pot publicar un trajecte i les persones interessades afegir-s'hi.

CONCLUSIONS

Amb més de 40 anys *contagiant felicitat*, Alba és una entitat que pretén deixar empremta en les persones i el territori. Aquesta entitat targarina és un exemple de bona gestió i de capacitat de basar els èxits en uns valors responsables, juntament amb una gran visió per fer front i avançar-se als reptes. Pel seu volum i pro-activitat és tota una institució a l'Urgell i als altres territoris per on creix, guanyant-se la confiança dels seus grups d'interès i afavorint la construcció d'aliances.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Maite Trepas, Directora Gerent, Sandra Oriola, Coordinadora de l'Àrea de persones i famílies, Responsable de RSO i altres persones de l'equip tècnic.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.