

Bilancio Sociale C.RE.A società cooperativa sociale 2020

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017.

Bilancio sociale elaborato attraverso il modello Iscoop di Legacoopsociali (CC BY-NC 4.0)

Introduzione

Il presente Bilancio Sociale fa riferimento al rendiconto dell'esercizio 2020 della C.RE.A società cooperativa sociale.

La redazione del Bilancio Sociale risponde all'esigenza di trasparenza rappresentando in maniera strutturata ma sintetica l'andamento gestionale e i risultati della Cooperativa con riferimento all'anno preso in considerazione. Alla rendicontazione economica si affianca così una rendicontazione focalizzata ad esprimere il senso complessivo e la coerenza dell'operato di C.RE.A rispetto alla propria mission.

Il Bilancio Sociale diventa un documento di pubblico accesso, uno strumento quindi di comunicazione rivolto a tutti i portatori di interesse con cui la cooperativa ha relazione costante: utenti e famiglie, lavoratori e soci, Amministrazioni ed Enti pubblici, intera comunità territoriale.

L'anno 2020 è stato un anno caratterizzato da una notevole complessità, sia sotto il profilo gestionale\organizzativo che economico, legato al diffondersi della pandemia da Covid-19.

Dopo l'entrata in vigore del DPCM del 4 marzo 2020, si sono susseguite le ordinanze del Presidente della Regione Toscana con le quali sono stati, via via sospesi tutti i servizi ad eccezione di quelli relativi alle strutture residenziali per anziani e disabili RSA, CAP Camaiole e Casa Don Beppe Socci, alla Comunità Alloggio per minori, ad attività di Assistenza sociale in forma ridotta.

Sono quindi stati chiusi i servizi per l'infanzia, i servizi scolastici, asili nido, servizi ambientali e di pulizia, i centri diurni per anziani e per disabili, le attività territoriali socio/educative, l'assistenza domiciliare, la mediazione. La chiusura dei servizi ha comportato un immediato calo del fatturato che al 30 giugno 2020 era pari a -29,67%. Nel corso del secondo semestre è stato possibile riaprire le attività (ad eccezione del Centro Diurno minori di Viareggio e del centro diurno RSA Casa dei Nonni di Camaiole) che sono ripartite in virtù di una riprogettazione che ha tenuto conto della mutata situazione. In tutti i nostri servizi è stato necessario tutelare le persone fragili attivando anche forme di assistenza alternative, con interventi flessibili e/o a distanza ma sempre in presenza di rigorose procedure anticontagio. Al centro di tutti i nostri interventi è stato messo il sostegno alle famiglie delle persone fragili per non lasciare solo nessuno in un particolare momento di criticità esistenziale, siamo riusciti ad ascoltare il bisogno delle persone anche nei momenti del lockdown più duro.

In seguito alle riaperture graduali dei servizi, al termine dell'anno 2020, il dato maggiormente significativo riguarda i ricavi che, complessivamente, sono diminuiti del 17,9%, passando da 7.187.062 euro (anno 2019) a 5.899.930 euro (anno 2020).

L'anno 2020 ha visto anche, in seguito alla fusione per incorporazione del dicembre 2019 con CREA Impresa, un intero esercizio attivo per la sezione B della cooperativa, dedicata alla gestione di lavori volti all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

Il documento rende quindi conto della gestione del difficile anno 2020 fornendo una fotografia rispetto alle attività svolte, alla partecipazione dei soci e dei lavoratori, al coinvolgimento dei portatori di interesse, agli obiettivi di miglioramento.

Per l'assegnazione della gestione della **Comunità Alloggio per Minori di Viareggio**, servizio storicamente gestito da C.RE.A dal 1991, la cooperativa ha attivato una procedura di ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale della Toscana chiedendo l'annullamento dell'aggiudicazione ad altro soggetto per motivi legati sia alle procedure tecniche condotte dalla stazione appaltante che alle valutazioni di merito prodotte dalla Commissione aggiudicatrice.

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01

La lettera del Presidente

La Cooperativa si muove in un contesto ancora molto caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, la ripresa dei servizi tuttora legata all'andamento del contagio, la carenza di personale infermieristico e Oss determinato dalla crescita della domanda e dalle massicce assunzioni delle ASL, il piano vaccinale di operatori e utenti, le gare d'appalto in scadenza in un contesto di mercato molto concorrenziale sono solo alcuni dei problemi che ci obbligano a confrontarsi con una sfida epocale per la quale è necessario attivare e ricercare processi progettuali innovativi in grado di far fronte ai rischi del presente e tali da intercettare le eventuali opportunità che comunque la nuova realtà ci presenterà per il futuro.

La scommessa degli anni che verranno è quella di rimanere coerenti con i nostri valori e le nostre scelte di rispetto del lavoro e dei lavoratori continuando a erogare servizi di qualità, garantendo il mantenimento dei servizi in essere e la continuità dell'impresa, tutto questo non sarà facile in un contesto come quello di oggi soggetto a continui cambiamenti e in cui anche le politiche nazionali, soprattutto in relazione alla residenzialità non è chiaro quale direzione prenderanno.

L'incertezza caratterizza questa epoca post pandemica cui dobbiamo far fronte con grande capacità di flessibilità e di

coesione facendo appello al senso di responsabilità di ognuno e dando anche il via a una riflessione condivisa sul futuro della cooperativa.

Nota Metodologica

Gli elementi che compongono il **Bilancio Sociale** (dati, commenti, articoli, immagini, ecc) sono stati raccolti dall'Ufficio di Direzione della cooperativa e inseriti nella piattaforma ISCOOP, messa a disposizione dalla Lega delle Cooperative a cui C.RE.A aderisce.

Nella raccolta dei dati e nella compilazione delle varie sezioni previste sono state coinvolte, oltre alla Presidenza e alla Direzione della cooperativa, i lavoratori impegnati nelle aree oggetto di rendicontazione: gestione risorse umane, formazione, amministrazione, progettazione, qualità ambientale, sicurezza. L'elaborato finale è stato poi approvato dal **Consiglio di Amministrazione** in data 27 maggio 2021 e presentato per la discussione e l'approvazione all'**Assemblea dei Soci** del 28 giugno 2021.

Negli anni precedenti il Bilancio Sociale era stato redatto adoperando formati differenti, utilizzando sia il periodico della cooperativa Smodem che uno specifico strumento realizzato dal Gruppo Comunicazione. Negli ultimi anni il Bilancio Sociale è stato realizzato solamente in formato digitale e pubblicato sul sito internet della cooperativa.

La presente pubblicazione è consultabile sul sito www.coopcrea.it

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere a info@coopcrea.it

Identità

Presentazione e dati Anagrafici

Ragione Sociale

C.RE.A società cooperativa sociale

Partita IVA

00985350461

Codice Fiscale

00985350461

Forma Giuridica

Cooperativa sociale ad oggetto misto (A+B)

Settore Legacoop

Sociale

Anno Costituzione

1982

Associazione di rappresentanza

Legacoop

Associazione di rappresentanza: Altro

Lega Regionale Toscana Cooperative e Mutue - dipartimento Welfare

Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017

Tipologia attività

a) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni

Tipologia attività

d) Educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa

Tipologia attività

l) Formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa

Tipologia attività

p) Servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4

Descrizione attività svolta

La cooperativa progetta e gestisce servizi educativi e socio assistenziali per l'infanzia, i minori, i disabili, gli anziani ed i cittadini stranieri in regime residenziale, semiresidenziale, domiciliare ed altri servizi alla persona di natura territoriale e scolastici. In maniera strumentale alla gestione dei servizi socio assistenziali ed educativi realizza attività di ricerca, sperimentazione e sviluppo in collaborazione con Amministrazioni Pubbliche, altri soggetti del Terzo Settore, enti di ricerca.

Principale attività svolta da statuto di tipo A

Asilo Nido, Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa), Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia), Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura, Segretariato sociale e servizi di prossimità, Immigrati - Centri Servizi stranieri, Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc...), Interventi/ Servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc...), Ricerca e Formazione

Principale attività svolta da statuto di tipo B

Logistica (trasporti, consegne, traslochi, facchinaggio, ecc...), Opere edili, manutenzione e impiantistica, Pulizie, custodia e manutenzione edifici, Manutenzione verde e aree grigie, Igiene ambientale e salubrità degli ambienti

Descrivere sinteticamente gli aspetti socio-economici del contesto di riferimento e i territori in cui si opera. Per contesto si intende non solo l'ambito geografico in cui si svolge l'attività, ma anche tutti quei fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti della cooperativa/consorzio.

C.RE.A ha sempre operato, sin dalla sua costituzione, nel territorio della **Versilia**, zona sociosanitaria della **Provincia di Lucca**. Dal 2004 ha ampliato i propri interventi, pur sempre nell'ambito provinciale, attivando la cura e gestione di servizi sociali ed educativi nelle zone della **Piana di Lucca** e della **Valle del Serchio**. E' quindi l'ambito della Provincia di Lucca che costituisce il territorio geografico, ma anche economico e sociale di riferimento della cooperativa. Nel suo agire la cooperativa ha comunque sempre attivato il confronto su cooperazione e Terzo Settore e sulla programmazione e gestione delle politiche pubbliche (nazionali, regionali e locali) a livello più ampio partecipando attivamente, con propri rappresentanti, alla Direzione nazionale e regionale della **Lega delle Cooperative e Mutue**. L'attività strutturata di relazione e confronto ha infatti condotto C.RE.A, negli ultimi anni, alla partecipazione attiva a progetti regionali di orientamento e informazione (es. Pronto Badante), di ricerca e sviluppo (es. Progetto CloudIA), di rete e collaborazione (Coordinamento DiPoi) e alla partecipazione a Bandi nazionali (es. progetto Manchi solo tu - Impresa Sociale Con I Bambini).

Regioni

Toscana

Province

Sede Legale

Indirizzo		C.A.P.	
Via Virgilio 222		55049	
Regione	Provincia	Comune	
Toscana	Lucca	Viareggio	
Telefono	Fax	Email	Sito Web
0584384077	0584397773	info@coopcrea.it	www.coopcrea.it

Sede Operativa

Indirizzo		C.A.P.	
Via Virgilio 222		55049	
Regione		Provincia	Comune
Toscana		Lucca	Viareggio
Telefono		Fax	
0584384077		0584397773	
Email		Sito Internet	
info@coopcrea.it		www.coopcrea.it	

Storia dell'Organizzazione

Breve storia dell'organizzazione della nascita al periodo di rendicontazione

La cooperativa C.RE.A. è attiva in Provincia di Lucca dal 1982. Nasce nell'ambito dell'attività del "Capannone", nella Darsena di Viareggio, promossa da don Sirio Politi, condivisa da altri tre preti operai e, in seguito, da alcuni artigiani, per dare spazio ed attenzione ad un'artigianato creativo come modalità di alternativa concreta ai processi di omologazione e declino delle responsabilità sociali diffuse della fine degli anni '70. L'acronimo C.RE.A. stava per Cooperativa Realizzazioni Artigianali.

Alla fine del 1987 la cooperativa viene rimessa in attività con una nuova finalizzazione: fornire sostegno e assistenza a soggetti disabili, che peraltro facevano ancora riferimento al "Capannone". Si aprono così, in convenzione con l'Ente pubblico, prima un corso di "orientamento e preformazione" e quindi un'attività di "terapia occupazionale" per adulti portatori di handicap con sede nel "Capannone". Nel 1991 si apre un nuovo settore di intervento con la Comunità Alloggio per minori e si avvia un lavoro organico, rispetto all'intervento nel settore dell'handicap, con l'allargamento, nel '95, ad altri due centri diurni per disabili.

Negli anni successivi la cooperativa, divenuta cooperativa sociale con la legge 381 del 1991, rinnovando il significato del proprio agire sociale, è andata ampliandosi attraverso un percorso collettivo di analisi e approfondimento sul ruolo giocato dalla cooperativa stessa e sulle sue potenzialità.

Nel 1996 C.RE.A promuove la nascita della cooperativa sociale CREA IMPRESA, una cooperativa di tipo B mirata all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e impegnata negli anni nella gestione di manutenzione del verde e giardinaggio, assemblaggio conto terzi, pulizie di spazi pubblici e privati. Nell'ottica della differenziazione degli interventi, negli anni 2000, nasce la coop.va EXTRAORDINAIRE, mirata alla gestione di attività rivolte all'accoglienza, all'orientamento e all'integrazione e inclusione di persone straniere.

Le 3 cooperative danno vita al Consorzio di cooperative sociali SIRIO per tenere vivo un confronto costante e comune sulle politiche del territorio e sulle progettualità integrate.

Nel dicembre 2004, con l'apertura dell'Albo delle Società Cooperative presso il Ministero delle Attività Produttive, cooperative

e consorzio si iscrivono alla sezione delle cooperative a mutualità prevalente, nella categoria delle cooperative sociali.

L'incremento dell'attività di C.RE.A cooperativa è stato significativo e accompagnato, fra il 2000 e il 2010, da un costante investimento in capacità progettuali e gestionali mantenendo ferma l'attenzione ai principi ispiratori della cooperativa e al mantenimento della centralità del cliente, della risorsa umana e della flessibilità dei servizi.

La crisi economica, la crisi di governance a vari livelli ed il mutamento del contesto sociale nazionale e locale ha condotto invece dopo il 2010, i soci delle cooperative a progettare il ritorno ad un soggetto unitario, un'unica cooperativa di tipo misto (A+B), unendo quindi le energie umane, progettuali ed economiche. Il percorso si è concluso nel 2019 con la fusione per incorporazione di CREA Impresa in C.RE.A, dopo la liquidazione, negli anni precedenti, della coop.va EXTRAORDINAIRE e del Consorzio SIRIO.

Mission, vision e valori

Mission, finalità, valori e principi della cooperativa

I valori a cui la cooperativa si ispira sono: **democrazia, partecipazione, promozione, trasparenza.**

In coerenza con questi valori C.RE.A. si impegna a:

- diffondere una partecipazione consapevole sia da parte degli utenti che dei soci;
- promuovere il miglioramento continuo dei servizi attraverso l'investimento di risorse proprie e la valorizzazione della qualità professionale degli operatori;
- promuovere l'integrazione dei servizi e degli utenti nella rete sociale territoriale;
- favorire l'informazione e la trasparenza del proprio operato attraverso strumenti di informazione e occasioni di confronto fra i soci, con tutti i portatori di interessi e con la comunità allargata.

C.RE.A. realizza integrazione sociale e promozione del benessere dei soggetti svantaggiati in quanto educa gli utenti all'autonomia attraverso i servizi erogati, facilitando la fruizione delle risorse del territorio, diventando essi stessa una risorsa.

Partecipazione e condivisione della mission e della vision

La cooperativa ha adottato una Politica per la Qualità e l'Ambiente, documento fondamentale che orienta l'intero sistema di gestione integrata. Nell'aggiornamento del settembre 2020, la cooperativa si impegna, ad ogni livello della propria organizzazione, ad erogare le prestazioni nel rispetto della persona e dei suoi diritti, adottando altresì adeguate azioni di prevenzione e contrasto ad ogni forma di maltrattamento o violenza nei suoi confronti.

Per la realizzazione del principio di partecipazione la cooperativa, oltre al Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, utilizza alcuni strumenti di diffusione e condivisione, fra cui:

- **Carta del Servizio.** Per i servizi gestiti la cooperativa redige ed aggiorna la Carta del Servizio che contiene sia indicazioni generali sulla missione di CREA che le specifiche organizzative e gestionali del servizio a cui fa riferimento.
- **Relazioni del servizio.** Periodicamente (almeno 1 volta l'anno) i coordinatori dei servizi elaborano relazioni sulle attività svolte e ne condividono il contenuto con i responsabili degli enti committenti.
- **Redazione del giornale SMODEM.** La pubblicazione contiene articoli e sollecitazioni sulle tematiche affrontate ogni giorno nella gestione dei servizi. I Numeri pubblicati sono conservati e si possono leggere sul sito della cooperativa.
- **Rilevazione della soddisfazione del cliente.** Annualmente viene elaborato un Piano di Rilevazione della Soddisfazione del Cliente i cui risultati confluiscono nel Riesame della Direzione e vengono restituiti a committenza e utenza.
- **Sito internet aggiornato.** www.coopcrea.it è costantemente aggiornato con notizie su eventi, iniziative e opportunità offerte dalla cooperativa. A ciò si aggiunge la pagina Facebook istituzionale e le pagine di alcuni dei servizi gestiti.
- **Mailing list a soci e lavoratori.** Per argomenti e tematiche di interesse generali è attiva una raccolta mail di soci e lavoratori per l'invio di comunicazioni mirate.
- **Promozione e realizzazione di iniziative pubbliche.** In tema di politiche e interventi sociali la coop.va organizza e promuove iniziative pubbliche aperte alla cittadinanza.
- **Redazione del Bilancio Sociale.** Il Bilancio Sociale è stato redatto, dal 2010, in forme e formati differenti, dapprima veniva stampato, negli ultimi anni la diffusione è stata esclusivamente digitale.

La varietà dei percorsi in essere è in rapporto alla complessità dell'organizzazione e prevede l'utilizzo di diversi strumenti di lavoro.

Governance

Sistema di governo

Gli organi sociali della cooperativa sono:

- l'**Assemblea dei Soci**;
- il **Consiglio di Amministrazione** (attualmente di 7 membri) eletto dall'Assemblea; all'interno del CdA i membri nominano il Presidente e il Vicepresidente; il Consiglio esercita i poteri di indirizzo e gestione;
- il **Collegio Sindacale** (3 membri), nominato dall'Assemblea, che esercita il potere di controllo.

L'Assemblea ha nominato un **Presidente onorario**, nella persona di Luigi Sonnenfeld, che partecipa alle riunioni del CdA e dell'Assemblea.

Il CdA aggiorna periodicamente un **Organigramma Nominativo funzionale**, la Direzione adotta e aggiorna procedure di gestione e di erogazione che assegnano mansioni, compiti e responsabilità ai lavoratori della cooperativa. Ruolo fondamentale di snodo fra la Direzione (comprese le funzioni amministrative e gestionali) ed i servizi erogati sono i Coordinatori di Unità Operativa. La struttura organizzativa supporta e garantisce gli standard qualitativi dei servizi e il miglioramento continuo delle prestazioni

Nel 2020, per far fronte alla gestione dell'emergenza sanitaria, la cooperativa ha nominato un **Coordinatore dell'emergenza**.

La cooperativa si avvale di collaboratori esterni e consulenti per lo svolgimento di determinate funzioni in genere derivanti dall'applicazione di norme cogenti e volontarie.

CREA ha inoltre nominato un **Organismo di Vigilanza** (3 membri) avendo adottato, dal 2017, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Organigramma

□

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperative (Qualità, Sa8000, Rating di legalità, Sistema organizzativo 231...)

Sistema di Qualità ISO 9001:2015, Sistema organizzativo D.Lgs 231/01

ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale; UNI 11034 Sistema di Gestione dei Servizi all'Infanzia; UNI 10928:2001 Servizi di gestione di Residenze per Minori; - UNI 11010:2016 Servizi di gestione di servizi educativi e socio assistenziale per disabili in regime residenziale e semiresidenziale; UNI 10881:2013 Servizi di gestione di Assistenza Residenziale per anziani

Responsabilità e composizione del sistema di governo

L'Assemblea dei soci elegge i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA), organo di governo della cooperativa, formato da 7 componenti. Al suo interno i membri eletti nominano un Presidente, un vicePresidente.

L'attuale **CdA è in carica dall'aprile 2019 fino all'aprile 2022**, per 3 esercizi; i membri del CdA sono rieleggibili. Le deliberazioni vengono prese a maggioranza assoluta dei voti. Il CdA è investito dei più ampi poteri per la gestione della società curando le deliberazioni dell'Assemblea; il CdA (art. 40 Statuto) redige bilanci, stipula atti e contratti, concorre a gare d'appalto, approva l'Organigramma, assume e licenzia il personale fissandone mansioni e retribuzioni, delega specifici poteri. È il Presidente del CdA che ha la rappresentanza legale della cooperativa e la firma sociale, funzioni espletate dal vicepresidente in assenza del Presidente.

L'Assemblea nomina il Collegio Sindacale, l'organo di controllo. L'attuale Collegio, composto da 3 membri, è in carica dall'aprile 2019 fino all'aprile 2022. I membri sono rieleggibili. Il Collegio espleta specifiche azioni di ispezione e controllo contabile e relaziona sui criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico.

La cooperativa ha inoltre deciso di attuare le indicazioni del D.Lgs. 231/2001 per l'adozione di un modello di organizzazione, gestione e controllo. Nel dicembre 2017 per la prima volta è stato adottato un Modello organizzativo per la prevenzione dei reati amministrativi con l'adozione anche di un Codice Etico e la nomina, da parte del CdA, di un Organismo di Vigilanza (OdV) composto da 3 membri. L'OdV ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento.

Responsabilità e composizione del sistema di governo

Nominativo Caruso Venera Nunziata	Carica ricoperta Presidente Consiglio Amministrazione, Consigliere	Data prima nomina 18-11-1987	Periodo in carica fino al 30/04/2022
Nominativo Carmignani Roberta	Carica ricoperta Vice Presidente Consiglio Amministrazione, Consigliere	Data prima nomina 06-12-2006	Periodo in carica fino al 30/04/2022
Nominativo Peruzzi Andrea	Carica ricoperta Consigliere di Amministrazione	Data prima nomina 20-04-2013	Periodo in carica fino al 30/04/2022
Nominativo Ramacciotti Sauro	Carica ricoperta Consigliere di Amministrazione	Data prima nomina 20-04-2013	Periodo in carica fino al 30/04/2022
Nominativo Frediani Penny	Carica ricoperta Consigliere di Amministrazione	Data prima nomina 27-04-2016	Periodo in carica fino al 30/04/2022
Nominativo Francesconi Andrea	Carica ricoperta Consigliere di Amministrazione	Data prima nomina 13-05-2019	Periodo in carica fino al 30/04/2022
Nominativo Benincasa Chiara	Carica ricoperta Consigliere di Amministrazione	Data prima nomina 13-05-2019	Periodo in carica fino al 30/04/2022

Focus su presidente e membri del CDA

Presidente e legale rappresentante in carica

Nome e Cognome del Presidente

Venera Nunziata Caruso

Durata Mandato (Anni)

3

Numero mandati del Presidente

5

Consiglio di amministrazione

Numero mandati dell'attuale Cda

1

Durata Mandato (Anni)

3

N.° componenti persone fisiche

7

Maschi

3

Totale Maschi

%42.86

Femmine

4

Totale Femmine

%57.14

fino a 40 anni

1

Totale fino a 40 anni

%14.29

da 41 a 60 anni

5

Totale da 41 a 60 anni

%71.43

oltre 60 anni

1

Totale oltre 60 anni

%14.29

Nazionalità italiana

7

Totale Nazionalità italiana

%100.00

Partecipazione

Vita associativa

I soci sono i proprietari della cooperativa e ne determinano le scelte strategiche partecipando alle Assemblee ed ai gruppi di lavoro e partecipazione attivati nel tempo su specifiche questioni.

I **soci cooperatori** svolgono una specifica attività lavorativa all'interno della cooperativa aderendo ai principi statuari e rispettando il regolamento interno.

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo di governo della cooperativa, è composto da 7 soci cooperatori.

Nel 2020 è stata indetta una sola assemblea dei soci, organizzata in modalità mista di svolgimento in data 04 luglio per la discussione e l'approvazione del Bilancio dell'esercizio 2019 e la condivisione di quanto messo in atto per contenere e contrastare gli effetti dell'emergenza sanitaria e della prima chiusura del marzo.

L'assemblea ha visto la partecipazione, in seconda convocazione, di 11 soci in presenza e 63 soci a distanza.

Numero aventi diritto di voto

234

N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione

1

Partecipazione dei soci alle assemblee

Data Assemblea	N. partecipanti (fisicamente presenti)	N. partecipanti (con conferimento di delega)	Indice di partecipazione
04-07-2020	74	2	%32.48

Mappa degli Stakeholder

Mappa degli Stakeholder

CREA è attiva in Provincia di Lucca da più di 35 anni ed ha quindi tessuto una rete consistente di legami, sinergie e collaborazioni con molti interlocutori e portatori di interessi del territorio, partecipando attivamente alla programmazione, progettazione e gestione di servizi socio assistenziali ed educativi.

Sono oggi i principali portatori di interessi interni:

- **Soci, dipendenti e collaboratori.** L'82% dei lavoratori della cooperativa sono soci; CREA ha scelto di applicare integralmente il CCNL delle cooperative sociali a soci e dipendenti, i collaboratori (4 nel 2020) afferiscono a progetti specifici condotti da esperti. Nel 2020 la coop.va ha avuto stabili rapporti di collaborazione con 4 liberi professionisti (2 infermieri professionali e 2 fisioterapisti) per attività professionali presso i servizi residenziali.
- **Volontari in Servizio Civile.** CREA ospita volontari in Servizio Civile dal 2004. Nel 2020 ha ospitato 8 volontari divisi su due progetti: "Cominciamo da Qui!" (4 volontari, progetto Universale), "CREA per il Sociale" (4 volontari, progetto Regionale).
- **Tirocinanti.** La coop.va ospita costantemente tirocini formativi curricolari. Nel 2020 le attività, sospese nel mese di marzo, hanno accolto 8 persone in servizi alla disabilità e minori.
- **Consulenti stabili.** Fra le collaborazioni stabili con persone che operano con continuità per la cooperativa: studio commercialista Annalisa Lugari; studio consulenza del lavoro Angela Vannucci; Emanuele Gambini come Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente; RSPP, Francesco Guidi, Progetto Ambiente; Medico del Lavoro, dott.ssa Francesca Messa; DPO, avv. Paolo Mascitelli; Amministratore di Sistema, Davide Sciortino, Digitech srl.

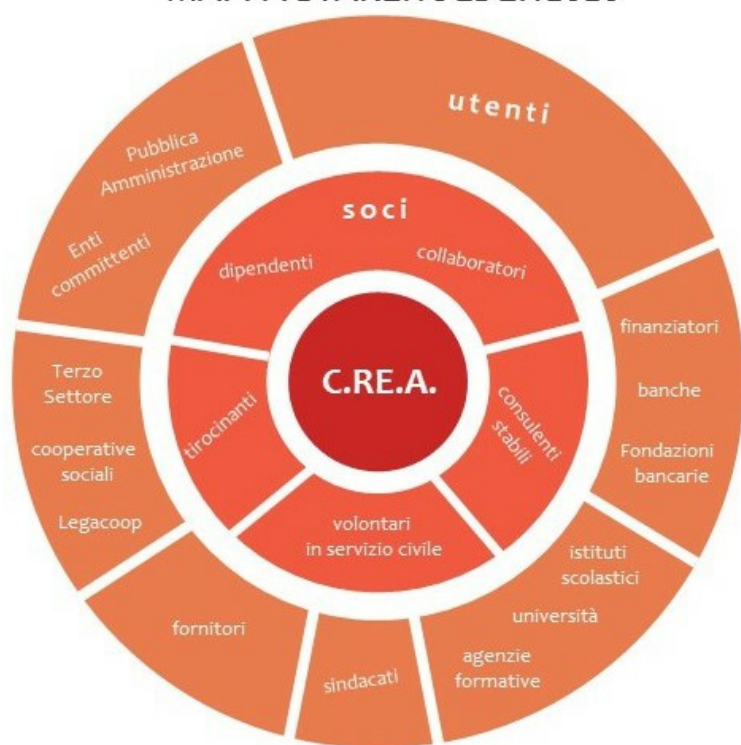
Sono oggi i principali portatori di interessi esterni:

- **Enti Committenti e la Pubblica Amministrazione.** La cooperativa gestisce attività per conto di Comuni e enti locali, società partecipate e ASL Toscana Nord Ovest. Il 95% del fatturato scaturisce dalla gestione di servizi convenzionati con Enti Pubblici. In questi ultimi anni, attraverso la partecipazione a bandi specifici, CREA ha avviato rapporti e convenzioni con Imprese Sociali (ConI Bambini) o società di scopo degli enti (ToscanaSviluppo).

In particolare per il settore di Inserimento Lavorativo molti committenti sono aziende private.

- **Utenti dei servizi gestiti.** La coop.va ha coinvolto nel 2020 circa 2500 utenti diretti nei propri servizi, per i quali sono coinvolti poi, come utenti indiretti, i genitori, i familiari, i caregiver, le associazioni di rappresentanza di utenti e famiglie.
- **Fornitori.** Nella gestione dei servizi si privilegiano, dove possibile, fornitori, assicuratori e ditte specializzate del territorio; annualmente viene verificato l'elenco fornitori accettabili sulla base del rispetto delle normative e dei requisiti del settore di appartenenza.
- **Finanziatori.** La coop.va ha rapporti costanti con le sedi locali di istituti di credito e con Fondazioni Bancarie del territorio, impegnate nella promozione di interventi in favore di fasce deboli della popolazione.
- **Terzo Settore.** CREA opera in collaborazione con molte associazioni dei territori dove insistono i servizi gestiti, alcuni curati anche in Associazioni Temporanee di Impresa con altre cooperative sociali e consorzi. La cooperativa aderisce alla Lega delle Cooperative e Mutue e partecipa, oltre che alla Direzione Regionale e Nazionale, ai tavoli di lavoro promossi rispetto a varie tematiche (occupazione, programmazione, politiche sociali, cultura gestionale, innovazione). Con la coop.va Progetto Ambiente è stabile un rapporto di collaborazione per la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro e la formazione del personale.
- **Sindacati.** Le relazioni sindacali sono improntate alla collaborazione e alla reciproca responsabilizzazione, il rapporto è costante per i temi dell'occupazione e del lavoro.
- **Università, Istituti Scolastici e agenzie formative.** Il rapporto si instaura nella realizzazione congiunta di attività specifiche di ricerca e sviluppo, nell'ospitalità di tirocinanti e studenti, nella progettazione di interventi integrati.

MAPPA STAKEHOLDER 2020



Sociale: Persone, Obiettivi e Attività

Sviluppo e valorizzazione dei soci

Vantaggi di essere socio

I **soci** sono i proprietari della cooperativa e, in quanto tali, partecipano, con il proprio voto, alle Assemblee per discutere e approvare le linee strategiche della cooperativa, il Bilancio annuale, il Piano annuale di miglioramento, il Piano della formazione. I soci eleggono in Assemblea i membri del **Consiglio di Amministrazione** (CdA).

Il CdA è composto attualmente da soli soci lavoratori, a testimonianza dell'importanza rivestita dalla base sociale attiva nella governance della cooperativa.

I soci rappresentano l'82% dei lavoratori della cooperativa, la "politica" di C.RE.A è sempre stata, e continua ad essere, quella di coinvolgere ogni lavoratore con una forma contrattuale a tempo indeterminato con l'obiettivo di spingerci a collaborare verso il raggiungimento dei fini sociali con la propria attività lavorativa e professionale, anche alla **vita sociale e partecipativa dell'organizzazione**.

Come società a scopo mutualistico, la cooperativa attua il **principio della Porta Aperta** e il **principio Una Testa Un Voto** (ogni socio può esprimere in assemblea un singolo voto, risultando irrilevante il valore della quota o il numero delle azioni che possiede).

La domanda di ammissione a socio della cooperativa è rivolta al CdA che ne valuta i requisiti di ammissibilità e l'inesistenza di cause di incompatibilità; l'ammissione comporta poi il versamento della quota sociale stabilita, oltre ad una tassa di ammissione. Nessuna richiesta di ammissione a socio è stata respinta nel 2020.

"Non possono essere soci coloro che, esercitando in proprio imprese identiche o affini a quella della cooperativa, svolgano un'attività effettivamente concorrente o in contrasto con quella della cooperativa stessa" dallo Statuto C.RE.A

Ai soci sono rivolti i servizi di **sanità integrativa** previsti anche dal CCNL (art. 87) per i quali la cooperativa versa un contributo mensile per ogni lavoratore assunto a tempo indeterminato. CREA aderisce alla mutua RECIPROCA.

Numero e Tipologia soci

Soci Ordinari

Focus Tipologia Soci

Soci Lavoratori

208

Soci Svantaggiati

7

Soci Persone Giuridiche

0

Focus Soci persone fisiche

Genere			
	Maschi	38	%18
	Femmine	177	%82
			Totale
			215.00
Età			
fino a 40 anni		48	%22.33
Dai 41 ai 60 anni		139	%64.65
Oltre 60 anni		28	%13.02
			Totale
			215.00
Nazionalità			
Nazionalità italiana		212	%98.60
Nazionalità Extraeuropea		3	%1.40
			Totale
			215.00
Studi			
Laurea		47	%21.86
Scuola media superiore		121	%56.28
Scuola media inferiore		45	%20.93
Scuola elementare		1	%0.47
Nessun titolo		1	%0.47
			Totale
			215.00

Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità

Detenuti ed ex detenuti Maschi	Detenuti ed ex detenuti Femmine	Totale	Percentuale	Percentuale
0	0		Maschi	Femmine
			% 0.00	% 0.00
Disabili fisici Maschi	Disabili fisici Femmine	Totale	Percentuale	Percentuale
1	2	3.00	Maschi	Femmine
			% 33.33	% 66.67
Disabili psichici e sensoriali	Disabili psichici e sensoriali	Totale	Percentuale	Percentuale
Maschi	Femmine	2.00	Maschi	Femmine
2	0		% 100.00	% 0.00
Minori Maschi	Minori Femmine	Totale	Percentuale	Percentuale
0	0		Maschi	Femmine
			% 0.00	% 0.00
Pazienti psichiatrici Maschi	Pazienti psichiatrici Femmine	Totale	Percentuale	Percentuale
0	1	1.00	Maschi	Femmine
			% 0.00	% 100.00
Tossicodipendenti / Alcolisti	Tossicodipendenti / Alcolisti	Totale	Percentuale	Percentuale
Maschi	Femmine	1.00	Maschi	Femmine
0	1		% 0.00	% 100.00

fino a 40 anni	Dai 41 ai 60 anni	oltre i 60 anni
1	5	1
%14.29	%71.43	%14.29

Totale
7.00

Nazionalità italiana	Europea non italiana	Extraeuropea
6	0	1
%85.71	%0.00	%14.29

Totale
7.00

Laurea	Scuola media inferiore	Scuola media superiore	Scuola elementare	Nessun titolo
0	4	2	0	1
%0.00	%57.14	%28.57	%0.00	%14.29

Totale
7.00

Anzianità associativa

Da 0 a 5 anni	Da 6 a 10 anni	Da 11 a 20 anni	Oltre 20 anni
101	40	43	31
%46.98	%18.60	%20.00	%14.42

Totale
215.00

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati

Nell'anno 2020 la cooperativa ha dovuto affrontare e sostenere l'impatto della gestione dell'**emergenza sanitaria da covid19**. Nel corso dell'anno CREA si è dotata di procedure e protocolli specifici, periodicamente aggiornati in base alle successive indicazioni e linee guida in materia di gestione e prevenzione del contagio, per mettere in sicurezza i propri lavoratori e gli ospiti delle sedi gestite, investendo in dispositivi di protezione individuale e attività rafforzate di sanificazione ambienti e riprogettando, dal mese di maggio in avanti, i servizi semiresidenziali, territoriali, scolastici, ecc.

Per fronteggiare la pandemia è stato inoltre nominato un **Coordinatore interno dell'emergenza sanitaria** con lo scopo di creare un'interfaccia per la gestione delle misure di sicurezza da applicare tra le strutture/servizi e la ASL territoriale.

Fondamentale è stato il continuo aggiornamento dei **protocolli anticontagio** in estensione ai Documenti di Valutazione dei Rischi che hanno visto un costante lavoro congiunto fra Presidenza, Direzione, RSPP, Medico Competente, RLS, Referente infrastrutture, Responsabile Progettazione e RAQ. I protocolli aggiornati sono stati via via oggetto di **formazione** rivolta ai lavoratori impegnati nelle diverse sedi e servizi.

Per raccogliere la documentazione prodotta e utilizzata per la gestione dell'emergenza è stata creata una sezione Sicurezza Covid19 nell'Area Riservata del sito della coop.va, a cui hanno accesso i Coordinatori dei servizi, da cui è possibile scaricare i documenti utili e aggiornati.

A seguito della sospensione, nel mese di marzo 2020, di quasi tutti i servizi, salvo le strutture residenziali per disabili, anziani e minori ed alcuni servizi di assistenza sociale, è stato necessario ricorrere al **Fondo d'Integrazione Salariale (FIS)** con l'intento di preservare la retribuzione e salvaguardare l'occupazione a tutti quei lavoratori impiegati nei servizi sospesi. CREA ha deciso di anticipare ai lavoratori l'assegno ordinario FIS garantendo così continuità alla retribuzione mensile: 208 lavoratori hanno usufruito del FIS per complessive 57163 ore di attività.

Durante l'anno la coop.va ha perso la gestione di alcuni servizi: 25 soci sono usciti da CREA e ne sono entrati 6. E' stata infatti persa la gestione di servizi significativi quali l'Assistenza Scolastica agli Alunni Disabili a Forte dei Marmi (terminata al 01.09) e l'Assistenza Sociale per la zona distretto Versilia (terminata al 30.09), i lavoratori impegnati sono stati dai nuovi gestori in virtù dell'applicazione dell'art. 37 del CCNL sui cambi d'appalto.

Anche le attività di Mediazione linguistico culturale gestite per conto della Conferenza dei Sindaci della Versilia sono terminate in quanto le Amministrazioni Comunali hanno deciso di non rinnovare il contributo attivo dal 2004 e utilizzarlo in altra forma.

Al 31.12.2020 CREA impiegava 262 lavoratori, il costo del lavoro rappresenta l'80% dei costi della cooperativa, l'anno 2020 ha visto una riduzione complessiva delle ore lavorate pari quasi al 14% (314.403 ore nel 2019, 271.770 nel 2020).

L'82% dei lavoratori sono soci della cooperativa (215 su 262), l'84,24% del costo del lavoro è attribuibile ai soci lavoratori mantenendo così pienamente lo **scopo mutualistico** indicato dall'art. 2513 del Codice Civile.

La cooperativa applica il **CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo** per il triennio 2017-2019. L'applicazione del contratto ha comportato un aumento graduale dei minimi contrattuali conglobati mensili suddiviso in tre tranches: novembre 2019, aprile e settembre 2020. Con l'ultima tranche, interamente applicata dalla cooperativa, è stato quindi concluso il percorso di aumento del nuovo contratto, anche se a fronte di questo, per la gestione dei servizi in essere, gli enti committenti non hanno parimenti adeguato gli importi affidati e le tariffe dei servizi riconosciuti.

Il contratto è applicato indistintamente a tutti i lavoratori, soci e non soci Il ricorso a forme contrattuali differenti è quindi residuale e fa parte delle scelte valoriali della cooperativa: sui 262 lavoratori impiegati al 31.12.2020, solo 4 avevano un

contratto di collaborazione, scelto in virtù della specifica natura professionale della prestazione erogata.

Welfare aziendale

Al fine di migliorare la qualità della vita dei propri soci e lavoratori e delle loro famiglie la cooperativa nel corso degli anni ha fatto proprie alcune buone pratiche rivolte alla salute del clima interno.

C.RE.A attua gli interventi di **Welfare Integrato** previsti dal CCNL delle cooperative sociali quali:

- la **Previdenza Complementare** (art. 86) tramite la contribuzione a Fondi di Previdenza complementare (fra cui il Fondo Pensione Previdenza Cooperativa), calcolata sulla base della retribuzione utile ai fini del TFR, ai lavoratori che, superato il periodo di prova, hanno aderito volontariamente allo stesso fondo. Al 31.12.2020 10 lavoratori erano iscritti al Fondo Previdenza Cooperativa; in generale 26 lavoratori sono iscritti ad un fondo di previdenza complementare.

- l'**Assistenza Sanitaria Integrativa** (art. 87) tramite il versamento di un contributo mensile di € 5,00 per ogni lavoratore assunto a tempo indeterminato. C.RE.A aderisce alla Mutua **RECIPROCA** offrendo un'**assistenza sanitaria integrativa** che permette l'accesso ad un Piano di prestazioni agevolate con la possibilità di accedere a parziali rimborsi o utilizzare strutture convenzionate a prezzi scontati.

Fra gli interventi di welfare più diffusi, C.RE.A. sostiene ampiamente la **formazione** strutturando un piano formativo annuale che vede coinvolti tutti i propri lavoratori su differenti livelli di approfondimento, attraverso iniziative e percorsi di formazione professionale specialistica volti al benessere lavorativo e alla valorizzazione del talento aziendale.

Tra gli strumenti utilizzati è presente la **flessibilità lavorativa** incontrando le esigenze dei lavoratori di riduzioni temporanee di orario (valutate dalla Direzione) o di aspettativa (valutate dal CdA) per rispondere a specifiche esigenze familiari. Nell'ambito della flessibilità l'anno 2020 ha visto l'attivazione dello smart working come risposta organizzativa alle necessità di sicurezza imposta dall'emergenza sanitaria e al contempo poter continuare a svolgere il proprio lavoro, in particolare per il personale dell'ufficio di Viareggio, dei servizi di Assistenza Scolastica agli alunni disabili e dei servizi educativi per minori.

La cooperativa promuove inoltre in prima persona, e in sinergia con le varie realtà del territorio, convegni, giornate studio e seminari ed è attiva nel supporto ad associazioni e iniziative di volontariato promosse da Enti no profit presenti sul territorio, contribuendo al **sostegno di eventi culturali, sociali e ricreativi** organizzati nell'area della Provincia di Lucca. Un aspetto importante di **welfare allargato alla comunità** in cui la cooperativa mette a disposizione le proprie competenze professionali interne per la collaborazione con realtà esterne significative.

Numero Occupati

262

N. occupati svantaggiati

9

Occupati soci e non soci

Occupati soci Maschi

38

Occupati soci Femmine

177

Totale

215.00

Occupati non soci Maschi

4

Occupati non soci Femmine

43

Totale

47.00

Occupati soci fino ai 40

anni

48

Occupati soci da 41 a 60 anni

139

Occupati soci oltre 60 anni

28

Totale
215.00

Occupati NON soci fino ai 40 anni	Occupati NON soci fino dai 41 ai 60 anni	Occupati NON soci oltre i 60 anni
30	13	4

Totale
47.00

Occupati soci con Laurea	Occupati soci con Scuola media superiore	Occupati soci con Scuola media inferiore
47	121	45
Occupati soci con Scuola elementare	Occupati soci con Nessun titolo	
1	1	

Totale
215.00

Occupati NON soci con Laurea	Occupati NON soci con Scuola media superiore	Occupati NON soci con Scuola media inferiore
20	23	4
Occupati NON soci con Scuola elementare	Occupati NON soci con Nessun titolo	
0	0	

Totale
47.00

Occupati soci con Nazionalità Italiana	Occupati soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati soci con Nazionalità Extraeuropea
212	0	3

Totale
215.00

Occupati NON soci con Nazionalità Italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Europea non italiana	Occupati NON soci con Nazionalità Extraeuropea
47	0	0

Totale
47.00

Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)

Volontari Svantaggiati	Volontari Svantaggiati	Volontari NON Svantaggiati	Volontari NON Svantaggiati
Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
0	0	2	6
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
		8.00	

Tirocinanti Svantaggiati	Tirocinanti Svantaggiati	Tirocinanti NON Svantaggiati	Tirocinanti NON Svantaggiati
Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
0	0	0	8
Totale svantaggiati		Totale non svantaggiati	
		8.00	

Attività svolte dai volontari

La cooperativa ha molte sedi operative accreditate per ospitare **Volontari in Servizio Civile (VSC)**, sia su organizzazione Nazionale che Regionale, in base a progetti della Lega delle Cooperative. Dal 2003 ad oggi la coop.va ha ospitato 93 volontari. Date le caratteristiche dei servizi, l'inserimento del VSC può essere destinato: a rilevazione quantitativa e qualitativa delle risorse territoriali a supporto dei progetti animativi; per sostenere laboratori animativi e ricreativi e iniziative di comunicazione; per rilevazione della soddisfazione del cliente; per supporto all'attività quotidiana con gli ospiti dei servizi. L'attività dei VSC è stata sospesa dal 10.03 fino all'estate 2020, quando è stato possibile riprenderla regolarmente. La cooperativa ospita inoltre i **volontari dell'associazione Arca: una casa per l'handicap** in base ad un Protocollo d'intesa e di collaborazione. Nel 2020 la cooperativa ha ospitato 6 volontari dell'associazione in servizi rivolti alla disabilità e agli anziani. Nel marzo 2020 sono state sospese tutte le **attività di tirocinio** per far fronte all'emergenza sanitaria covid19; fino a quel momento erano stati attivati 8 tirocini. In genere la coop.va ospita tirocini curriculari provenienti dalle Università, dagli Istituti Superiori, dalle Agenzie Formative accreditate. I tirocini ospitati sono quelli relativi al periodo 01.01-10.03.2020

Livelli di inquadramento

A1 (ex 1° livello)

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Maschi

1

Addetto pulizie/ cucina/ ausiliari Femmine

5

Totale

6.00

A2 (ex 2° livello)

Operai generici Maschi

1

Totale

1.00

Altro Maschi

Addetto alle pulizie

#

2

Altro Femmine

Ausiliario/Addetto alle pulizie

#

8

Totale

10.00

B1 (ex 3° livello)

Addetto all'infanzia con funzioni non educative

Femmine

3

Totale
3.00

Altro Maschi

Altro Femmine

#

Operaio agricolo

2

Addetto assistenza di base non formato

2

Totale
4.00

C1 (ex 4° livello)

AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Maschi

AdB/ OTA/ OSA/ ADEST/ Femmine

7

55

Totale
62.00

Cuoco Femmine

1

Totale
1.00

Impiegato d'ordine Femmine

1

Totale
1.00

Operaio specializzato Maschi

1

Totale
1.00

Altro Maschi

Altro Femmine

#

Assistente Scolastico

2

Ass.Scolastico/Animatore no titolo/Istruttore di attività manuale

39

Totale
106.00

C2

OSS Maschi

OSS Femmine

3

27

Totale
30.00

C3 (ex 5° livello)

D1 (ex 5° livello)

Educatore Maschi

7

Educatore Femmine

32

Totale
39.00

Animatore qualificato Maschi

1

Animatore
qualificato

Femmine

4

Totale
5.00

Altro Maschi

Impiegati di concetto/maestro di
attività/operatore serv. informativi e di
orientamento

#

7

Altro Femmine

impiegato di concetto/maestro di attività/operatore dei
serv. informativi e di orientamento/referente serv.
assistenza scolastica

#

7

Totale
14.00

D2 (ex 6° livello)

Educatore professionale Maschi

2

Educatore professionale Femmine

10

Totale
12.00

Infermiere professionale Maschi

1

Infermiere professionale Femmine

4

Totale
5.00

Terapista della riabilitazione (logopedista,
fisioterapista...) Femmine

2

Totale
2.00

Altro Maschi

Referente educativo

#

1

Totale
1.00

D3 (ex 7°livello)

Educatore professionale coordinatore Maschi	Educatore professionale coordinatore Femmine
1	14

Totale
15.00

E1 (ex 7° livello)

E2 (ex 8° livello)

Coordinatore di unità operativa/ servizi
complessi Femmine
2

Totale
2.00

Altro Maschi	#
Quadro con funzioni direttive	1

Totale
1.00

F1 (ex 9° livello)

Responsabile di area aziendale Femmine
1

Totale
1.00

F2 (ex 10° livello)

Direzione/ responsabili Femmine
1

Totale
1.00

Occupati svantaggiati soci e non soci

Occupati svantaggiati soci Maschi	Occupati svantaggiati soci Femmine
3	4

Totale
7.00

Occupati svantaggiati non soci Maschi	Occupati svantaggiati non soci Femmine
1	1

Totale
2.00

fino a 40 anni	da 41 a 60 anni	oltre 60 anni
1	6	2
%11.11	%66.67	%22.22

Totale
9.00

Laurea	%0.00
0	
Scuola media superiore	%33.33
3	
Scuola media inferiore	%55.56
5	
Scuola elementare	%0.00
0	
Nessun titolo	%11.11
1	

Totale
9.00

Nazionalità italiana	Europea non italiana	Extraeuropea
8	0	1
%88.89	%0.00	%11.11

Totale
9.00

Detenuti ed ex detenuti Tirocinio	Detenuti ed ex detenuti Contratto	Detenuti ed ex detenuti Altro
0	0	0

Totale

Disabili fisici Tirocinio	Disabili fisici Contratto	Disabili fisici Altro
0	5	0

Totale
5.00

Disabili, psichici e sensoriali Tirocinio	Disabili, psichici e sensoriali Contratto	Disabili, psichici e sensoriali Altro
0	2	0

Totale

2.00

Minori (fino a 18 anni) Tirocinio

0

Minori (fino a 18 anni) Contratto

0

Minori (fino a 18 anni) Altro

0

Pazienti psichiatrici Tirocinio

0

Pazienti psichiatrici Contratto

1

Pazienti psichiatrici Altro

0

Totale

1.00

Tossicodipendenti/ Alcolisti (dipendenze patologiche) Tirocinio

0

Tossicodipendenti/ Alcolisti (dipendenze patologiche) Contratto

1

Tossicodipendenti/ Alcolisti (dipendenze patologiche) Altro

0

Totale

1.00

Totale

9.00

Tipologia di contratti di lavoro applicati

Nome contratto

La cooperativa applica il **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro** (CCNL) per i dipendenti e i soci delle cooperative sociali esercenti attività socio-sanitaria, assistenziale educativo e di inserimento lavorativo per il periodo 2016-2019. Il contratto è stato sottoscritto e ratificato a maggio 2019 e prevede un aumento a regime pari al 5,95%. La determinazione dei compensi è quindi in applicazione del suddetto CCNL; la determinazione di eventuali incentivi viene determinata dal Consiglio di Amministrazione. Il CCNL viene applicato ugualmente a lavoratori soci e a lavoratori non soci.

Dipendenti a tempo indeterminato e a tempo pieno 37	% 13.91
Dipendenti a tempo indeterminato e a part time 187	% 70.30
Dipendenti a tempo determinato e a tempo pieno 0	% 0.00
Dipendenti a tempo determinato e a part time 34	% 12.78
Collaboratori continuative 4	% 1.50
Lavoratori autonomi 4	% 1.50
Altre tipologie di contratto 0	% 0.00
<hr/>	
Totale 266.00	

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Organo di amministrazione e controllo

Retribuzione annua lorda minima 16310.06	Retribuzione annua lorda massima 38677.99	Rapporto 2.37
---	--	------------------

Nominativo Venera Nunziata Caruso	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Roberta Carmignani	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Andrea Peruzzi	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Sauro Ramacciotti	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Penny Frediani	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Andrea Francesconi	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Chiara Benincasa	Tipologia indennità di carica	Importo 0
Nominativo Andrea Gemignani	Tipologia compensi	Importo 4242.37
Nominativo Monica Barbara Baldini	Tipologia compensi	Importo 4242.37
Nominativo Francesca Pardini	Tipologia compensi	Importo 4242.37
Nominativo Andrea Palestini	Tipologia compensi	Importo 262.00
Nominativo Fabrizio Sartini	Tipologia compensi	Importo 222.50
Nominativo Valentina Ceragioli	Tipologia compensi	Importo 260.00

Dirigenti

Volontari

Importo dei rimborsi complessivi annuali
0

Numero volontari che hanno usufruito del rimborso
0

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A)
(Tutte le assunzioni avvenute al 31/12)
72

Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni,
dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc.. avvenute al 31/12)
94

Organico medio
al 31/12 (C)
279

Rapporto % turnover
%60

Malattia e infortuni

Valutando il numero degli **infortuni relativi al 2020** (pari a 9), emerge che non ci sono stati aumenti rispetto all'anno precedente. Il fatto che gli infortuni avvenuti, siano in prevalenza legati a colluttazione, scivolamenti/cadute in piano, infortuni in itinere, dovuti quindi a imperizia/disattenzione o altri fattori personali non governabili con le misure di prevenzione, e che non vi siano stati infortuni dovuti a movimentazione carichi e che siano diminuiti gli infortuni per colluttazioni, evidenzia l'efficacia delle misure di prevenzione adottate dalla cooperativa. Nell'anno 2020 non si riscontrano accettazioni a domande di malattie professionali.

N. malattie e infortuni e incidenza

N. infortuni professionali

9

N. malattie professionali

0

Totale

9.00

Valutazione clima aziendale interno da parte dei dipendenti

Annualmente la cooperativa raccoglie, tramite i Rapporti dei Servizi, le osservazioni dei Coordinatori dei servizi gestiti in merito, non solo alla gestione delle attività nei confronti dell'utenza, ma anche rispetto al **clima interno delle singole èquipe**. In genere la condivisione dei contenuti dei Rapporti annuali è discussa dai Coordinatori in riunioni del gruppo di lavoro dove gli operatori sono quindi chiamati direttamente a portare i propri punti di vista.

Periodicamente (in genere ogni 3/4 anni) la cooperativa svolge una **rilevazione strutturata del clima aziendale** coinvolgendo personalmente la gran parte di soci e lavoratori.

L'ultima rilevazione è dell'autunno 2018 ed ha previsto la somministrazione ai lavoratori di un questionario individuale da compilare e da restituire in forma anonima. Erano stati esclusi i collaboratori, i lavoratori assenti dal servizio per lunghi periodi dovuti a malattia, aspettativa, maternità, ferie, L. 104, i lavoratori alla prima assunzione con la cooperativa ed impegnati da meno di 1 mese. In totale sono stati consegnati 239 questionari sui 267 lavoratori assunti alla data di avvio della rilevazione. Ne sono rientrati compilati 219, il 91,6% dei questionari distribuiti, contro l'88% della rilevazione del 2014.

Raccogliendo le valutazioni, le critiche e le proposte di miglioramento dei lavoratori il CdA ha poi avviato un lavoro di analisi e proposta di azioni di miglioramento inerenti in particolare la formazione, la supervisione, la comunicazione.

Formazione

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Il **piano formativo annuale** nasce sulla base della raccolta dei bisogni formativi segnalati dai coordinatori nell'ambito del rapporto annuale del servizio, questi input sono analizzati assieme alle necessità di aggiornamento delle competenze nel settore sociale e in quello della formazione cogente. Dall'unione di questi elementi vengono pianificate le **attività formative suddivise per aree**: disabilità, residenze, minori, servizi per l'infanzia, servizi per cittadini stranieri, altri servizi. Il piano della formazione, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è presentato, discusso e approvato in occasione dell'Assemblea dei soci e condiviso poi con tutti i lavoratori.

Tipologia e ambiti corsi di formazione

Ambito formativo

Salute e sicurezza

Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifico)

Aggiornamento e nuova formazione

Breve descrizione (facoltativo)

In questa area sono compresi i corsi di formazione afferenti alla sicurezza dei lavoratori ai sensi del D.Lgs 81/2008 come antincendio a rischio basso, medio e alto, primo soccorso, BLS. Comprende inoltre gli aggiornamenti effettuati a tutto il personale nell'ambito dei protocolli di gestione per la prevenzione e il contrasto da rischio Coronavirus.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
1095.5	224
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Sociale	Aggiornamento
Breve descrizione (facoltativo)	
In questa area sono compresi i corsi di aggiornamento delle competenze in ambito sociale rispetto dello Spettro autistico negli adulti e in età scolare, la relazione operatore-ospite e l'approfondimento sulle tecnologie digitali per la comunità fragile.	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
277.5	92
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Sanitario	Aggiornamento
Breve descrizione (facoltativo)	
Sono considerati i corsi sulla Movimentazione manuale degli ospiti sia adulti che anziani non autosufficienti effettuato in termini assistenziali e di inclusione, con infermiere a fisioterapista.	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
191	61
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Pulizie	Aggiornamento
Breve descrizione (facoltativo)	
Sono state realizzati approfondimenti rispetto a istruzioni di lavoro per pulizie e sanificazioni specifiche e sull'utilizzo di prodotti e attrezzature adeguate al contrasto da Coronavirus.	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
36	23
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Certificazioni e modelli organizzativi	Aggiornamento
Breve descrizione (facoltativo)	
Sono comprese in questa sezione gli incontri svolti con il Responsabile interno della qualità con riferimento a Metodologie e tecniche di pianificazione individualizzata, Sistema Qualità, Politica per l'Ambiente, Norme UNI e Gestione degli aspetti clinici ed assistenziali	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
290.5	85
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Altro	Aggiornamento
Altro Ambito formativo:	Breve descrizione (facoltativo)
Specificare	Sono compresi in questa sezione i corsi di aggiornamento HACCP e quello sulla Normativa privacy 2016/679 e sicurezza informatica.
HACCP - Privacy	
n. ore di formazione	n. lavoratori formati
145	42
Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Educativo	corsi di formazione

Breve descrizione (facoltativo)

Rientrano in questa area gli aggiornamenti professionali svolti dagli educatori dei Centri di Aggregazione per minori e dei Nidi per l'infanzia con iniziative promosse dagli enti territoriali e dai Piani Educativi Zonali.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
351	16

Ambito formativo	Tipologia corsi di formazione e aggiornamento continuo (specifica)
Progettazione e bandi	Incontri formativi, convegni e seminari

Breve descrizione (facoltativo)

Sono compresi in questa area gli incontri svolti dalle figure afferenti all'ufficio di Direzione della cooperativa rispetto a quanto promosso da Regione Toscana, Legacoop Sociali, Università e vari Enti del terzo Settore in ambito di aggiornamento sociale e gestionale del mondo cooperativo.

n. ore di formazione	n. lavoratori formati
20	5

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	Totale organico nel periodo di rendicontazione	Rapporto
2407	262	9

Feedback ricevuti dai partecipanti

A conclusione di ciascun evento formativo, viene chiesto al dipendente di compilare un **questionario di valutazione della formazione**, per riflettere sul grado di soddisfazione, definire l'incremento delle proprie conoscenze e/o capacità di saper fare, rispetto alla propria preparazione personale e rispetto all'efficacia ed applicabilità all'interno del contesto lavorativo. Una volta raccolti i questionari si sommano le valutazioni ottenendo una media di gradimento secondo una scala di valori numerici definiti tra scarso ed eccellente. Su 85 eventi formativi sostenuti durante il 2020: 56 risultano soddisfacenti, 29 buono. Il risultato annuale della formazione è quindi da considerarsi **più che soddisfacente**.

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Descrizione

La cooperativa ha vissuto inevitabilmente **un anno di particolare difficoltà** nelle diverse aree di attività.

In occasione del Riesame Annuale 2019 erano stati pianificati obiettivi di miglioramento della qualità andando a definire azioni, indicatori, tempistiche e responsabilità nell'attuazione. L'impegno della Cooperativa nell'attuazione del piano di miglioramento è stato importante sui vari processi, ma ha naturalmente incontrato le difficoltà derivanti dall'emergenza Covid-19.

L'emergenza ha richiesto la sospensione del piano e l'**adozione di un cambiamento radicale** (breakthrough change) e di una riorganizzazione in relazione alle diverse fasi dell'emergenza, con necessità di riconversione sulla base dei diversi scenari di rischio.

L'analisi svolta con il Riesame della Direzione 2020 ha evidenziato quindi **un conseguimento parziale dei singoli obiettivi** inerenti i diversi processi aziendali. Le performance negative rilevate sui diversi processi, anche in relazione a quanto programmato come livello atteso nella pianificazione 2020, sono da considerarsi appunto motivate essenzialmente dall'impossibilità di svolgere alcune attività o dalle limitazioni imposte a queste dalla gestione dell'emergenza sanitaria.

Gli indicatori di **accreditamento sociale specifici per strutture, servizi domiciliari e altri servizi alla persona** esprimono la conformità dei servizi ai requisiti del Cliente e a quelli cogenti. Alle scadenze previste, sono stati elaborati e trasmessi ai Comuni interessati gli indicatori per il mantenimento dell'accreditamento sociale. Si conservano in struttura le singole check list relative agli indicatori riferibili all'anno solare 2019. La valutazione che ne emerge complessivamente, oltre al mantenimento di accreditamento, è stata **sufficientemente positiva** e in linea con quanto emerso in passato.

È stata svolta e considerata in ingresso al Riesame annuale anche l'**autovalutazione dei servizi per il tramite dei Coordinatori**, relativamente ad indicatori di processo, su tutti i processi aziendali. Gli indicatori rilevati sono di tipo qualitativo con una misurazione con scala di Likert. Si riferiscono a processi individuati dal nuovo Sistema di Gestione e pertanto riferibili alla ridefinizione che il Sistema ha dato dei processi stessi. Su alcuni processi la coop.va ed i servizi si sono posti nuovi obiettivi di miglioramento.

Valutando gli esiti del difficile anno 2020 è possibile comunque affermare che la *“finalità principale della gestione della nostra cooperativa è produrre le risorse necessarie per garantire continuità del lavoro e sviluppo, mantenendo la qualità dei servizi all'altezza delle richieste degli enti e delle persone alle quali i servizi sono rivolti, riteniamo dunque che anche nell'esercizio 2020 questo obiettivo sia stato raggiunto”* (relazione al Bilancio di Esercizio 2020).

Attività presidiate ex attività di interesse generale art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017

a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni; d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa; l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa; p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;

Carattere distintivo nella gestione dei servizi

Tutti i servizi nel corso del 2020 hanno mantenuto livelli appropriati di persone, competenze, nonché delle altre risorse a supporto dell'attività operativa (ambiente per il funzionamento dei processi, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate ecc.), anche in applicazione delle misure anti-contagio per affrontare l'emergenza Covid-19.

L'anno 2020 ha visto così una **diffusa sperimentazione di strumenti innovativi di gestione dei servizi** proprio per rispondere all'esigenza di riprendere le attività dopo la chiusura nazionale di marzo/aprile e rimodulare gli interventi erogati per poter comunque soddisfare, sin dove possibile, i bisogni delle persone in carico.

Per ogni servizio la cooperativa ha dovuto elaborare **progetti integrativi e rimodulazioni degli interventi** alla persona, in ottemperanza alle Linee Guida e ai Protocolli di prevenzione del contagio via via emanati e aggiornati dagli organismi nazionali e locali. Ciò ha richiesto una significativa profusione di energie e risorse, ma ha consentito di modificare o riprendere (laddove sospese) gradualmente le attività socio educative e assistenziali rivolte alle persone disabili e anziane, ai giovani e ai bambini, alle persone svantaggiate. Affrontare la crisi provocata dall'emergenza sanitaria ha sicuramente prodotto l'**acquisizione di conoscenze e competenze a vari livelli dell'organizzazione** che poi sono divenute aree di approfondimento professionale come ad esempio l'utilizzo delle tecnologie digitali nel lavoro con le persone fragili o la formazione a distanza come elemento di potenziamenti dell'aggiornamento degli operatori.

Nel 2020 è stato effettuato l'audit annuale di parte terza da parte dell'Ente Certificatore RINA Services spa, non solo per le certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 ma anche per le **certificazioni qualità** ulteriori e specifiche quali:

- UNI 11034 (Infanzia)

- UNI 10928 (Residenze per Minori)
- UNI 11010 (Servizi Residenziali e diurni per persone con disabilità)
- UNI 10881 (Assistenza Residenziale agli anziani)

La fusione per incorporazione con la coop.va CREA Impresa ha prodotto l'inserimento di C.RE.A nell'**Albo Nazionale dei Gestori Ambientali** per le categorie CER 20.02.01 e CER 20.02.02

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio Asili e servizi per l'infanzia (0-6)	n. utenti diretti 147	n. utenti diretti La cooperativa gestisce nidi d'infanzia, gli utenti diretti sono bambini in età 0-3 anni.
Tipologia Servizio Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	n. utenti diretti 384	n. utenti diretti Gli utenti sono minori inseriti nei centri di aggregazione, nei centri infanzia adolescenza e famiglia, nelle attività di educativa territoriale e alunni disabili assistiti nell'ambito di servizi specialistici scolastici.
Tipologia Servizio Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	n. utenti diretti 142	n. utenti diretti Gli utenti sono anziani e disabili autosufficienti e non autosufficienti. Il progetto Pronto Badante è rivolto agli ultra65enni.
Tipologia Servizio Servizi residenziali	n. utenti diretti 86	n. utenti diretti Gli utenti sono: <ul style="list-style-type: none"> • anziani non autosufficienti ultra 65enni nella RSA • disabili adulti nelle CAP • minori nella Comunità Alloggio residenziale
Tipologia Servizio Servizi semiresidenziali	n. utenti diretti 214	n. utenti diretti Gli utenti sono persone disabili 18-64 anni che frequentano Centri Diurni Disabili e utenti dei Centri di Salute Mentale che partecipano ad attività riabilitative.
Tipologia Servizio Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	n. utenti diretti 1569	n. utenti diretti Gli utenti sono adulti e famiglie. I servizi di Assistenza Sociale sono stati rivolti a disabilità e salute mentale, il Centro Servizi a cittadini stranieri, la mediazione linguistico culturale ad alunni stranieri e a donne stranieri che hanno avuto servizi dai Consultori territoriali
Tipologia Servizio Altri Servizi	n. utenti diretti 29	n. utenti diretti I progetti del Dopo di Noi hanno coinvolto adulti disabili, i progetti di inserimento lavorativo adulti usciti dal mercato del lavoro.

Utenti per tipologia di servizio

Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

Asilo Nido

78 69
Maschi Femmine

Totale
147.00

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.) 244 140
Maschi Femmine

Totale
384.00

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa) 54 88
Maschi Femmine

Totale
142.00

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie 18 14
Maschi Femmine

Totale
32.00

Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie 2 22
Maschi Femmine

Totale
24.00

Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia) 10 20
Maschi Femmine

Totale
30.00

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi 93 71
Maschi Femmine

Totale
164.00

Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura 25 25
Maschi Femmine

Totale
50.00

Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi

Segretariato sociale e servizi di prossimità 632 509
Maschi Femmine

Totale
1'141.00

Immigrati - Centri Servizi stranieri 75 100
Maschi Femmine

Totale
175.00

Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc...) 7 246
Maschi Femmine

Totale
253.00

Servizi Sanitari

Istruzione e servizi scolastici

Altri Servizi

Interventi/ Servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc...) 7 5
Maschi Femmine

Totale
12.00

Altro 8 9
attività Durante Noi - Dopo di Noi Maschi Femmine

Totale
17.00

Percorsi di inserimento lavorativo

Descrivere brevemente come si realizzano i progetti di inserimento personalizzati

Nell'anno 2019 la cooperativa sociale CREA Impresa (di tipo B), nata su promozione di C.RE.A nel 1995, è stata fusa per incorporazione nella stessa C.RE.A. che oggi ha uno statuto misto svolgendo servizi alla persona e attività di inserimento lavorativo. I progetti di inserimento sono personalizzati e concordati spesso con enti invianti come ASL e Centro per l'Impiego. Un educatore cura la progettazione, la gestione e la verifica dei percorsi di inserimento lavorativo; la Direzione della cooperativa si occupa del raccordo generale con gli enti invianti. Dei 12 lavoratori assunti nella sezione B della cooperativa, 7 appartengono alle categorie protette, rispettando quindi almeno il 30% di lavoratori con percorsi di inserimento lavorativo previsto dalla cooperazione di tipo B.

N. percorsi di inserimento in corso al 31/12 7

N. operatori dedicati all'inserimento lavorativo al 31 /12 2

Unità operative Cooperative Tip. A

Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

Asilo Nido	3	Lucca
	Numero Unità operative	

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	5	Lucca
	Numero Unità operative	

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Servizi residenziali

Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	2	Lucca
	Numero Unità operative	

Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	1	Lucca
	Numero Unità operative	

Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	1	Lucca
	Numero Unità operative	

Servizi semiresidenziali

Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	9	Lucca
	Numero Unità operative	

Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi

Immigrati - Centri Servizi stranieri	1	Lucca
	Numero Unità operative	

Servizi Sanitari

Istruzione e servizi scolastici

Altri Servizi

Altro Factory CREA - Viareggio	1	Lucca
	Numero Unità operative	

Unità operative Cooperative Tip. B

Area agricola

Area industriale/artigianale a mercato

Area servizi a commercio

Opere edili, manutenzione e impiantistica

Manutenzione verde e aree grigie

1

Lucca

Numero Unità operative

Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

Annualmente viene verificato il **piano della soddisfazione del cliente**, sottolineando come non sia stato possibile, nel 2020, effettuare nei tempi e nei modi previsti l'intero programma. Alcuni servizi, per l'emergenza Covid-19 sono rimasti sospesi non solo nel periodo di lockdown ma, come quelli educativi all'infanzia sono ripresi nel mese di settembre. Su alcuni servizi pertanto si è determinato che non vi fossero le condizioni per procedere alla somministrazione dei questionari.

Allo stesso modo alcune rilevazioni (Centri Diurni per Disabili e Comunità Alloggio Protette per disabili) hanno comportato una **diversa modalità di svolgimento** sempre in ragione dell'emergenza (con utilizzo di moduli Google e invito alla compilazione via email o telefonica).

Sono stati predisposti questionari diversi, ponendo anche domande specifiche che colgano la capacità della Cooperativa di soddisfare il cliente utente in questo contesto e nelle diverse fasi (es. prima e post riattivazione del servizio).

Per quanto riguarda la RSA Casa dei Nonni, già come negli anni precedenti, la rilevazione è svolta nell'ambito dell'indagine svolta dal M&S per la Regione Toscana (dati rilevati nel 2019 e restituiti nel 2020).

I **risultati delle singole indagini**, man mano che vengono prodotti, sono riportati in report consegnati ai Coordinatori che hanno il compito di una restituzione presso l'équipe interna e presso le famiglie/rappresentanti legali degli utenti nel corso di una prima occasione di incontro collegiale o, nelle modalità consentite, attraverso incontri a distanza o trasmissione dei report via email.

I risultati complessivi delle rilevazioni sono presentati nell'ambito del riesame e oggetto di analisi e riflessione da parte del CdA.

Nel periodo in esame **non sono pervenuti reclami o rimostranze** di alcun genere da parte di clienti o di altri portatori di interesse.

Impatti dell'attività

Ricadute sull'occupazione territoriale

I 262 lavoratori della cooperativa sono residenti in buona parte in Provincia di Lucca (93%), quasi il 72% proviene dalla zona della Versilia (188 persone). 33 persone abitano nella zona della Valle del Serchio e 23 nella Piana di Lucca, 18 persone sono residenti nelle province di Pisa, Massa, La Spezia e Livorno.

Evidente è quindi la ricaduta sul territorio dell'occupazione generata da C.RE.A che, anche attraverso opportunità di Servizio Civile e tirocinio offerte a giovani e studenti, mantiene vivo un confronto costante con la comunità dove opera.

Andamento occupati nei 3 anni

Media occupati del periodo di rendicontazione

Media occupati (anno -1)

Media occupati (anno -2)

274

322

279

Andamento occupati Svantaggiati nei 3 anni

Media occupati del periodo di

Media occupati (anno -1)

Media occupati (anno -2)

Rapporto con la collettività

La cooperativa generalmente organizza durante l'anno iniziative di diversa natura sia in ambito sociale che educativo, collaborando con i vari enti territoriali di settore occupandosi di alcune delle tematiche che maggiormente ci stanno a cuore come l'**integrazione sociale e la promozione del benessere dei soggetti svantaggiati** favorendone lo sviluppo dell'autonomia. Con seminari, convegni e iniziative pubbliche, negli anni, abbiamo voluto segnare in questo senso un percorso di sviluppo del dialogo con la collettività. Il 2020 è stato per lo più segnato dalla epidemia da COVID-19, per questo motivo le energie si sono concentrate su atti di contrasto e prevenzione del contagio rivolti alla salvaguardia del personale e dei servizi e comunque con iniziative a distanza. Abbiamo mantenuto il contatto con la collettività attraverso video e filmati "Lontani ma vicini", realizzati da operatori e utenti e promossi sui social network più frequentati, al fine di mantenersi in contatto con gli stakeholder. Con l'allentarsi dell'emergenza sanitaria potremo con entusiasmo riprendere la progettazione e la messa in rete di iniziative aperte al pubblico da svolgersi in presenza.

Iniziative e progetti realizzati sul territorio e/o con la collettività

Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Co-progettazione con Fondazione Carnevale di Viareggio	Denominazione attività e/o progetto Carnival Experience Progetto di accessibilità al Museo del carnevale (gen.-feb.)
Numero di Stakeholder coinvolti 25	Tipologia di stakeholder 'collettività' utenti servizi CREA, città	
Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Percorsi di sostegno alla genitorialità	Denominazione attività e/o progetto Crescere insieme con mio figlio. Incontri per genitori di figli adolescenti e preadolescenti (gen.-mar.)
Numero di Stakeholder coinvolti 80	Tipologia di stakeholder 'collettività' utenti, scuola, quartiere, famiglie	
Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Iniziativa attorno ai 20 anni della CAP Arca Casa di Viareggio	Denominazione attività e/o progetto Tutti i venti del 20 (gen.-feb.)
Numero di Stakeholder coinvolti 35	Tipologia di stakeholder 'collettività' operatori, utenti del servizio CREA, quartiere, comunità	
Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Conferenza	Denominazione attività e/o progetto Giorni della memoria e del ricordo - Come tu mi vedi. Discriminazione, esclusione e sterminio delle persone con disabilità (gen.)
Numero di Stakeholder coinvolti 40	Tipologia di stakeholder 'collettività' comunità, città, scuole, provincia	
Ambito attività svolta Sociale	Tipologia attività svolta Spettacolo - Compagnia teatrale C'ENTRA	Denominazione attività e/o progetto Giorni della memoria e del ricordo - Vite indegne di essere vissute: Aktion T4 – un percorso di conoscenza (gen.)
Numero di Stakeholder coinvolti 150	Tipologia di stakeholder 'collettività' comunità, città, scuole, provincia	

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Indichiamo qui di seguito le principali attività e azioni “nuove”, realizzate nel 2020, oltre allo stabile e costante rapporto con la Pubblica Amministrazione per la gestione di servizi socio assistenziali ed educativi e realizzato anche con la partecipazione alle gare d'appalto e alle procedure aperte indette durante l'anno.

L'anno 2020 è stato caratterizzato, in particolare nel primo semestre dell'anno, da **unintensificarsi dei rapporti e dei contatti con responsabili e amministratori per far fronte alla gestione dell'emergenza sanitaria**. La Direzione della coop.va si è quindi costantemente confrontata quando è stato necessario sospendere i servizi e quando poi, gradualmente, si è potuto rimodulare gli interventi e riprendere il lavoro con gli utenti dei servizi.

Ambito attività svolta Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento	Descrizione attività svolta Manifestazione di interesse per Coprogettazione e tavolo di lavoro per attività di ospitalità neo maggiorenti in appartamento confiscato alla mafia	Denominazione P.A. coinvolta Comune di Viareggio
Ambito attività svolta Finanziamento dei servizi	Descrizione attività svolta Progetto Pronto Badante 2020-21	Denominazione P.A. coinvolta Regione Toscana
Ambito attività svolta Finanziamento dei servizi	Descrizione attività svolta Potenziamento tecnologie digitali per rafforzare la comunicazione fra ospiti RSA e familiari	Denominazione P.A. coinvolta ASL Toscana Nord Ovest

Impatti ambientali

Nel rispetto del SGA di C.RE.A., conforme alla UNI EN ISO 14001:2015, per il 2020 l'impegno è stato quello di implementare azioni volte a garantire un costante e sistematico miglioramento dell'impatto che la cooperativa ha sull'ambiente esterno.

In particolare, nello scenario della pandemia da Covid-19 che ha caratterizzato tutto l'anno, ci siamo concentrati sulla **scelta dei prodotti utilizzati per la sanificazione quotidiana sia degli ambienti di lavoro e che dell'igiene personale**. Nel rispetto dei requisiti individuati dai DPCM e dai rapporti dell'ISS, abbiamo privilegiato gli acquisti di prodotti a marchio Ecolabel e conformi ai C.A.M..

Inoltre, come da SGA, abbiamo perseguito:

- una corretta gestione dei rifiuti e relativa compilazione dei registri di carico e scarico sia per quanto riguarda i rifiuti sanitari che i rifiuti speciali non pericolosi.
- una manutenzione costante degli impianti e degli automezzi in modo da ridurre al minimo l'impatto ambientale.

Ambito attività svolta Utilizzo di materiali o prodotti	Settore specifico azione intrapresa acqua	Descrizione attività Privilegiare, nei limiti previsti da DPCM e rapporti ISS, l'acquisto di prodotti per la sanificazione a marchio Ecolabel e conformi ai C.A.M.
---	---	--

Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

I piani di sviluppo e le aspettative economiche previste da C.RE.A. all'inizio dell'anno 2020 sono state fortemente influenzate dagli effetti generati dalla pandemia scoppiata a marzo.

Il dato maggiormente significativo riguarda i ricavi che, complessivamente, sono diminuiti del 17,9%, passando da 7.187.062 euro (anno 2019) a 5.899.930 euro (anno 2020). Nei costi della cooperativa, il costo del lavoro rappresenta l'80% dei costi della cooperativa.

Nonostante l'impatto della pandemia, **grazie al buono stato di salute della cooperativa**, gli indici relativi alla **redditività aziendale** permangono positivi anche se diminuiscono rispetto ai valori dell'anno precedente. L'EBITDA (margine operativo lordo) ha registrato una contrattura dell'1%, passando dal 5,91% al 4,83%. Quanto appena esposto si ripercuote anche negli

ulteriori indici di redditività aziendale (ROI e ROE).

Guardando agli **indici finanziari** e nello specifico agli indicatori di solvibilità l'autonomia finanziaria della Cooperativa è in linea con il valore registrato lo scorso anno. Nello specifico, la cooperativa è in grado di fronteggiare i propri impegni a breve termine, comprendendo in essi anche le rate in scadenza entro l'anno, dei debiti in essere a mediotermine, utilizzando le proprie attività liquide. Questo si evince dal fatto che il "Quoziente di disponibilità" e l' "Indice di liquidità" risultano superiori al valore di 2 e sono ulteriormente migliorati rispetto all'anno 2019. Sebbene di norma un indice di liquidità (quick ratio) superiore a 2 possa rappresentare sintomo di eccessiva liquidità, ci preme sottolineare che il valore di questa voce è proprio quello che ci ha consentito di far fronte al rinnovo del CCNL delle cooperative sociali, conclusosi a settembre 2020 e ancor più di affrontare la fase di emergenza Covid-19, anticipando il FIS in favore dei propri lavoratori.

Passando all'analisi degli **indici di solvibilità**, confermiamo che la Cooperativa gode di una struttura finanziaria equilibrata, potendo coprire gli investimenti di struttura (pari a 826.729 €) con i Mezzi propri (capitale sociale e riserve) e l'indebitamento a medio\lungo termine.

CONTRIBUTI 5X1000

I contributi ottenuti nel 2020 grazie alla donazione della quota del 5 X 1000 ammontano a € 21.455,96 e sono relativi agli 2018 e 2019 e sono stati impiegati per approfondire e ampliare l'offerta di servizi e soggiorni per l'autonomia nell'ambito dell'iniziativa Dopo di Noi, che si manifesta nei progetti DAILA e PERLA.

CONTRIBUTO FONDAZIONE COESIONE SOCIALE

Significativo il contributo di € 15.000 del dicembre 2020 che la Fondazione di Coesione Sociale di Lucca ha erogato alla cooperativa per la ristrutturazione del tetto della Comunità Alloggio Protetta ArcaCasa Don Beppe Socci di Viareggio.

Attivo patrimoniale , patrimonio proprio, utile di esercizio

Dati da Bilancio economico

Fatturato	€5.899.930,00
Attivo patrimoniale	€5.971.062,00
Patrimonio proprio	€2.210.151,00
Utile di esercizio	€64.248,00

Valore della produzione (€)

Valore della produzione anno di rendicontazione	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -1)	Valore della produzione anno di rendicontazione (anno -2)
6009598.84	7248929.20	7268101.87

Composizione del valore della produzione

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	5603417.66	% 94.33
Ricavi da aziende profit	49378.46	% 0.83
Ricavi da persone fisiche	247133.94	% 4.16
Donazioni (compreso 5 per mille)	40576.46	% 0.68
		Totale
		5'940'506.52

Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)

Tipologia Servizi	Fatturato (€)
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;	5317023.31
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;	427452.77
p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4;	155453.98
Totale	5'899'930.06

Fatturato per servizio Cooperative tip.A

Asili e servizi per l'infanzia (0-6)

Asilo Nido	427452.77
Totali	427'452.77

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo

Interventi socio-educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.)	799991.74
Totali	799'991.74

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio

Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e con finalità socio-educativa)	66059.82
---	----------

Totali	66'059.82
Servizi residenziali	
Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	1209189.62
Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	506081.56
Minori - Comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le Case famiglia)	318628.26
Totali	2'033'899.44
Servizi semiresidenziali	
Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi	2099967.27
Salute mentale - Centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	12420.54
Totali	2'112'387.81
Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	
Segretariato sociale e servizi di prossimità	220971.45
Immigrati - Centri Servizi stranieri	10099
Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc...)	12919.51
Totali	243'989.96
Altri Servizi	
Interventi/ Servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc...)	9094.86
Ricerca e Formazione	23926.36
Altro	27673.32
attività Durante Noi - Dopo di Noi	
Totali	60'694.54

Fatturato per servizio Cooperative tip.B

Area servizi a commercio	
Pulizie, Custodia e manutenzione edifici	42136.18
Igiene ambientale e salubrità degli ambienti	20752.18
Logistica (trasporti, consegne, traslochi, facchinaggio, ecc..)	2037.60
Opere edili, manutenzione e impiantistica	11009.90
Manutenzione verde e aree grigie	79518.12
Totali	155'453.98

Fatturato per Territorio

Provincia

Lucca	5899930.06	% 100.00
-------	------------	----------

Obiettivi economici prefissati

Negli anni futuri, se vogliamo dare continuità alla nostra impresa, è necessario consolidare il fatturato incrementando i ricavi tramite nuove progettualità ed è necessario avere un'idea di sviluppo tramite investimenti e innovazione dei modelli di servizio.

Nel tentativo di percorrere la direzione indicata, stiamo cercando nuovi canali di progettazione europea, in partenariato con realtà diverse provenienti da altri paesi, infatti nel corso del 2021 CREA vorrebbe presentare all'Unione Europea un progetto che valorizzi l'integrazione sociale delle persone disabili e presti particolare attenzione ai percorsi di autonomia.

RSI

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

Nel 2018 C.RE.A ha ottenuto la certificazione ambientale in applicazione della norma iso 14001 aprendo quindi un'attenzione, anche formalizzata, alla sostenibilità e all'impatto ambientale.

La messa a disposizione e l'utilizzo della sede della FactoryCREA di Viareggio (acquistata nel 2015) per progetti volti alla sperimentazione delle autonomie delle persone disabili in un contesto abitativo ha permesso di attivare una buona pratica ampliata poi a diversi progetti e quindi persone in collaborazione con l'Azienda USL Toscana NO.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione	Tipologia Attività
Pubblica amministrazione	Partnership progetti Durante Noi e Dopo di Noi	Factory CREA è un collettore di attività volte alla sperimentazione delle autonomie delle persone disabili con vari progetti: DAILA e Papavero per la zona della Versilia, Perla per la zona della Valle del Serchio.

Tipologia Partner	Denominazione	Tipologia Attività
Enti di ricerca	Partnership CloudIA	In seguito alla partecipazione ad una bando di Ricerca e Sviluppo della Regione Toscana, nel 2020 sono stati definiti i Protocolli di sperimentazione di alcune azioni innovative nei servizi residenziali alla disabilità in collaborazione con le Università di Pisa e Firenze.

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

Obiettivi Sviluppo Sostenibile SDGs

12. consumo e produzione responsabili: garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo;

Politiche e strategie

CREA si è posta l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale mediante la riduzione dell'uso della carta o mediante l'uso di carta con certificazione ambientale e di assicurare l'efficientamento energetico di mezzi e sedi.

Coinvolgimento degli stakeholder

Attività di coinvolgimento degli stakeholder

CREA intende attivare alcune azioni di coinvolgimento dei portatori di interesse, in particolare:

- attivare un approfondimento della rendicontazione sociale coinvolgendo, nel prossimo Bilancio Sociale, soci e lavoratori;
- migliorare la modalità di diffusione, per questo primo anno, operata prevalentemente in modalità digitale;
- migliorare il coinvolgimento di utenti, familiari ed enti committenti inserendo domande specifiche nei questionari di valutazione delle prestazioni.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder interni

Categoria	Tipologia di relazione o	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Soci	rapporto Decisionale e di coinvolgimento	Responsabilità sociale e bilancio sociale	Azioni "bidirezionali" (Es.: focus group gli stakeholder);

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di stakeholder esterni

Categoria	Tipologia di relazione o	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Utenti, Committenti	rapporto Affidamento servizi, Qualità dei servizi	Responsabilità sociale e bilancio sociale	Azioni di tipo "consultivo" (Es: invio del questionario di valutazione);
Utenti, Committenti, Fornitori, Associazioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Assicurazioni, Partner, Istituti di credito	rapporto Affidamento servizi, Beneficiari servizi	Responsabilità sociale e bilancio sociale	Modalità "monodirezionali" di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder);

Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

L'anno 2020 ha visto la cooperativa impegnata in alcune attività di ricerca e progettualità innovative.

Per le attività di ricerca si tratta in particolare del **progetto CloudIA**, finanziato dalla Regione Toscana e inerente la sperimentazione di sistemi innovativi, che ricorrono alla robotica e alla sensoristica, nei servizi residenziali e domiciliari per anziani e disabili.

Per quanto riguarda le progettualità innovative, nonostante la sospensione forzata a causa dell'emergenza sanitaria da covid19, C.RE.A ha condotto avanti le **attività rivolte alle persone disabili sulla tematica del Durante Noi - Dopo di Noi** sia in Versilia che in Valle del Serchio.

Si può affermare in realtà che la **necessità di rispondere all'emergenza sanitaria** per continuare ad offrire servizi e prestazioni sociali agli utenti dei servizi abbia fatto scaturire in ogni attività condotta l'utilizzo di **strumenti, tecniche e progettualità innovative**. E' stato infatti necessario, solo per citare alcuni servizi, organizzare l'assistenza scolastica rivolta agli alunni

disabili con attività da remoto, i servizi educativi per minori hanno visto gruppi di bambini e ragazzi incontrare gli educatori in stanze virtuali, le équipes dei centri diurni per disabili hanno attivato ogni risorsa disponibile per sostenere le persone disabili e le loro famiglie che non potevano uscire da casa, gli operatori delle comunità protette, delle residenze per anziani e delle residenze per minori sperimentare hanno adoperato nuovi strumenti di comunicazione per mettere in contatto i familiari con gli ospiti accolti.

Anche per riprendere le attività in presenza, nei mesi di giugno e luglio 2020, è stato poi necessario **ridisegnare i servizi gestiti in accordo con gli enti committenti**, riprogettando le presenze (ad es. con aumento degli orari di apertura, organizzazione di turni per numeri ridotti di utenti), attrezzando le sedi ed i mezzi, modificando alcune attività partendo dai protocolli anticontagio utilizzati in ogni sede.

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione	Ambito attività di ricerca o progettualità	Tipologia attività svolta
attività di	innovativa	Sviluppo e sperimentazione di servizi robotici e sociali in Cloud per il supporto di persone fragili e non autosufficienti in strutture residenziali
ricerca o	progetto co-finanziato dal POR FESR	
progettualità	Toscana 2014-2020 - asse 1.1.5	

innovativa
Progetto
CloudIA

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati	Reti o partner coinvolti
L'obiettivo del progetto è sviluppare, integrare e testare un sistema prodotto-servizio finalizzato a promuovere l'assistenza e l'indipendenza degli anziani fragili non autosufficienti in RSA e di persone disabili in Comunità Alloggio Protette (CAP). Nel 2020 sono state approntate le azioni e gli strumenti necessari alla sperimentazione presso la sede della CAP ArcaCasa Don Beppe Socci di Viareggio, avviata poi nel periodo aprile-giugno 2021.	Università di Pisa (Scuola Superiore S. Anna), Università di Firenze (Dipartimento DIDA), cooperative Uscita di Sicurezza, Arca, Pane e Rose, Gli Altri

Denominazione	Ambito attività di ricerca o progettualità	Tipologia attività svolta
attività di	innovativa	In seguito ad una manifestazione di interesse, la cooperativa è stata ammessa ad un percorso di coprogettazione, guidato dai referenti delle zone distretto ASL della Versilia e della Valle del Serchio, per ideare e realizzare, nei confronti delle persone disabili, percorsi di sviluppo delle autonomie e dell'accrescimento della consapevolezza individuale e la ricerca di soluzioni innovative per l'abitare e per l'autosufficienza.
ricerca o	Avviso di istruttoria pubblica per presentazione di manifestazione di interesse relativa alla coprogettazione di servizi per persone con disabilità grave	
progettualità	privè di sostegno familiare di cui alla L 112/2016, come definiti dalla DGR 753/2017	

Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati	Reti o partner coinvolti
Nel 2020 la coop.va, in seguito alla sospensione delle attività nel marzo, ha poi rimodulato gli interventi proposti che sono stati riattivati nel mese di luglio offrendo alle persone disabili coinvolte occasioni di sperimentare le proprie autonomie. Il percorso sperimentale sta terminando ma è stato rinnovato, con nuova delibera regionale, anche per l'anno 2021-22 e la cooperativa è stata ammessa per coprogettare le nuove attività nelle due zone socio sanitarie coinvolte.	ASL Toscana Nord Ovest, associazioni e cooperative sociali dei territori coinvolti impegnate nell'ambito della disabilità

Cooperazione

Il valore cooperativo

La scelta di dar vita alla cooperativa C.RE.A è scaturita oramai quasi 40 anni fa, quando nel 1982 venne firmato l'atto costitutivo, di fronte al notaio Rizzo, da parte di 9 soci fondatori ed un capitale sociale di 45.000 lire. Primo presidente della Cooperativa Realizzazioni Artigianali fu Don Beppe Socci.

L'art 3 dello Statuto recitava che la "Società si rivolge a chiunque trovi, per diversi motivi, difficoltà nell'inserimento nella vita sociale, nella convinzione che attraverso il lavoro, inteso come mezzo di sussistenza ed assunzioni di responsabilità e le attività educative dell'uomo nel suo insieme, sia possibile il superamento dell'emarginazione"

L'unione volontaria dei soci fondatori ha così creato una società di proprietà comune e democraticamente controllata che, dopo le riforme normative e gli adeguamenti statutari degli anni successivi, è ancora viva nei valori fondanti della **trasparenza**, della **democrazia**, della **partecipazione** e della **responsabilità sociale**.

I soci esercitano il controllo democratico della cooperativa attraverso la definizione delle politiche e l'elezione dei membri del Consiglio di Amministrazione e partecipano anche con la propria quota di capitale sociale a fondare il patrimonio dell'organizzazione.

La cooperativa ha investito costantemente le proprie risorse maturate nella messa a disposizione della comunità territoriale di servizi e strutture dove poter assistere ed accogliere persone in difficoltà o in condizione di svantaggio.

Obiettivi di Miglioramento

Obiettivi di miglioramento della rendicontazione sociale

CREA intende migliorare il **processo di rendicontazione sociale** agendo su alcune aree:

- Approfondire il livello del Bilancio Sociale, coinvolgendo il personale dell'ufficio, i coordinatori ed i lavoratori sia nella raccolta di dati e contributi, sia nella redazione di articoli e documenti
- Migliorare la modalità di diffusione del Bilancio Sociale proponendo non solo una modalità di diffusione digitale, ma anche producendo una versione cartacea del documento
- Migliorare il coinvolgimento dei portatori di interesse revisionando gli strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente utente ed inserendo domande specifiche rispetto alla conoscenza e partecipazione al Bilancio Sociale.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro
Livello di approfondimento del Bilancio sociale	La coop.va intende migliorare il livello di coinvolgimento del personale dell'ufficio, dei coordinatori e dei lavoratori sia nella raccolta di dati e contributi, sia nella redazione di articoli e documenti del Bilancio Sociale. Negli ultimi mesi del 2021 si definiranno le azioni specifiche, nei primi 2 mesi del 2022 si realizzeranno.	quando verrà raggiunto 28-02- 2022
Obiettivo Modalità di diffusione	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo CREA intende elaborare una modalità di diffusione ad hoc del documento del Bilancio Sociale al fine di farne conoscere i contenuti a tutti i portatori di interesse coinvolti. La modalità sarà sicuramente digitale in questo primo anno; negli anni successivi si valuterà una pubblicazione cartacea.	Entro quando verrà raggiunto 30-09- 2021
Obiettivo Stakeholder engagement	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo La coop.va intende rivedere gli strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente utente ed inserire domande specifiche rispetto alla conoscenza e partecipazione al Bilancio Sociale.	Entro quando verrà raggiunto 31-12- 2021

Obiettivi di miglioramento strategici

Obiettivi di miglioramento strategici

La cooperativa adotta annualmente un **Piano di Miglioramento** approvato dal CdA e presentato ai soci lavoratori. Il Piano

prevede l'individuazione di processi ed obiettivi individuando risorse, responsabilità e tempi per raggiungerli. Annualmente si procede alla verifica del Piano e alla redazione del documento per l'anno successivo.

Tra gli **obiettivi principali** è possibile individuare l'approfondimento della formazione professionale degli operatori, il miglioramento delle performance ambientali, la valutazione dell'efficacia dei servizi con gli stakeholder, la ricerca e lo sviluppo di processi innovativi come le attività di coprogettazione.

Nel prossimo anno dovremo far fronte al rinnovo del Consiglio di Amministrazione in scadenza ad aprile 2022 occorre quindi prepararsi a quell'appuntamento in maniera adeguata coinvolgendo quanto più possibile i soci, occorrerà prevedere anche il ricambio generazionale all'interno della direzione e se necessario ridisegnare l'assetto organizzativo interno.

Obiettivo Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo ricercare e sviluppare la partecipazione ad azioni innovative di coprogettazione con enti pubblici e terzo settore in relazioni a bandi e opportunità nuove coinvolgendo anche referenti d'area e coordinatori	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Miglioramento performance sociali e ambientali	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Migliorare le performance ambientali con efficientamento dei mezzi di trasporto, di un uso consapevole delle risorse energetiche, di riduzione della carta, di promozione della digitalizzazione	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Valutazione qualità dei servizi con gli stakeholder	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Revisionare gli strumenti di rilevazione delle soddisfazioni del cliente interno ed esterno per una valutazione più efficace delle prestazioni e restituire i risultati ottenuti anche agli stakeholder coinvolti	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021
Obiettivo Formazione del personale	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo Promuovere formazione e aggiornamento per migliorare le competenze tecniche e professionali dei lavoratori su tematiche innovative e prevenire il burn out, anche attraverso la formazione finanziata	Entro quando verrà raggiunto 31-12-2021

TABELLA DI CORRELAZIONE

Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D. Lgs. n.117/2017

Il presente bilancio sociale è stato redatto attraverso il supporto del modello ISCOOP. La presente tabella di correlazione vuole offrire un quadro sinottico di come il modello ISCOOP sia in compliance con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore" emanate dal Ministero Del Lavoro e delle Politiche Sociali con il Decreto 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019).

Per ogni sotto-sezione e requisito richiesto dalle Linee guida (riportati nella prima colonna della tabella), vengono riportati gli indicatori qualitativi e quantitativi **OBBLIGATORI** del modello ISCOOP che rispondono a quel requisito indicando l'ambito, la sezione e il/gli indicatori specifici i cui rintracciare i dati (seconda colonna della tabella).

Il Modello Iscoop è stato elaborato per le imprese sociali cooperative distinte per: Cooperative sociali di tipo A (A); Cooperative sociali di tipo B (B); Cooperative sociali di tipo A+B (A+B); Consorzi (C); Imprese sociali cooperative (non coop.sociali) (IS); Consorzi di imprese sociali cooperative (non coop. sociali) (ISC).

Alcuni indicatori presenti nel modello sono comuni a tutte le tipologie, altri sono specifici solo per quella tipologia di impresa sociale cooperativa. Tali indicatori specifici e obbligatori, quando presenti in tabella, riportano la tipologia di impresa sociale cooperativa alla quale si riferiscono.

Per completezza si ribadisce che come indicato nelle Linee Guida: "Per gli enti di Terzo settore tenuti ex lege alla redazione, il bilancio sociale dovrà contenere almeno le informazioni di seguito indicate (...). In caso di omissione di una o più sotto-sezioni **l'ente sarà tenuto a illustrare** le ragioni che hanno condotto alla mancata esposizione dell'informazione"

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE ai sensi dell'art. 14 comma 1 d.lgs. 117/2017 e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 d.lgs. 112/2017. (Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9 agosto 2019)	Riferimento Modello ISCOOP. MODELLO DI BILANCIO SOCIALE PER LE IMPRESE SOCIALI COOPERATIVE SOCIALI
1) METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	
Eventuali standard di rendicontazione utilizzati; Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; Altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.	AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Nota Metodologica
2) INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	
Nome dell'ente; Codice Fiscale; Partita Iva; Forma giuridica e qualificazione ai sensi del Codice del Terzo settore; Indirizzo sede legale; Altre sedi; Aree territoriali di operatività; Valori e finalità perseguite (missione dell'ente); Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del d.lgs. 117/2017 e/o all'art. 2 del d.lgs. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; Collegamenti con altri enti del terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); Contesto di riferimento;	AMBITO: Identità SEZIONE: Presentazione e dati anagrafici INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Ragione sociale ● C.F. ● P.IVA ● Forma giuridica ● Attività di interesse generale ex art. 2 del d.lgs. 112/2017 ● Descrizione attività svolta ● Principali attività svolte da statuto (A, B, A+B, C, ISC) ● Adesione a consorzi ● Adesione a reti ● Adesioni a gruppi ● Contesto di riferimento e territori ● Regioni ● Provincie SEZIONE: Sede Legale e Sede operativa SEZIONE: Mission, vision e valori INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Mission, finalità, valori e principi della cooperativa
3) STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE: <ul style="list-style-type: none"> ● Numero e Tipologia soci ● Focus Tipologia Soci ● Anzianità associativa ● Focus Soci persone fisiche (A, B, A+B, IS) ● Soci svantaggiati per tipologia svantaggio, genere, età, titolo di studio, nazionalità (B, A+B) ● Tipologia di cooperative consorziate (C, ISC) ● Elenco cooperative consorziate per territorio (C, ISC)

<p>Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati);</p> <p>quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Governance INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema di governo ● Organigramma ● Responsabilità e composizione del sistema di governo <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione <p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Sviluppo e valorizzazione dei soci INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vantaggi di essere socio
<p>Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'articolo 1, comma 3 del d. lgs. 112/2017 "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale") sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 112/2017;</p>	<p>AMBITO: Identità SEZIONE: Mappa degli Stakeholder INDICATORE: Mappa categoria di stakeholder</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Coinvolgimento degli stakeholder INDICATORE: Attività di coinvolgimento degli stakeholder</p>
4) PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. "distaccati out") con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; Contratto di lavoro applicato ai dipendenti; Natura delle attività svolte dai volontari;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Numero Occupati ● Numero di occupati svantaggiati (B, A+B) ● Occupati soci e non soci ● Occupati svantaggiati soci e non soci (B, A+B) ● Politiche del lavoro e salute e sicurezza, contratti di lavoro applicati ● Tipologia di contratti di lavoro applicati ● Volontari e tirocinanti (svantaggiati e non)
<p>Attività di formazione e valorizzazione realizzate;</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipologia e ambiti corsi di formazione ● Ore medie di formazione per addetto
<p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate
5) OBIETTIVI E ATTIVITÀ	
<p>informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati. Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.</p>	<p>AMBITO: Sociale: Persone, obiettivi e attività SEZIONE: Qualità dei servizi INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Attività e qualità di servizi ● Utenti per tipologia di servizio (A, A+B) ● Percorsi di inserimento lavorativo (B, A+B) <p>SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ricadute sull'occupazione territoriale ● Rapporto con la collettività ● Rapporto con la Pubblica Amministrazione

	<p>AMBITO: Obiettivi di miglioramento SEZIONE: Obiettivi di miglioramento strategici INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento strategici <p>SEZIONE: Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale
6) SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	<p>AMBITO: Situazione economico-finanziaria SEZIONE: Attività e obiettivi economico-finanziari INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Situazione economica, finanziaria e patrimoniale ● Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio ● Valore della produzione ● Composizione del valore della produzione ● Fatturato per servizio (ex attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017)
7) ALTRE INFORMAZIONI	
<p>Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico ("Informazioni ambientali") prima delle "altre informazioni", per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc. Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.</p>	<p>AMBITO: Parte Introduttiva INDICATORE: Introduzione</p> <p>AMBITO: Sociale: persone, obiettivi e attività SEZIONE: Impatti sull'attività INDICATORE: Impatti ambientali</p> <p>AMBITO: Responsabilità sociale e ambientale SEZIONE: Responsabilità sociale e ambientale INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buone pratiche ● Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni <p>AMBITO: Identità SEZIONE: Partecipazione INDICATORE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vita associativa ● Numero aventi diritto di voto ● N. di assemblee svolte nel periodo di rendicontazione