

Bilancio Sociale C.RE.A. società cooperativa sociale

2021



C.R.E.A.
COOP. SOCIALE



Bilancio sociale predisposto ai sensi dell'articolo 14 del D.Lgs. n.112/2017

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

Maggio 2022

Sommario

1. Parte introduttiva	4
2. Identità	6
Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 112/2017	7
Mission, vision e valori della cooperativa.....	8
Governance.....	9
Partecipazione	13
Mappa degli Stakeholder	13
3. Sociale: Persone, Obiettivi e Attività	15
Sviluppo e valorizzazione dei soci.....	15
Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori.....	16
Formazione	22
Qualità dei servizi	23
Impatti dell'attività: occupazione, territorio, collettività, Pubblica Amministrazione	26
4. Situazione Economico-Finanziaria	28
Attività e obiettivi economico-finanziari	28
5. RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa)	29
Responsabilità Sociale e Ambientale	29
6. Innovazione	31
7. Cooperazione	34
8. Obiettivi di Miglioramento	35

1. Parte introduttiva

Introduzione

Il presente Bilancio Sociale fa riferimento al rendiconto dell'esercizio 2021 della C.R.E.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.R.E.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.

“Anche l'anno 2021 è stato caratterizzato dal perdurare della gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 che ha segnato inevitabilmente il vissuto della Cooperativa e inciso sull'andamento delle attività. Nel corso dell'anno, se da un lato si è delineata una normalizzazione dei servizi con la ripresa a regime dell'attività dei centri diurni, dall'altro l'andamento epidemiologico ha raccomandato la massima attenzione nell'applicazione delle misure anticontagio e delle strategie aziendali già messe in atto nel 2020.

Anche nei primi mesi del 2022 nei servizi residenziali, nonostante tutte le precauzioni messe in campo si sono verificati focolai, non preoccupanti dal punto di vista della gravità della malattia, ma certamente impegnativi dal punto di vista dell'emergenza organizzativa.

Da un punto di vista economico finanziario la cooperativa ha attuato e sta attuando misure tali da garantire la continuità dei servizi e quindi la continuità occupazionale dei soci, preservando nel contempo la continuità aziendale e la liquidità finanziaria.” (dalla relazione sulla gestione 2021)

Nota metodologica

La redazione del Bilancio Sociale segue le *Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore* (Decreto 04.07.2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali)

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.R.E.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 2022 e presentato per la discussione e l'approvazione all'Assemblea dei Soci del 23 giugno 2022.

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. Lo scorso anno, per la prima volta, è stata appunto utilizzata la piattaforma ISCOOP per la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni.

La presente pubblicazione è consultabile sul sito www.coopcrea.it
Per ulteriori informazioni è possibile scrivere a info@coopcrea.it.

2. Identità

Ragione Sociale	C.RE.A. società cooperativa sociale
Partita IVA e CF	00985350461
Forma Giuridica	Cooperativa sociale ad oggetto misto (A+B)
Associazione di rappresentanza	Legacoop Lega Regionale Toscana Cooperative e Mutue - dipartimento Welfare
Settore Legacoop	Sociale
Anno Costituzione	1982
Iscrizione albo delle cooperative	n. A100178 del 23.12.2004, sezione cooperative a mutualità prevalente

Storia dell'Organizzazione

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 hanno 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.

Sede Legale e operativa

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



Attività di interesse generale ex art. 2 del D.Lgs. 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 al comma 4

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. È inoltre impegnata nella gestione di servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Principali attività svolte da statuto di tipo A

Gestione di: Asilo Nido, Interventi socio-educativi territoriali per minori (inclusi ciaf, centri aggregativi, ludoteche, centri /soggiorni estivi, ecc.), Assistenza e servizi domiciliari, Disabili - Centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie, Anziani - Strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, Disabili - Centri diurni socio-sanitari e socio-riabilitativi, Salute mentale – Attività riabilitative, Segretariato sociale e servizi di prossimità, Immigrati - Centri Servizi stranieri, Servizi di mediazione (mediazione culturale, ecc...), Interventi/ Servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità, 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

Aspetti socio-economici del contesto di riferimento e il territorio in cui opera la cooperativa.

C.R.E.A. ha sempre operato, sin dalla sua costituzione, nel territorio della Versilia, zona sociosanitaria della Provincia di Lucca, in Toscana. 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. È 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.R.E.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).

Mission, vision e valori della cooperativa

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

In coerenza con questi valori C.R.E.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.R.E.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.

La cooperativa ha adottato una **Politica per la Qualità e l'Ambiente** (agg. dicembre 2021), documento fondamentale che orienta l'intero sistema di gestione integrata. 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

Gli organi sociali della cooperativa sono:

- l'Assemblea dei Soci;
 - il Consiglio di Amministrazione (CdA, 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 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 dal maggio 2019 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 dal maggio 2019 per 3 esercizi. 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.

Consiglio di Amministrazione - Durata del mandato: 3 anni			
Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo
Venera Nunziata Caruso	Presidente Consiglio Amministrazione, Consigliere (in carica da 5 mandati)	18-11-1987	in carica 3 esercizi
Roberta Carmignani	Vicepresidente Consiglio Amministrazione, Consigliere	06-12-2006	
Peruzzi Andrea	Consigliere di Amministrazione	20-04-2013	
Ramacciotti Sauro	Consigliere di Amministrazione	20-04-2013	
Frediani Penny	Consigliere di Amministrazione	27-04-2016	
Francesconi Andrea	Consigliere di Amministrazione	13-05-2019	
Benincasa Chiara	Consigliere di Amministrazione	13-05-2019	
I componenti del CdA sono tutti di nazionalità italiana, 4 donne e 3 uomini. 5 hanno un'età compresa fra 41 e 60 anni, 1 fino a 40 anni e 1 oltre 60 anni. Nel 2021 il CdA si è riunito 13 volte.			

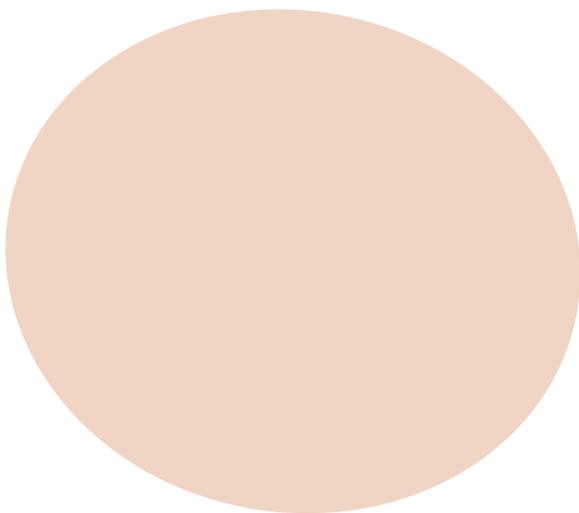
Collegio Sindacale - Durata del mandato: 3 anni			
Nominativo	Carica ricoperta	Data prima nomina	Periodo
Andrea Gemignani	Presidente Collegio Sindacale	27.04.2016	in carica 3 esercizi
Monica Barbara Baldini	Sindaco	13.05.2019	
Francesca Pardini	Sindaco	13.05.2019	

L'Assemblea ha nominato un Presidente onorario, nella persona di Luigi Sonnenfeld, fondatore della cooperativa ed ex amministratore, che partecipa alle riunioni del CdA e dell'Assemblea senza diritto di voto.

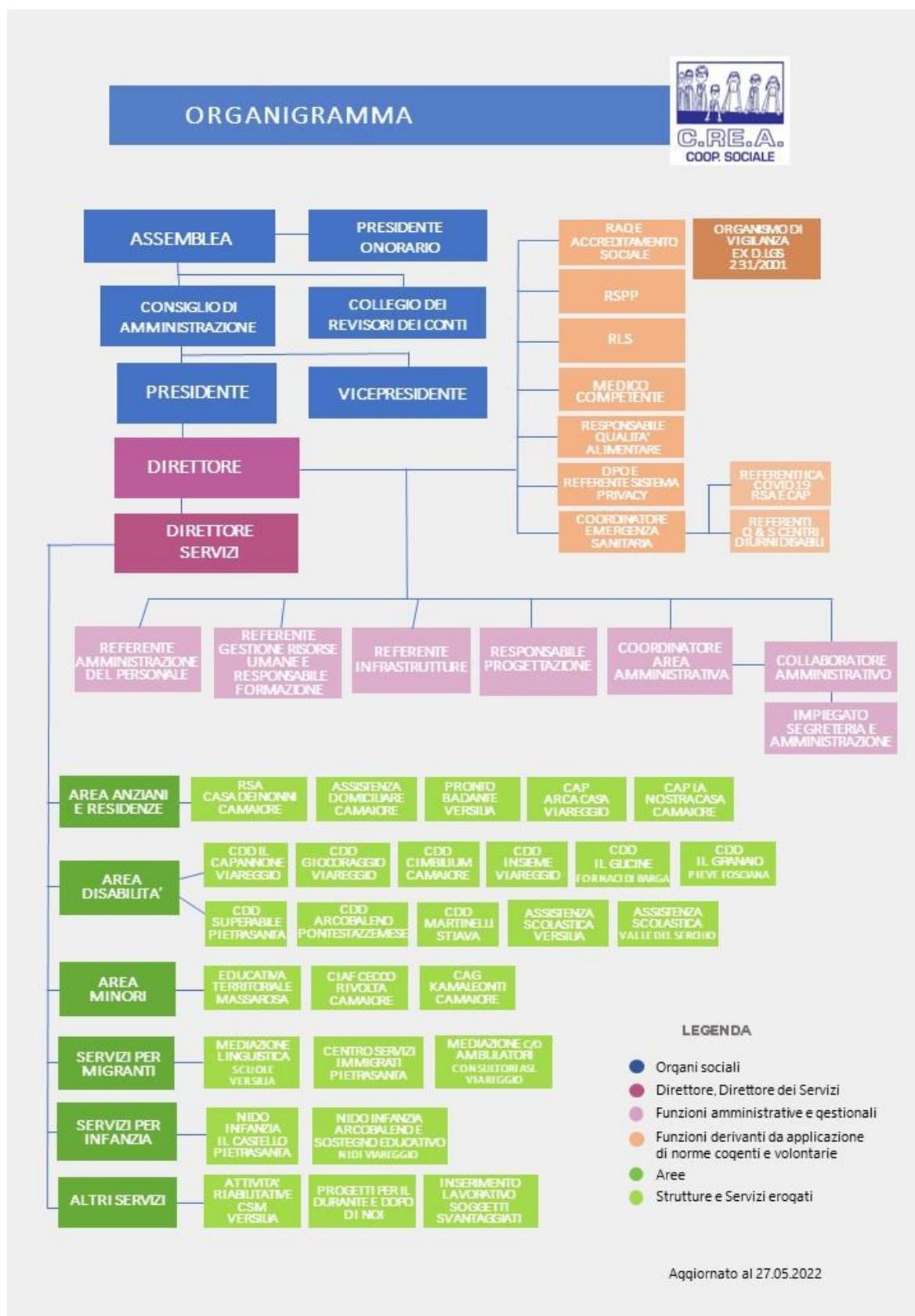
Il CdA aggiorna periodicamente un Organigramma Nominativo funzionale, la Direzione adotta e

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 cooperativa

Tipo di certificazione	certificato n.	Data prima emissione	Data revisione	Data scadenza
UNI EN ISO 9001:2015	4149/00/S	07.12.2000	21.12.2021	07.01.2025
UNI EN ISO 14001:2015	EMS-7285/S	23.07.2018	22.07.2021	22.07.2024
UNI 11034:2003	INFA/18/40	15.06.2018	10.06.2021	14.06.2024
UNI 11010:2016	DISAB/18/16	21.12.2018	20.12.2021	20.12.2024
UNI 10881:2013	ANZI/18/23	21.12.2018	20.12.2021	20.12.2024

Partecipazione

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 statutari e rispettando il regolamento interno.

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

Nel 2021 sono state indette due assemblee dei soci, organizzate in modalità mista di svolgimento.

L'11 giugno sono stati discussi e approvati il Bilancio dell'esercizio 2020, Il Bilancio Sociale, il Piano di miglioramento e il Piano della Formazione 2021 nonché condiviso quanto messo in atto per contenere e contrastare gli effetti dell'emergenza sanitaria e della prima chiusura del marzo.

Il 20 dicembre, oltre a comunicare ai soci l'andamento dell'esercizio 2021, è stata nominata la Commissione Elettorale e l'assemblea ha deliberato in merito al numero dei componenti del prossimo Consiglio di Amministrazione.

Partecipazione dei soci alle assemblee			
Data Assemblea	N. partecipanti in presenza e a distanza	N. partecipanti con conferimento di delega	Indice di partecipazione
11-06-2021	41	5	25,7%
20-12-2021	48	7	31,4%

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 (3 nel 2021) afferiscono a progetti specifici condotti da esperti. Nel 2021 la coop.va ha avuto stabili rapporti di collaborazione con 3 liberi professionisti (1 infermiere prof. le 2 fisioterapisti) per attività professionali presso i servizi residenziali.

Volontari in Servizio Civile. CREA ospita volontari in Servizio Civile dal 2004. Nel 2021 ha ospitato 10

volontari divisi su due progetti: *Cominciamo da Qui!* (4 volontari, progetto Universale), *Un Anno di Cammino* (6 volontari, progetto Universale).

Tirocinanti. La coop.va ospita costantemente tirocini formativi curriculari. Nel 2021 le attività, sospese dal mese di marzo 2020, sono gradualmente riprese ed hanno accolto 4 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; RSP, 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. Più del 97% 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 (ConiBambini) o società di scopo degli enti (ToscanaSviluppo).

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

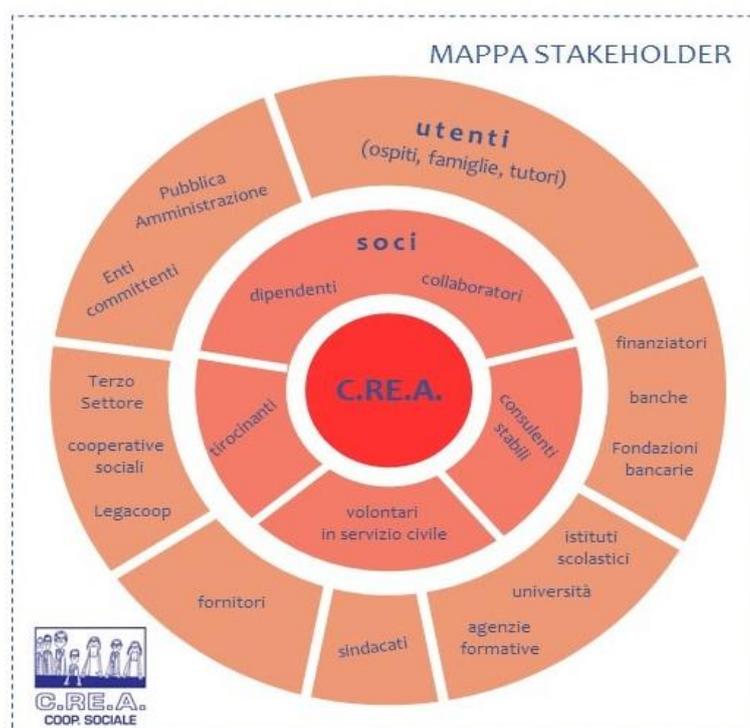
Utenti dei servizi gestiti. La coop.va ha coinvolto nel 2021 più di 1700 utenti diretti nei propri servizi, per i quali sono coinvolti poi, come utenti indiretti, i genitori, i familiari, i caregiver, le associazioni di rappresentanza di utenti e famiglie.

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, fa parte della Direzione Regionale e Nazionale, partecipa ai tavoli di lavoro promossi rispetto a varie tematiche (occupazione, programmazione, politiche sociali,



cultura gestionale, innovazione) inserendo quindi il proprio operato nell'ambito di una rete di Sistema che si confronta sui bisogni sociali e analizza opportunità di risposta e di sviluppo. 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.

3. 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.R.E.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 2021.

"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.R.E.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 società di mutuo soccorso RECIPROCA.

Numero e Tipologia soci

Soci ordinari	173
Dì cui:	
Soci lavoratori	168
Soci lavoratori svantaggiati	5
Soci persone giuridiche	0

Genere		
Maschi	31	18%
Femmine	142	82%

Età		
fino a 40 anni	35	20,23%
Dai 41 ai 60 anni	116	67,05%
Oltre 60 anni	22	12,72%

Nazionalità		
Nazionalità italiana	171	98,84%
Nazionalità Europea non italiana	0	0
Nazionalità Extraeuropea	2	1,16%

Studi		
Laurea	37	21,39%
Scuola media superiore	96	55,49%
Scuola media inferiore	39	22,54%
Nessun titolo	1	0,58%

Focus Soci svantaggiati

	Maschi	Femmine
Disabili fisici	1	1
Disabili psichici e sensoriali	1	0
Pazienti psichiatrici	0	1
Tossicodipendenti / Alcolisti	0	1

Studi		
Laurea	0	0
Scuola media superiore	1	20%
Scuola media inferiore	3	60%
Nessun titolo	1	20%

Età		
fino a 40 anni	1	20%
Dai 41 ai 60 anni	4	80%
Oltre 60 anni	0	0

Nazionalità		
Nazionalità italiana	4	80%
Nazionalità Europea non italiana	0	0
Nazionalità Extraeuropea	1	20%

Anzianità associativa

Anzianità associativa		
da 0 a 5 anni	83	47,98%
da 6 a 10 anni	35	20,23%
da 11 a 20 anni	32	18,50%
oltre 20 anni	23	13,29%

Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

Anche nell'anno 2021 la cooperativa ha dovuto affrontare e sostenere l'impatto della gestione dell'emergenza sanitaria da covid19, con l'avvio, sin dall'inizio del mese di gennaio, della vaccinazione anti-Covid.

Nel corso dell'anno CREA ha aggiornato procedure e protocolli specifici, 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; i servizi semiresidenziali, territoriali, scolastici sono stati oggetto di successive rimodulazioni organizzative.

Per fronteggiare la pandemia la cooperativa si era dotata già nel 2020 di 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 informazione/formazione e diffusione 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.

Durante l'anno la coop.va ha perso, in seguito a gare d'appalto, la gestione di alcuni servizi: 55 soci sono usciti da CREA e ne sono entrati 13. È stata infatti persa la gestione di servizi significativi quali l'Assistenza Scolastica agli Alunni Disabili per conto del Comune di Camaiore (terminata al 31.08), il Nido d'Infanzia Sebastiano Galli di Capannori (termine al 31.07) e gli Sportelli di Solidarietà di Capannori (termine nel giugno). Nel mese di aprile erano inoltre avvenuto il passaggio della gestione della Comunità Alloggio per Minori di Viareggio in seguito alla gara d'appalto non aggiudicata alla fine dell'anno 2020. I lavoratori impegnati nei vari servizi sono stati contrattualizzati dai nuovi gestori in virtù dell'applicazione dell'art. 37 del CCNL sui cambi d'appalto.

Al 31.12.2021 CREA impiegava 212 lavoratori, il costo del lavoro rappresenta più dell'80% dei costi della cooperativa, l'anno 2021 ha visto un aumento delle ore lavorate rispetto al 2020 (271.770 ore lavorate nel 2020, 297.569 nel 2021)

L'82% dei lavoratori sono soci della cooperativa (173 su 212), l'81,72% 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 fino al settembre del 2020 un aumento graduale dei minimi contrattuali conglobati mensili: il nuovo contratto è interamente applicato dalla cooperativa, 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 ciò fa parte delle scelte valoriali della cooperativa: sui 212 lavoratori impiegati al 31.12.2021, solo 3 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 31.12.2021 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 Società di Mutuo Soccorso 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. Nel 2021 38 soci hanno aderito alle opportunità di assistenza sanitaria integrativa di RECIPROCA per un totale di 94 prestazioni (esami di laboratorio ed indagini diagnostiche, visite specialistiche, ticket sanitari, ricoveri ospedalieri, odontoiatria, indennità covid19).

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 anche l'anno 2021 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.

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.

Occupati soci e non soci

Numero Occupati	212
Di cui:	
Occupati svantaggiati	6

Genere	Maschi	Femmine	totale
occupati soci	31	142	173
occupati non soci	4	35	39

Età	fino ai 40 anni	da 41 a 60 anni	oltre 60 anni	totale
occupati soci	35	116	22	173
occupati non soci	24	12	3	39

Studi	Laurea	Scuola media superiore	Scuola media inferiore	Scuola elementare	Nessun titolo	totale
occupati soci	37	96	39	0	1	173
occupati non soci	15	16	8	0	0	39

Nazionalità occupati	Nazionalità Italiana	Nazionalità Europea non italiana	Nazionalità Extraeuropea	totale
occupati soci	171	0	2	173
occupati non soci	39	0	0	39

Livelli di inquadramento

Livello	Maschi	Femmine	mansioni
A1	0	8	addetti alle pulizie, cucina, personale ausiliario
A2	3	6	operai generici, addetti alle pulizie
B1	2	3	operai agricoli, assistenti infanzia con funzioni non educative, AAB non formato
C1	7	70	Addetti Assistenti Base (OSA), assistenti scolastici, istruttori manuali, cuoco, operaio specializzato, impiegati d'ordine
C2	3	27	Operatore Socio Sanitario
D1	12	35	animatori, impiegati, maestri attività manuali ed espressive, operatori servizi informativi, educatori, assistenti infanzia funzioni educative
D2	3	14	Infermieri, terapeuta riabilitazione, educatore professionale
D3	2	9	Educatore professionale, infermiere con funzioni di coordinamento
E2	1	2	Quadro, Coordinatore
F1	0	1	Responsabile Area
F2	0	1	Responsabile
collaboratori	2	1	Esperti per conduzioni attività laboratoriali
totale	35	177	

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 99 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. Nel 2021 l'attività dei VSC è stata

continuativa, nel mese di giugno è terminato il **progetto Cominciamo da qui!** (4 volontari) ed è stato avviato il **progetto Un Anno di Cammino** (6 volontari). 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 2021 la cooperativa ha ospitato 6 volontari dell'associazione in servizi rivolti alla disabilità e agli anziani.

Ospitalità di tirocini

Nel marzo 2020 erano state sospese tutte le attività di tirocinio per far fronte all'emergenza sanitaria Covid-19, attività che sono state riprese solo parzialmente nell'anno 2021 e solo fra la primavera e l'estate. In genere la coop.va ospita tirocini curriculari provenienti dalle Università, dagli Istituti Superiori, dalle Agenzie Formative accreditate. Nel 2021 sono stati ospitati 4 tirocini formativi curriculari.

Tipologia di contratti di lavoro applicati

La cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per i dipendenti e i soci delle cooperative sociali esercenti attività socio-sanitario, assistenziale educativo e di inserimento lavorativo per il periodo 2016-2019. Il contratto è stato sottoscritto e ratificato a maggio 2019 ed ha previsto 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.

	tempo indeterminato e a tempo pieno	tempo indeterminato e a part time	tempo determinato e a tempo pieno	tempo determinato e a part time	Collaboratori continuativi	Totale
Occupati	32	148	0	3	3	212

Agli occupati si aggiungono 3 lavoratori autonomi

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

Retribuzione annua lorda minima	€ 16.310,06
Retribuzione annua lorda massima	€ 38.677,99
Rapporto	2,37

Organi di amministrazione e controllo

I componenti del **Consiglio di Amministrazione** non percepiscono compenso né indennità per la carica ricoperta.

I componenti del **Collegio Sindacale**, che svolge anche funzione di revisione legale, hanno percepito nel 2021 un compenso determinato in base alle tabelle dell'Ordine di appartenenza dei professionisti.

Nominativo membri Collegio Sindacale
Andrea Gemignani
Monica Barbara Baldini
Francesca Pardini

I componenti dell'**Organismo di Vigilanza** hanno percepito nel 2021 un compenso in relazione a quanto determinato in sede di incarico.

Nominativo membri Organismo di Vigilanza
Andrea Palestini
Fabrizio Sartini
Valentina Ceragioli

Turnover

Entrati nell'anno di rendicontazione (A) (Tutte le assunzioni avvenute al 31/12):	97
Usciti nell'anno di rendicontazione (B) (Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc. avvenute al 31/12):	145
Organico medio al 31/12 (C):	212
Rapporto % turnover (A+B/C)	114

Malattia e infortuni

L'analisi sull' andamento del fenomeno infortunistico relativo all'anno 2021 evidenzia una diminuzione degli indici di gravità e durata media ed un lieve aumento dell'indice di frequenza.

L'esame nel dettaglio dei singoli infortuni rileva che su 12 infortuni accaduti, 6 sono legati a caduta accidentale, 3 a colluttazione, 2 in itinere, 1 a biologico. Alcuni infortuni sono dovuti ad imperizia/disattenzione come le cadute accidentali ed altri (itinere e colluttazione) a fattori in genere non governabili mediante misure ordinarie di prevenzione. Nel complesso quindi l'andamento del fenomeno infortunistico appare confortante e non risultano accadimenti legati a fattori di rischio propri delle mansioni, eccetto un unico caso di infortunio biologico. Il quadro delle malattie professionali evidenzia che sono state presentate nello scorso anno n. 3 denunce di malattie professionali, di cui due respinte ed una in corso di istruttoria.

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 équipe.

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. 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. È in fase di programmazione una nuova rilevazione del clima interno.

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	Tipologia corsi e aggiornamento	Descrizione	n. ore formazioni	n. lavoratori formati
Salute e sicurezza	aggiornamento e nuova formazione	Corsi afferenti area salute e sicurezza luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs. 81-2008 quali: sicurezza dei lavoratori, Preposti ed RLS, addetti antincendio (rischio basso, medio, alto) addetti primo soccorso, addetti conduzione di trattori (CREA sez. B) e aggiornamenti sui protocolli di gestione per la prevenzione rischio Covid	859	140
Sociale	aggiornamento	Aggiornamento professionale delle competenze sia come accrescimento personale e di benessere lavorativo che come approfondimento di competenze specifiche, applicabili sui processi lavorativi. Sono compresi corsi su Comunicazione Aumentativa Alternativa per la promozione delle autonomie personali, disturbi dello spettro autistico, apprendimento di strumenti e metodologie digitali applicabili nell'area della disabilità, la relazione nell'équipe, uso della comunicazione empatica.	2144	113
Sanitario	aggiornamento	Corsi legati ad aspetti assistenziali degli ospiti, mobilitazione disabili e anziani non autosufficienti, prevenzione delle cadute, con riferimento ai protocolli sanitari sia dal punto di vista clinico che psicologico. Seminari e convegni sulla gestione del rischio clinico nelle strutture sanitarie in ambito Covid-19.	214	92

Educativo	aggiornamento	Corsi per educatori dei Centri di Aggregazione Giovanile, Educativa territoriale, nidi d'infanzia con iniziative promosse dagli enti territoriali e presenti nel Piano Educativo Zonale. In ambito dei nidi hanno lavorato su linee pedagogiche per il sistema integrato 0-6, coerenza e continuità educative, prendersi cura di sé per prendersi cura dell'altro, sviluppo della creatività artistica.	569	58
Certificazioni e modelli organizzativi	aggiornamento	Incontri tenuti dal Responsabile Area Qualità con riferimento al Sistema di Gestione Integrata sul modello della cooperativa.	444	189
Progettazione e bandi	Convegni, seminari, webinar	Incontri partecipati dall'ufficio amministrativo e direzione della cooperativa, promossi gli Enti del Terzo settore, Regione Toscana, Legacoop Sociali e Istituti Universitari in ambito di aggiornamento sociale e gestione del mondo cooperativo.	52	16
HACCP - Privacy	aggiornamento e nuova formazione	corsi HACCP e Normativa privacy 2016-679 con riferimento ai servizi socio educativi e assistenziali alla persona gestiti dalla cooperativa.	216	57

Ore medie di formazione per addetto

Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione	5564
Totale organico nel periodo di rendicontazione (addetti formati nell'anno)	249
Rapporto	22,3

Feedback ricevuti dai partecipanti

A conclusione di ogni evento formativo, in particolare con riferimento alla formazione specialistica, si richiede ai partecipanti di compilare un questionario di valutazione. Uno strumento di riscontro sul corso promosso o partecipato e una riflessione sul grado di soddisfazione raggiunto, con l'obiettivo di determinare il potenziale incremento delle proprie conoscenze e/o capacità di saper fare, rispetto alla propria preparazione personale e in relazione all'efficacia ed applicabilità nell'ambito lavorativo.

Una volta raccolti i questionari si sommano le valutazioni, ottenendo una media di gradimento del corso, secondo una scala di valori numerici definiti tra scarso ed eccellente. Il 60% dei corsi è risultato buono, il restante 40% soddisfacente.

Qualità dei servizi

Attività e qualità di servizi

Tutti i servizi nel corso del 2021 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 continuare ad affrontare l'emergenza Covid-19.

Anche l'anno 2021 ha visto così la prosecuzione di 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 2020 e rimodulare gli interventi erogati per poter comunque

soddisfare, sin dove possibile, i bisogni delle persone in carico.

Per ogni servizio la cooperativa ha proseguito ad 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 riprendere le attività socio educative e assistenziali rivolte alle persone disabili e anziane, ai giovani e ai bambini, alle persone svantaggiate. Continuare ad 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 2021 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 11010 (Servizi Residenziali e diurni per persone con disabilità)
- UNI 10881 (Assistenza Residenziale agli anziani).

C.R.E.A. è iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali per le categorie CER 20.02.01 e CER 20.02.02

Utenti per tipologia di servizio

Tipologia Servizio	Utenti Diretti
Asili e servizi per l'infanzia (0-6)	n. utenti diretti: 99 La cooperativa gestisce nidi d'infanzia, gli utenti diretti sono bambini in età 0-3 anni
Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali per minori	n. utenti diretti: 375 Gli utenti sono minori inseriti nei centri di aggregazione, centri infanzia adolescenza e famiglia, attività di educativa territoriale e alunni disabili assistiti nell'ambito di servizi specialistici scolastici.
Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	n. utenti diretti: 131 Gli utenti sono anziani e disabili autosufficienti e non autosufficienti. Il progetto Pronto Badante è rivolto agli ultra 65enni.
Servizi residenziali	n. utenti diretti: 63 anziani non autosufficienti ultra 65enni nella RSA disabili adulti nelle CAP, minori nella Comunità Alloggio residenziale
Servizi semiresidenziali	n. utenti diretti: 212 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.
Servizio Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	n. utenti diretti: 804 Gli utenti sono adulti e famiglie. I servizi di Sportello Sociale sono rivolti a famiglie in stato di bisogno, il Centro Servizi a cittadini stranieri, la mediazione linguistico culturale ad alunni stranieri e a donne stranieri che hanno avuto servizi dai Consultori territoriali.
Altri Servizi	n. utenti diretti: 49 I progetti del Dopo di Noi hanno coinvolto adulti disabili, i progetti di inserimento lavorativo adulti usciti dal mercato del lavoro

Percorsi di inserimento lavorativo

Nell'anno 2019 la cooperativa sociale CREA Impresa (di tipo B), nata su promozione di C.R.E.A. nel 1995, è stata fusa per incorporazione nella stessa C.R.E.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 responsabile 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. Nel 2021 non sono state avviati nuovi percorsi di inserimento lavorativo ma sono proseguiti quelli già avviati.

- N. percorsi di inserimento in corso al 31/12: 5
- N. operatori dedicati all'inserimento lavorativo al 31 /12: 2

Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

Come avviato nell'anno 2020, anche nel 2021 si sono utilizzate **modalità miste** di rilevazione della soddisfazione del cliente, in genere familiari e tutori degli ospiti dei servizi.

Si è quindi continuato ad utilizzare questionari cartacei laddove il contatto con i familiari è quotidiano e permette la consegna di una busta (vedi CIAF Ceccorivolta, Centri Diurni Disabili), questionari esclusivamente on line laddove il contatto è meno frequente (vedi Assistente Scolastica alunni disabili) o in modalità mista anche con l'utilizzo di telefonate (vedi le CAP per disabili).

I questionari sono stati rivisti e adattati alla realtà del 2021 in collaborazione con il RAQ (individuazione delle aree di interesse, elaborazione grafica, validazione del RAQ, approvazione dell'ente committente se necessaria), in genere si è presentata la rilevazione con la consegna di una lettera di presentazione ai familiari degli utenti o ai referenti scolastici. Per l'aggregazione dei dati dei questionari si è utilizzati i moduli Google per avere la possibilità di raccogliere rapidamente i dati ed avere elaborazioni grafiche.

Per alcune rilevazioni hanno collaborato per distribuzione e raccolta questionari (vedi CIAF, CAP e CDD) i Volontari in Servizio Civile (VSC) impegnati dalla coop.va.

Una lettura dei dati rielaborati è stata poi in genere consegnata/inviata ai coordinatori (oltre che al RAQ e alla Direzione della cooperativa) che in genere conducono il percorso di condivisione e discussione con gli operatori, gli utenti, i familiari ed i referenti degli enti pubblici per i quali la cooperativa gestisce i servizi. L'analisi fornisce un punto di riferimento per la programmazione/revisione degli stessi servizi per l'anno prossimo.

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: occupazione, territorio, collettività, Pubblica Amministrazione

Ricadute sull'occupazione territoriale

I 212 lavoratori della cooperativa sono residenti in buona parte in Provincia di Lucca (92%), quasi il 74% proviene dalla zona della Versilia (156 persone). 31 persone abitano nella zona della Valle del Serchio e 8 nella Piana di Lucca, 17 persone sono residenti fra le province di Pisa, Massa, La Spezia e Livorno.

Evidente è quindi la ricaduta sul territorio dell'occupazione generata da C.R.E.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 media occupati negli ultimi 3 anni:

2021	2020	2019
255	279	274

Andamento n° occupati Svantaggiati negli ultimi 3 anni:

2021	2020	2019
8	9	9

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.

Nella seconda parte del 2021 la cooperativa ha ripreso a promuovere eventi pubblici e manifestazioni coinvolgendo non solo gli ospiti e le loro famiglie, ma anche le associazioni e la comunità locale tutta.

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

Ambito attività	Tipologia attività	Denominazione attività	n° stakeholder coinvolti	Tipologia stakeholder collettività
Sociale	Raccolta fondi per sostenere l'acquisto di due nuovi pulmini	Raccolta fondi per acquisto pulmini attrezzati	200	ospiti, famiglie, comunità del territorio
Sociale	02.09.21 Inaugurazione Murales del Capannone di Viareggio	Un murale che parla di noi	150	ospiti, famiglie, amministrazione locale, associazioni
Sociale	29.09.21 Incontro organizzato con i candidati alla carica di Sindaco del Comune di Massarosa	Conosciamo i candidati	50	famiglie ospiti, operatori, comunità locale

Sociale	04.10.21 Festa di compleanno della cooperativa	Festa del 04 ottobre	100	ospiti e famiglie, operatori, comunità locale, associazioni
Sociale	settembre e ottobre 2021 Mostra di pittura alla Cittadella del Carnevale di Viareggio	Trovo sempre il modo di fare tutto 2	200	ospiti e famiglie, comunità locale, visitatori della Cittadella
Culturale	30.07.21 Festa concerto con Marco Rovelli a Viareggio	Factory/CREA in FESTA	100	ospiti e loro famiglie, operatori, cittadini, comunità locale

Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Indichiamo qui di seguito le principali attività e azioni “nuove”, realizzate nel 2021, 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 2021 è stato caratterizzato dall'avvio della campagna vaccinale anti-Covid che è cominciato proprio con il coinvolgimento degli operatori socio sanitari e delle persone fragili, quindi gran parte del personale della cooperativa e gli ospiti dei servizi, sin da gennaio 2021, hanno seguito il calendario vaccinale proposto dal Governo e dalla Regione Toscana.

In linea con le normative ed i protocolli specifici in tema di prevenzione del contagio i servizi sociali ed educativi gestiti sono stati adattati nell'erogazione delle prestazioni e con l'autunno anche nei servizi diurni alla disabilità si è potuto riprendere a consumare il pranzo.

Ambito attività svolta	Descrizione attività svolta	Denominazione P.A. coinvolta
Co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento	Co-progettazione intervento educativo per minori 11-17 anni con attivazione centro aggregativo a Torre del Lago e a Piano di Conca	Comune di Viareggio e Comune di Massarosa (progetto Manchi solo tu)
Partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro	15.07.21 La disabilità si racconta: messa in rete di esperienze e promozione delle migliori risposte ai bisogni delle persone con disabilità	Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, enti locali e asl della Provincia di Lucca

Impatti ambientali

Nel corso del 2021 C.R.E.A. ha proseguito sul percorso tracciato gli anni precedenti, volto a garantire un costante e sistematico miglioramento dell'impatto che la cooperativa ha sull'ambiente esterno.

Il persistere dell'emergenza sanitaria, dovuta alla pandemia da Covid-19, ha influenzato pesantemente la definizione di obiettivi specifici in ambito di riduzione dell'impatto ambientale dei singoli servizi. In particolare, non è stato possibile ridurre l'utilizzo di DPI, prodotti monouso e per la sanificazione quotidiana ma si è proseguito, nel rispetto dei requisiti individuati dai DPCM e dell'ISS, a privilegiare gli acquisti a marchio Ecolabel e conformi ai CAM.

Gli ambiti di miglioramento perseguiti dalla cooperativa nel 2021, come da SGA, sono stati:

- Efficientamento energetico: presso la struttura di proprietà della cooperativa che ospita il CDD Il Capannone e gli Uffici Amministrativi, è stato eseguito un intervento di manutenzione straordinaria volto al rifacimento della copertura. A seguito dell'installazione di pannelli specifici è stato possibile ottenere una maggior efficienza termica e una notevole riduzione dell'impatto acustico sull'ambiente interno.
- Ammodernamento parco automezzi: al fine di ridurre le emissioni inquinanti nell'atmosfera, nel corso del 2021, C.R.E.A. ha provveduto a sostituire mezzi obsoleti con altrettanti di nuova concezione. In particolare sono stati rottamati due pulmini attrezzati per il trasporto disabili classificati Euro 3 e, contestualmente, sono stati acquistati due automezzi dotati di sollevatore elettrico appartenenti alla classe Euro 6D.
- Analisi nuove fonti di rischio: la necessità di eseguire i tamponi antigenici presso i Centri Diurni Disabili, ha generato la produzione di una nuova classificazione di rifiuti presso queste strutture: CER 18.01.03. In conformità col nostro SGA e le normative vigenti in materia, è stato attivato il percorso idoneo per garantire trasporto e smaltimento dei rifiuti sanitari.

Alla luce del modificarsi del contesto in cui opera la cooperativa, nel corso dell'anno si è reso necessario l'aggiornamento di alcuni documenti del SGA in vigore, in particolare sono state revisionate la procedura PA20 Gestione Rifiuti, PA22 Gestione Emergenze Ambientali e la Politica Qualità e Ambiente.

4. Situazione Economico-Finanziaria

Attività e obiettivi economico-finanziari

Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

“Dal punto di vista gestionale si è lavorato soprattutto per tutelare il fatturato e mantenere una sufficiente sostenibilità economica dell’attività cooperativa. [...] L’analisi dello Stato Patrimoniale evidenzia l’impegno e lo sforzo della cooperativa nell’effettuare investimenti in beni durevoli capaci di rispondere agli scopi statutari e ad assicurare la risposta di spazi e di servizi, anche nei momenti di generale crisi economica legati soprattutto agli effetti della gestione dell’emergenza sanitaria da Covid-19” (dalla Relazione sulla Gestione 2021)

Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio	
Fatturato	€ 6.405.301,00
Attivo patrimoniale	€ 6.306.938,00
Patrimonio proprio	€ 2.250.073,00
Utile di esercizio	€ 75.229,00

Valore della produzione		
2021	2020	2019
€ 6.488.008,00	€ 6.009.089,00	€ 7.248.036,00

Composizione del valore della produzione

La cooperativa è attiva al 100% nella Provincia di Lucca

Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 6.300.949	97,12 %
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione (Impresa Sociale Con I Bambini)	€ 48.907	0,75%
Ricavi da aziende profit (sezione B)	€ 55.445	0,85%
Altri ricavi e proventi	€ 82.707	1,27%
totale	€ 6.488.008	100,00%

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, 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;	88,07
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;	8,62
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;	0,75
p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4	2,56

Obiettivi economici prefissati

“Nonostante il risultato positivo dell'anno che si chiude, permangono elementi di forte preoccupazione circa gli sviluppi futuri di C.R.E.A., legati sia alla gare d'appalto che alle condizioni di mercato peggiorative rispetto alle situazioni precedenti, le regole degli appalti sono spesso premianti il massimo ribasso, nonostante la normativa regionale di settore sembrerebbe riflettere la volontà della Regione di salvaguardare e potenziare la qualità del settore dei servizi, inoltre sono venute meno le alleanze di sistema nel mondo cooperativo e la concorrenza è rappresentata da operatori economici in forma singola o consorziata di sempre più grande dimensione. Una riflessione futura dovrà essere fatta sul mercato in generale e sul mercato privato che fino ad oggi ci è sembrato non facilmente aggredibile, vista anche la nostra organizzazione aziendale.” (dalla Relazione sulla Gestione 2021)

5. RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa)

Responsabilità Sociale e Ambientale

Buone pratiche

Nel 2018 C.R.E.A. ha ottenuto la certificazione ambientale in applicazione della norma ISO 14001 aprendo quindi un'attenzione, anche formalizzata, alla sostenibilità e all'impatto ambientale. Lo scorso anno, con la Verifica Ispettiva di parte terza nel mese di dicembre a cura dell'organismo esterno, il certificato è stato rinnovato per un ulteriore triennio.

A seguito dell'approfondimento dei progetti sperimentali sul Durante Noi/Dopo di Noi per le persone disabili, la coop.va ha deciso di mettere a disposizione di queste attività un'altra sede, dopo la Factory/CREA di Viareggio. Nel settembre 2021 è stata acquistata un'abitazione nel Comune di Camaione, nella frazione di Capezzano, idea sostenuta dalla zona Versilia dell'ASL Toscana NO con cui è proseguito il percorso di co-progettazione degli interventi in questo ambito.

Partnership, collaborazioni con altre organizzazioni

Tipologia Partner	Denominazione Partnership	Tipologia Attività
Pubblica amministrazione	Progetti Durante Noi e Dopo di Noi	Factory CREA è diventata un collettore di attività volte alla sperimentazione delle autonomie delle persone disabili con vari progetti che sono proseguiti per l'anno 2021 e proseguiranno anche nel 2022 con una co-progettazione annuale con le zone ASL: DAILA e Papavero per la zona della Versilia, Perla per la zona della Valle del Serchio.
Enti di ricerca	CloudIA	In seguito alla partecipazione ad un bando di Ricerca e Sviluppo della Regione Toscana, nel 2021 si è attivata la sperimentazione di alcune azioni innovative nei servizi residenziali alla disabilità in collaborazione con le Università di Pisa e Firenze. In particolare è stata coinvolta la CAP ArcaCasa Don Beppe Socci di Viareggio con la sperimentazione di sensori ambientali in 5 camere e l'utilizzo di un robot per la stimolazione cognitiva degli ospiti.

Obiettivi Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030

Obiettivi Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030
Obiettivo n. 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

CREA ha utilizzato lo scorso anno, per la prima volta, la piattaforma ISCoop messa a disposizione dalla Lega delle Cooperative per la redazione del Bilancio Sociale. Il Bilancio Sociale, approvato dall'Assemblea dei Soci, è stato diffuso attraverso la pubblicazione sul sito internet della cooperativa.

Anche per questo anno il Bilancio Sociale viene redatto attraverso la piattaforma ISCoop, ma la pubblicazione è stata migliorata grazie ad un successivo lavoro di editing per migliorarne la leggibilità e la fruibilità da parte dei vari stakeholder.

Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di **stakeholder interni**

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

 Numero, tipologia e modalità di coinvolgimento di **stakeholder esterni**

Categoria	Tipologia di relazione o rapporto	Livello di Coinvolgimento	Modalità di coinvolgimento
Utenti, Committenti	Affidamento servizi, Qualità dei servizi	Specifico: confronto su un'attività specifica/settore specifico della coop.	Azioni di tipo <i>consultivo</i> (Es: invio del questionario di valutazione)
Committenti, Utenti, Sindacati, Associazioni, Fornitori, Partner, Assicurazioni, Associazioni di categoria, Istituti di credito	Affidamento servizi, Beneficiari servizi	Responsabilità sociale e bilancio sociale	Modalità <i>monodirezionali</i> di tipo informativo (Es.: diffusione del bilancio sociale a tutti gli stakeholder)

6. Innovazione

Attività di ricerca e progettualità innovative intraprese e svolte

L'anno 2021 ha visto la cooperativa impegnata nella prosecuzione di attività di ricerca e progettualità innovative già avviate negli anni precedenti.

Per le attività di ricerca si tratta in particolare del progetto CloudIA, finanziato dalla Regione Toscana e inerente alla sperimentazione di sistemi innovativi, che ricorrono alla robotica e alla sensoristica, nei servizi residenziali e domiciliari per anziani e disabili. Nei primi mesi dell'anno la sperimentazione ha coinvolto la sede (installazione e utilizzo sensori in 5 camere della struttura) e gli ospiti (con utilizzo del robot per la stimolazione cognitiva) della CAP ArcaCasa di Viareggio. Il progetto si è concluso poi nell'estate con le relazioni finali da parte degli enti di ricerca e, visto il positivo impatto, anche l'intenzione di approfondire la sperimentazione e l'utilizzo delle tecnologie, anche digitali, nel lavoro sociale di cura.

Per quanto riguarda le progettualità innovative, nonostante la necessaria rimodulazione delle attività a causa dell'emergenza sanitaria da covid19, C.R.E.A. ha condotto in avanti gli interventi rivolti 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 già nel 2020 e implementato poi nel 2021 in ogni attività condotta l'utilizzo di strumenti, tecniche e progettualità innovative. E' stato infatti necessario, solo per citare alcuni servizi, essere pronti a nell'assistenza

scolastica rivolta agli alunni disabili con l'avvio di 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 continuato ad attivare ogni risorsa disponibile per sostenere le persone disabili e le loro famiglie che non potevano uscire da casa per quarantene, 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.

L'anno 2021 ha visto comunque il ritorno ad una “nuova normalità” con servizi alla persona riprogettati sia nell'utilizzo degli spazi e dei mezzi di trasporto, che nelle attività proposte utilizzando protocolli anticontagio via via aggiornati sulla base dei cambiamenti nelle misure di prevenzione del contagio, primo fra tutti l'introduzione da inizio anno della campagna vaccinale.

Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	CloudIA
Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	progetto co-finanziato dal POR FESR Toscana 2014-2020 - asse 1.1.5
Tipologia attività svolta	Sviluppo e sperimentazione di servizi robotici e sociali in Cloud per il supporto di persone fragili e non autosufficienti in strutture residenziali.
Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento e risultati	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). Dopo che nel 2020 sono state approntate le azioni e gli strumenti necessari, nei primi mesi del 2021 è stata avviata la sperimentazione della sensoristica e del robot presso la sede della CAP ArcaCasa Don Beppe Socci di Viareggio.
Reti o partner coinvolti	Università di Pisa (Scuola Superiore S. Anna), Università di Firenze (Dipartimento DIDA), cooperative Uscita di Sicurezza, Arca, Pane e Rose, Gli Altri.

Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa	Durante Noi / Dopo di Noi
Ambito attività di ricerca o progettualità innovativa	Avviso di istruttoria pubblica per presentazione di manifestazione di interesse relativa alla coprogettazione di servizi per persone con disabilità grave prive di sostegno familiare di cui alla L 112/2016, come definiti dalla DGR 753/2017.
Tipologia attività svolta	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.
Descrizione obiettivi, attività,	Il percorso sperimentale è proseguito anche nel 2021 con una nuova co-

stati di avanzamento e risultati	progettazione con le zone socio sanitarie Versilia e Valle del Serchio a cui la cooperativa è stata ammessa e che ha prodotto la prosecuzione dei progetti DAILA e PerIA. Significativo è che la zona della Versilia abbia sostenuto l'acquisto da parte della cooperativa di un immobile nel Comune di Camaiole da mettere a disposizione dei progetti del Durante Noi / Dopo di Noi.
Reti o partner coinvolti	Reti o partner coinvolti ASL Toscana Nord Ovest, associazioni e cooperative sociali dei territori coinvolti impegnate nell'ambito della disabilità

Sviluppi futuri

Negli ultimi anni è avvenuta una grossa trasformazione del lavoro sociale, occorre approfondire la nostra riflessione e occorre cogliere le nuove opportunità di sviluppo a partire dalla attenzione che la cooperativa ha sempre manifestato nei confronti dei bisogni dei familiari e dell'utenza. Il punto di forza della cooperativa è sempre stato l'appartenenza al territorio e il riconoscimento della qualità del servizio prestato, questo punto di forza insieme ai rapporti con le associazioni e con tutti i portatori di interessi può essere ulteriormente sviluppato e potenziato al fine di sviluppare e rafforzare la nostra presenza.

La cooperativa sta attualmente lavorando su tre aspetti di innovazione futura:

- Il dopo di noi come ambito di sperimentazione e sviluppo non solo di nuove soluzioni residenziali per la disabilità ma anche come modello di sostenibilità per i servizi;
- Il processo di informatizzazione, a partire da applicazioni gestionali per alcune strutture;
- Sperimentazioni progettuali a seguito di bandi o iniziative di rete.

Gli impegni di maggiore rilevanza della cooperativa, sia in termini economici e sia in termini di sviluppo di progettualità futura di servizi, riguardano il nuovo immobile acquisito a Capezzano in Via del Paduletto, si tratta di una villetta indipendente con circa 2500 mq di terreno, l'abitazione è al primo piano e si compone di tre camere e un bagno salotto e cucina per circa 100 mq rientra nella progettazione per il Dopo di noi ma offre anche la possibilità di utilizzare il verde a disposizione per progetti di coltivazione che possa coinvolgere eventuali inserimenti lavorativi di interesse per il settore B della cooperativa.

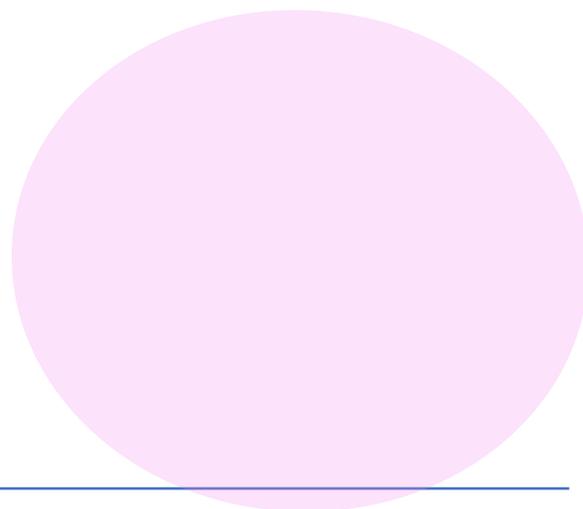
7. Cooperazione

Il valore cooperativo

La scelta di dar vita alla cooperativa C.R.E.A. è scaturita oramai 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 statuari 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.



8. 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, anche sotto forma di infografica di riepilogo;
- 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 quando verrà raggiunto
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.	31-03-2023
Modalità di diffusione	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. Alla modalità di diffusione digitale potrà affiancarsi una produzione cartacea di una infografica sugli elementi significativi del Bilancio Sociale.	30-09-2022
Stakeholder engagement	La coop.va intende avviare la revisione degli strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente utente ed inserire domande specifiche rispetto alla conoscenza e partecipazione al Bilancio Sociale.	31-12-2022

Dopo l'utilizzo della piattaforma sperimentale ISCoop per la produzione del Bilancio Sociale dello scorso anno, per questo anno si è realizzata una successiva revisione grafica dello strumento per renderlo leggibile e maggiormente fruibile dai vari portatori di interesse.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo
Redazione grafica	Lavoro di editing grafico per rendere maggiormente fruibile il Bilancio Sociale

Obiettivi di miglioramento strategici

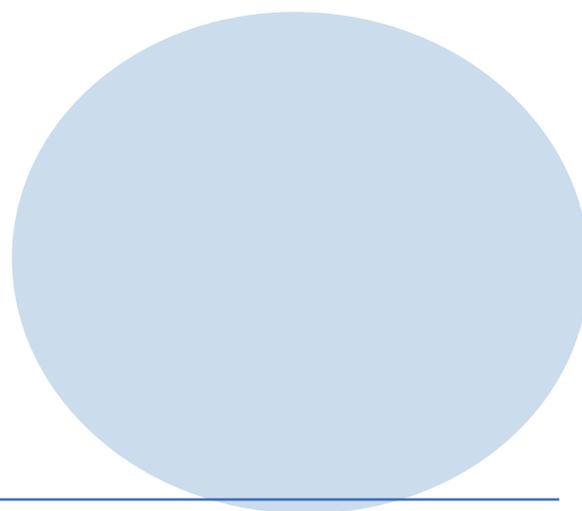
La cooperativa adotta annualmente un Piano di Miglioramento approvato dal CdA e presentato ai soci lavoratori. Il Piano prevede l'individuazione di processi ed obiettivi individuando risorse, responsabilità e tempi per raggiungerli. Annualmente si procede alla verifica del Piano e alla redazione del 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

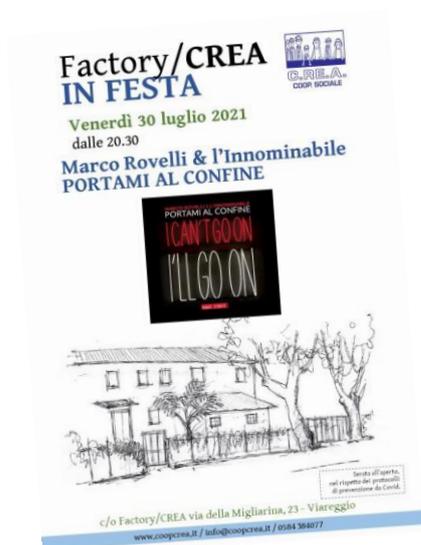
servizi con gli stakeholder, la ricerca e lo sviluppo di processi innovativi come le attività di coprogettazione.

Nel dicembre 2021 è stata nominata dall'Assemblea dei Soci una Commissione Elettorale che ha condotto nei primi mesi del 2022 una serie di incontri con i soci della cooperativa che saranno chiamati a rinnovare i membri del Consiglio di Amministrazione a metà dell'anno 2022. Gli obiettivi di miglioramento strategici per l'anno 2020 riguardano la necessità di assicurare un adeguato processo di transizione verso i futuri assetti istituzionali e gestionali.

Obiettivo	Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo	Entro quando verrà raggiunto
Raggiungimento dei fini istituzionali	La Cooperativa nel corso del 2022 dovrà attivare i percorsi istituzionali e la riflessione sui futuri assetti gestionali ed organizzativi da adottare, per assicurare la continuità e l'efficacia del SGI ed il perseguimento dei fini istituzionali	30-09-2022
Miglioramento performance sociali e ambientali	In continuità con gli obiettivi ambientali precedentemente adottati, attivare un programma specifico di miglioramento della sensibilità e dell'impatto ambientale, implementando politiche di efficientamento dei mezzi e di uso consapevole delle risorse energetiche, e riducendo l'uso della carta anche attraverso la digitalizzazione (e-personam, drive, uso di carta certificata ecc.)	31-12-2022
Promozione e ricerca e sviluppo di processi innovativi	Garantire un rafforzamento delle funzioni e delle modalità di sviluppo dei progetti, al fine di poter cogliere le diverse opportunità, ampliare l'azione sul mercato di riferimento e rendere maggiormente sostenibile la gestione aziendale.	31-12-2022



Alcune delle iniziative del 2021



Concerto Marco Rovelli – Factory/CREA, Viareggio (luglio)



Inaugurazione murale
Il Capannone, Viareggio (settembre)



Inaugurazione pulmino attrezzato
Centro Diurno Cimbilium, Camaiore (settembre)



Una delle gite sul catamarano Elianto
Fondazione Mare Oltre, Viareggio (agosto - settembre)



Mostra Trovo sempre il modo di fare tutto 2
Cittadella del Carnevale, Viareggio (settembre)



Festa del Capannone, Viareggio (ottobre)





C.R.E.A.
COOP. SOCIALE

Via Virgilio, 222 – Viareggio (LU)
Tel. 0584 384077 – info@coopcrea.it
www.coopcrea.it