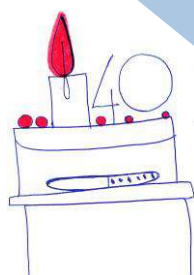
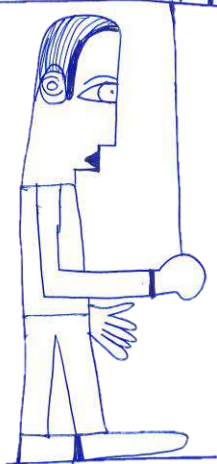


# Bilancio Sociale C.RE.A. società cooperativa sociale 2022



QUARANTA ANNI  
DI CREA



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)

Aprile 2023

## 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 .....                                                                | 14 |
| 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.....                                                                     | 24 |
| Impatti dell'attività: occupazione, territorio, collettività, Pubblica Amministrazione ..... | 26 |
| 4. Situazione Economico-Finanziaria .....                                                    | 31 |
| Attività e obiettivi economico-finanziari .....                                              | 31 |
| 5. RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa).....                                               | 32 |
| Responsabilità Sociale e Ambientale .....                                                    | 32 |
| 6. Innovazione.....                                                                          | 35 |
| 7. Cooperazione .....                                                                        | 39 |
| 8. Obiettivi di Miglioramento .....                                                          | 40 |

## 1. Parte introduttiva

### Introduzione

Il presente Bilancio Sociale fa riferimento al rendiconto dell'esercizio 2022 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 2022 è stato caratterizzato dal perdurare della gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 che ha segnato inevitabilmente il vissuto della Cooperativa e inciso sullo svolgimento delle attività. L'andamento epidemiologico ha raccomandato la massima attenzione nell'applicazione delle misure anti contagio e delle strategie aziendali già messe in atto negli anni precedenti. 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 impegnativi dal punto di vista dell'emergenza organizzativa e del personale. La figura del coordinatore infermieristico è confermata e inserita stabilmente nell'organigramma funzionale.*

*Da un punto di vista economico finanziario la cooperativa ha attuato tutte le misure utili a garantire la continuità dei servizi e la continuità occupazionale preservando la liquidità finanziaria e garantendo in tal modo puntualità nell'erogazione degli stipendi.”*

(dalla relazione sulla gestione 2022)

Con il termine dell'emergenza sanitaria e l'allentamento delle misure di prevenzione anticontagio, la cooperativa ha ripreso in maniera attiva il rapporto “dal vivo” con la comunità locale e tutti i portatori di interesse con i quali giornalmente si confronta nella gestione dei propri servizi.

Il 04 ottobre 2022 C.R.E.A. ha invitato la cittadinanza a festeggiare il cammino dei primi 40 anni di attività sociali.



**04 ottobre 2022**  
**40 anni di C.R.E.A.**  
Dal 1982 C.R.E.A. è sinonimo di inclusione e promozione del benessere delle persone.  
Fondata sui valori di **democrazia e partecipazione**  
la cooperativa è punto di riferimento per la gestione di Servizi Sociali ed Educativi.  
**INDIFFERENTI MAI**

**Festeggiamo insieme il nostro cammino**

**Martedì 04 ottobre 2022**

dalle 17:30 alle 19:30

Via Virgilio, 222 Viareggio

con la presenza di  
**Motogruppo Tartarughe Lente**  
**Associazione Carnevale in miniatura**

Laboratori artigianali  
Antichi mestieri  
Attività per bambini  
Gioco dell'Oca  
Kamishibai

**QUARANTA ANNI  
DI C.R.E.A.**

In caso di mal tempo  
ci vediamo  
**mercoledì 05 ottobre**  
stesso orario  
stesso sito

info: 0586.364277  
info@cooprea.it  
www.cooprea.it

### 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 marzo 2023 e presentato per la discussione e l'approvazione all'Assemblea dei Soci del 27 aprile 2023.

## 2. Identità

|                                   |                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Ragione Sociale                   | C.R.E.A. società cooperativa sociale                                          |
| Partita IVA e CF                  | 00985350461                                                                   |
| Forma Giuridica                   | Cooperativa sociale ad oggetto misto (A+B)                                    |
| Associazione di rappresentanza    | Legacoop<br>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.R.E.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.R.E.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.R.E.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.

L'incremento dell'attività di C.R.E.A. cooperativa, negli anni, 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, al mantenimento della centralità del cliente, della risorsa umana e della flessibilità dei servizi. Dopo il 2010, la crisi economica, la crisi di governance a vari livelli ed il mutamento del contesto sociale nazionale e locale hanno condotto, 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.R.E.A., dopo la liquidazione, negli anni precedenti, della coop.va EXTRAORDINAIRE e del Consorzio SIRIO.

Dal marzo 2020 al tutto il 2022 la sfida di affrontare e gestire le difficoltà operative dell'emergenza sanitaria da Covid19, grazie ad una specifica riorganizzazione interna, ha attivato energie e coordinato le risorse di sostegno messe a disposizione dai vari enti pubblici coinvolti. La minaccia improvvisa di far fronte alla

pandemia ha portato a rimodulare e ri-progettare gli interventi sociali domiciliari, scolastici, territoriali e la cura delle persone presso le sedi diurne e residenziali.

Ridefinire ed utilizzare ancora alcune buone prassi sperimentate “in tempo di pandemia” e affrontare questo tempo in cui le risorse per i servizi socio educativi e assistenziali sono in fase di riduzione con innovazione e sostenibilità sono gli impegni immediati della cooperativa.

#### 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 funzionale 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 ciab, 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 e nella zona sociosanitaria della Provincia di Lucca, dal 2004 ha ampliato i propri interventi, attivando la cura e gestione di servizi sociali ed educativi anche nelle zone della Piana di Lucca e della Valle del Serchio. La Provincia di Lucca è quindi il territorio in cui la cooperativa è storicamente radicata e nel quale è in grado di valorizzare al meglio i legami creati negli anni con le comunità locali.

C.R.E.A. aderisce alla **Legga delle cooperative e mutue** ed è parte attiva nelle iniziative che l'associazione sviluppa sul territorio, aderisce a Legacoopsociali, l'associazione Nazionale delle Cooperative sociali aderenti a Legacoop, partecipando con propri rappresentanti nella Direzione Nazionale e nella Segreteria Regionale. Nel suo agire la cooperativa ha sempre attivato il confronto su cooperazione e terzo settore e sulla programmazione e gestione delle politiche pubbliche, l'attività strutturata di relazione e confronto ha condotto C.R.E.A. 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) di partecipazione a Bandi nazionali (es. progetto Manchi solo tu - Impresa Sociale Con I Bambini) e Bandi Regionali (es. Progetto FARO per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati).

### 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 2022), 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](http://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 a partire dal 2010, in forme e formati differenti, dapprima stampato, negli ultimi anni la diffusione è stata esclusivamente digitale, dopo la pandemia vogliamo riattivare anche modalità di presentazione in eventi pubblici in presenza. 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 + 2 supplenti), 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 stato eletto nel giugno 2022 e durerà in carica 3 esercizi. 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. Il Presidente ha la rappresentanza legale della cooperativa e la firma sociale, funzioni espletate dal vicepresidente in assenza del Presidente, convoca il Consiglio di Amministrazione, ne coordina i lavori e rende esecutive le delibere.

L'Assemblea dei soci nomina il Collegio Sindacale, che controlla la corretta amministrazione della cooperativa. L'attuale Collegio, composto da 3 membri effettivi e due supplenti è in carica dal giugno 2022 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 e istituzionale.

| Consiglio di Amministrazione - Durata del mandato: 3 anni                                                                                                                       |                                                       |                   |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Nominativo                                                                                                                                                                      | Carica ricoperta                                      | Data prima nomina | Periodo                 |
| Peruzzi Andrea                                                                                                                                                                  | Presidente Consiglio Amministrazione, Consigliere     | 20-04-2013        | in carica<br>3 esercizi |
| Carmignani Roberta                                                                                                                                                              | Vicepresidente Consiglio Amministrazione, Consigliere | 06-12-2006        |                         |
| 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        |                         |
| Franceschi Fabrizio                                                                                                                                                             | Consigliere di Amministrazione                        | 23-06-2022        |                         |
| I componenti del CdA sono tutti di nazionalità italiana, 4 uomini e 3 donne. 6 hanno un'età compresa fra 41 e 60 anni, 1 fino a 40 anni. Nel 2022 il CdA si è riunito 11 volte. |                                                       |                   |                         |

| Collegio Sindacale - Durata del mandato: 3 anni |                               |                   |                         |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Nominativo                                      | Carica ricoperta              | Data prima nomina | Periodo                 |
| Gemignani Andrea                                | Presidente Collegio Sindacale | 27.04.2016        | in carica 3<br>esercizi |
| Baldini Monica Barbara                          | Sindaca                       | 13.05.2019        |                         |
| Pardini Francesca                               | Sindaca                       | 13.05.2019        |                         |
| Cassone Beatrice                                | Sindaca supplente             | 23.06.2022        |                         |
| Canovetti Laura                                 | Sindaca supplente             | 23.06.2022        |                         |

L'Assemblea dei soci, nel 2019, ha nominato Presidente onorario, Luigi Sonnenfeld, fondatore della cooperativa, che partecipa ai lavori del CdA e dell'Assemblea senza diritto di voto.

Il CdA aggiorna periodicamente un Organigramma Nominativo funzionale, il Direttore 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 (che include responsabili di struttura e referenti 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/o scelte dalla cooperativa volontariamente. Il consiglio di amministrazione nel giugno del 2022 ha inoltre nominato un Organismo di Vigilanza composto da 3 membri, avendo adottato, sin dal 2017, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati amministrativi e l'adozione di un Codice Etico, ai sensi del D.Lgs. 231/2001

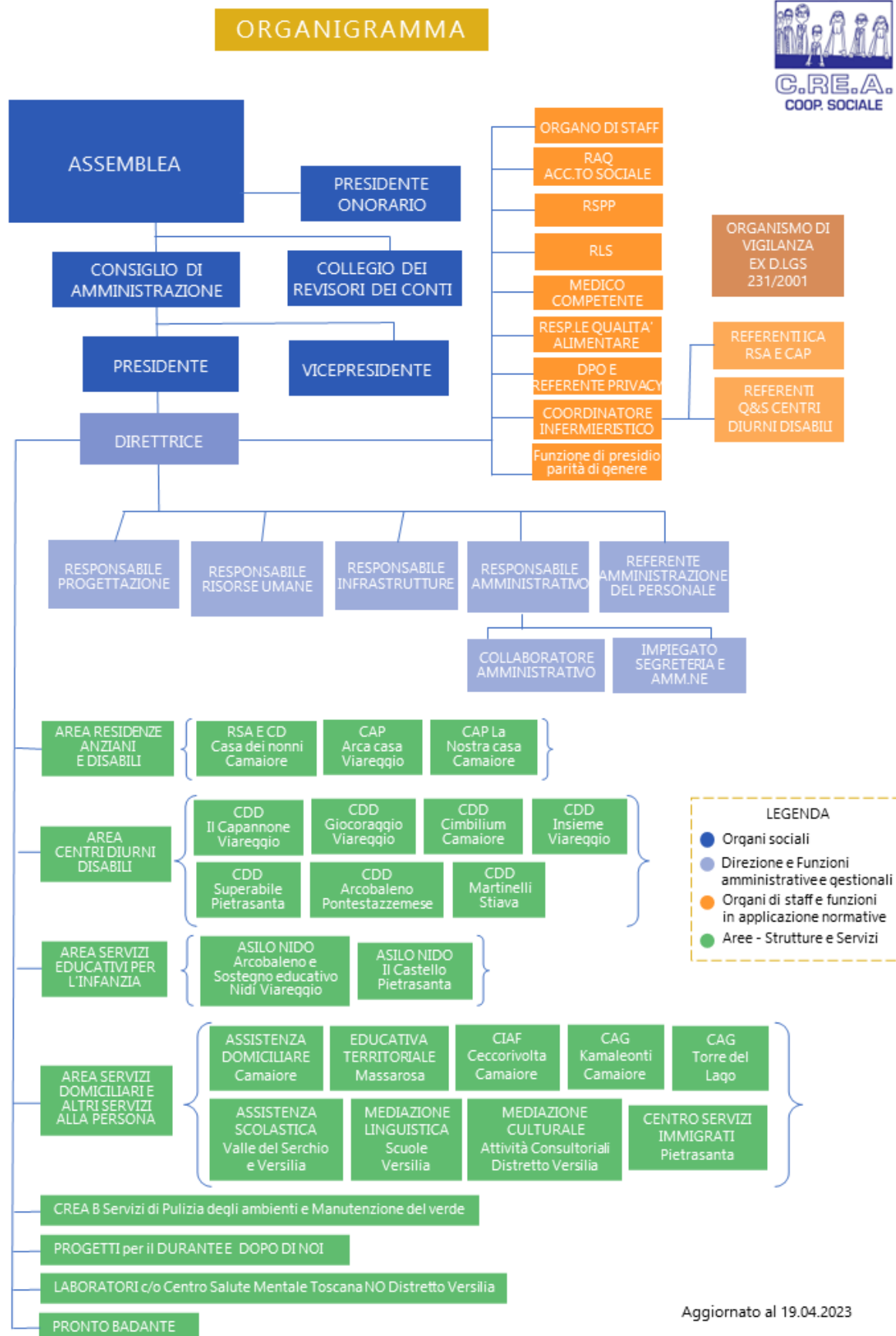
L'ODV ha il compito principale di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento. Oggi l'OdV risulta composto da:

| Organismo di Vigilanza |                  |
|------------------------|------------------|
| Nominativo             | Carica ricoperta |
| Palestini Andrea       | Presidente OdV   |
| Ceragioli Valentina    | Componente Odv   |
| Simonelli Giovanna     | Componente OdV   |

Nel corso dell'anno l'Organismo di Vigilanza ha vigilato sul funzionamento e l'osservanza del modello organizzativo\gestionale della cooperativa attraverso il monitoraggio delle attività e la definizione di flussi informativi dalle aree sensibili. Non sono pervenute all'OdV segnalazioni in merito ad eventi che potrebbero esporre la cooperativa a responsabilità ai sensi del D.lgs 231/01. A dicembre del 2022 essendoci stati alcuni aggiornamenti normativi, l'OdV ha provveduto ad aggiornare il MOG Parte Speciale che è stato approvato e adottato dalla cooperativa con delibera del CDA nel febbraio 2023.

L'ODV ha anche il compito di rispondere a richieste di chiarimenti su MOG e Codice Etico. Ricevere ed esaminare le segnalazioni di violazione e decidere se aprire procedure di accertamento, per questi motivi è possibile contattare l'Organismo di Vigilanza all'indirizzo di posta elettronica: **[odv@coopcrea.it](mailto:odv@coopcrea.it)**

# Organigramma



## Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa

| Tipo di certificazione       | certificato n. | Data prima emissione | Data revisione | Data scadenza |
|------------------------------|----------------|----------------------|----------------|---------------|
| <b>UNI EN ISO 9001:2015</b>  | 4149/00/S      | 07.12.2000           | 07.02.2023     | 07.01.2025    |
| <b>UNI EN ISO 14001:2015</b> | EMS-7285/S     | 23.07.2018           | 07.02.2023     | 22.07.2024    |
| <b>UNI 11034:2003</b>        | INFA/18/40     | 15.06.2018           | 10.06.2021     | 14.06.2024    |
| <b>UNI 11010:2016</b>        | DISAB/18/16    | 21.12.2018           | 20.12.2021     | 20.12.2024    |
| <b>UNI 10881:2013</b>        | ANZI/18/23     | 21.12.2018           | 20.12.2021     | 20.12.2024    |

### La certificazione di genere UNI/PdR 125:2022

Obiettivo a breve termine della cooperativa è l'implementazione del Sistema Qualità e Ambiente attraverso l'integrazione della certificazione della parità di genere che ha lo scopo di favorire l'adozione di politiche di equità con particolare attenzione al genere, monitorando e trovando strategie concrete per il rafforzamento femminile a livello aziendale, migliorando la possibilità per le donne di accedere al mercato del lavoro, alla leadership e per l'armonizzazione dei tempi di vita. Punto di riferimento per la comunicazione interna alla cooperativa e con altre realtà del territorio ed enti istituzionali per le pari opportunità, la certificazione, che ha validità triennale ed è soggetta a monitoraggio annuale, prevede **l'adozione di specifici indicatori** (KPI) in relazione a 6 aree di valutazione: Cultura e strategia, Governance, Processi Human Resources, Opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda, Equità remunerativa per genere, Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

Nella nostra cooperativa è prevalente, da sempre, il lavoro al femminile e l'attenzione alle esigenze delle lavoratrici, ma approfondire la valutazione di indicatori specifici e porre annualmente degli obiettivi strategici di miglioramento costituiscono le basi per adottare e approfondire nel tempo una **Politica di Genere**.

### 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 corso del 2022, il 23 giugno, è stata indetta una sola assemblea dei soci, organizzata presso la sede legale della cooperativa nella quale sono stati discussi e approvati il Bilancio dell'esercizio e il Bilancio Sociale 2021, approvato il nuovo Regolamento Interno di cui alla L. 142/01, nominato il nuovo Collegio Sindacale (art. 2397), nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione (CdA).

Prima dell'Assemblea una Commissione Elettorale (nominata come da Regolamento Elettorale nell'Assemblea del 20.12.2021, formata a 5 soci e presieduta da Vera Caruso) ha promosso e organizzato 8 incontri (in presenza e on line) allo scopo di favorire un processo di riflessione e di partecipazione dei soci in vista della convocazione della assemblea per l'elezione del nuovo Consiglio. Agli incontri hanno partecipato 85 soci. La Commissione ha infine raccolto le candidature di 10 soci.

| Partecipazione dei soci alle assemblee |                             |                                            |                          |
|----------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|
| Data Assemblea                         | N. partecipanti in presenza | N. partecipanti con conferimento di delega | Indice di partecipazione |
| 23-06-2022                             | 64                          | 21                                         | 49,13%                   |

## Mappa degli Stakeholder

CREA è attiva in Provincia di Lucca da 40 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.

Principali **portatori di interessi interni** sono:

**Soci, dipendenti e collaboratori.** Il 77% dei lavoratori della cooperativa sono soci; CREA ha scelto di applicare integralmente il CCNL delle cooperative sociali a soci e dipendenti, i collaboratori (3 alla fine del 2022) afferiscono a progetti specifici condotti da esperti. Nel 2022 la coop.va ha avuto stabili rapporti di collaborazione con 4 liberi professionisti (2 infermieri prof.li e 2 fisioterapisti) occupati nei servizi residenziali.

**Volontari in Servizio Civile.** CREA ospita volontari in Servizio Civile dal 2004. Nel 2022 ha ospitato 6 volontarie sul progetto di Servizi Civile Universale *Un Anno di Cammino* e ha partecipato, attraverso Legacoop al nuovo bando nazionale ottenendo per l'anno 2023 la possibilità di ospitare 9 volontari nei servizi alla disabilità, agli anziani e ai minori.

**Tirocinanti.** La coop.va ospita costantemente tirocini formativi curriculari. Nel 2022 sono state poste le basi per riprendere l'ospitalità di tirocinanti interrotta a causa della pandemia. I tirocinanti provengono da percorsi universitari, da formazione socio sanitaria effettuata dall'ASL, da corsi di formazione professionale gestiti da agenzie formative.

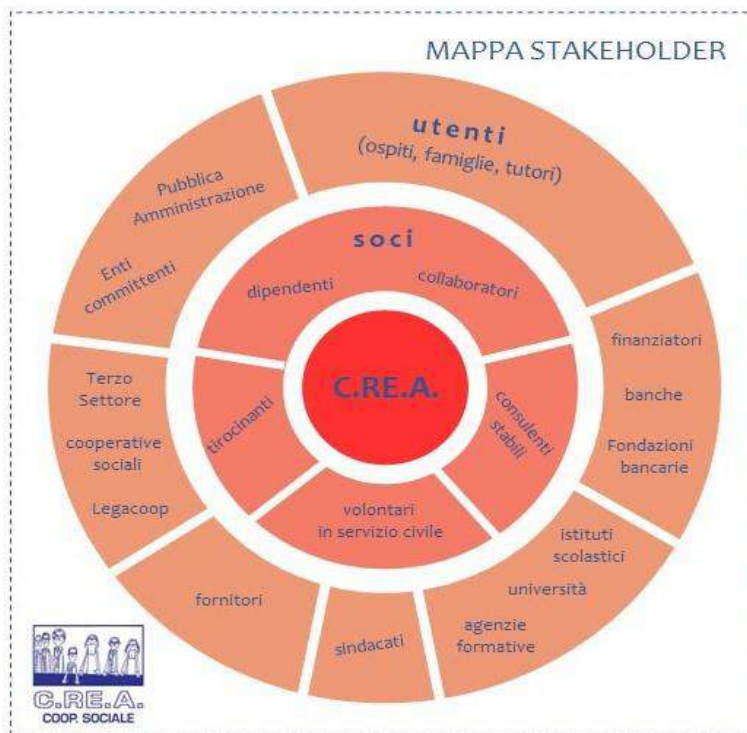
**Consulenti stabili.** Fra le collaborazioni stabili con persone che operano con continuità per la cooperativa: studio commercialista Annalisa Lugari; studio consulenza del lavoro Angela Vannucci; Emanuele Gambini Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente; RSPP Francesco Guidi-Progetto Ambiente; Medico del Lavoro, dott.ssa Francesca Messa; Data Protection Officer DPO, avv. Paolo Mascitelli ha funzioni di consulenza in tema di protezione dei dati personali ed effettua attività di sorveglianza sull'osservanza della disciplina legale in materia di Privacy; 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 96% 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 accolto nel 2022 più di 1200 utenti diretti nei propri servizi, per i quali sono coinvolti, 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 il 77% 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 di lavoro a tempo indeterminato con l'obiettivo di offrire, tutte le volte che è possibile, stabilità di lavoro. Questo elemento riteniamo essere uno dei fattori sulla base del quale si misura la qualità del lavoro stesso, lavoro che si indirizza verso il raggiungimento dei fini sociali e la partecipazione attiva alla vita 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 2022.

"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 società di mutuo soccorso RECIPROCA.

### Numero e Tipologia soci

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| <b>Soci ordinari</b>         | 162 |
| Di cui:                      |     |
| Soci lavoratori              | 156 |
| Soci lavoratori svantaggiati | 6   |
| Soci persone giuridiche      | 0   |

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
| <b>Genere</b> |     |       |
| Maschi        | 32  | 19,7% |
| Femmine       | 130 | 80,3% |

|                   |     |       |
|-------------------|-----|-------|
| <b>Età</b>        |     |       |
| fino a 40 anni    | 35  | 21,6% |
| Dai 41 ai 60 anni | 101 | 62,3% |
| Oltre 60 anni     | 26  | 16,1% |

|                                  |     |       |
|----------------------------------|-----|-------|
| <b>Nazionalità</b>               |     |       |
| Nazionalità italiana             | 161 | 99,6% |
| Nazionalità Europea non italiana | 0   | 0     |
| Nazionalità Extraeuropea         | 1   | 0,6%  |

|                        |    |       |
|------------------------|----|-------|
| <b>Studi</b>           |    |       |
| Laurea                 | 37 | 22,6% |
| Scuola media superiore | 90 | 56,1% |
| Scuola media inferiore | 34 | 20,7% |
| Nessun titolo          | 1  | 0,6%  |

### Focus Soci svantaggiati

|                                |        |         |
|--------------------------------|--------|---------|
|                                | Maschi | Femmine |
| Disabili fisici                | 1      | 3       |
| Disabili psichici e sensoriali | 1      | 0       |
| Pazienti psichiatrici          | 0      | 1       |
| Tossicodipendenti / Alcolisti  | 0      | 0       |

|                   |   |       |
|-------------------|---|-------|
| <b>Età</b>        |   |       |
| fino a 40 anni    | 1 | 16,7% |
| Dai 41 ai 60 anni | 4 | 66,6% |
| Oltre 60 anni     | 1 | 16,7% |

|                        |   |       |
|------------------------|---|-------|
| <b>Studi</b>           |   |       |
| Laurea                 | 0 | 0     |
| Scuola media superiore | 2 | 33,3% |
| Scuola media inferiore | 3 | 50,0% |
|                        |   |       |
| Nessun titolo          | 1 | 16,7% |

|                                  |   |       |
|----------------------------------|---|-------|
| <b>Nazionalità</b>               |   |       |
| Nazionalità italiana             | 5 | 83,3% |
| Nazionalità Europea non italiana | 0 | 0     |
| Nazionalità Extraeuropea         | 1 | 16,7% |

### Anzianità associativa

|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Anzianità associativa |    |       |
| da 0 a 5 anni         | 87 | 53,7% |
| da 6 a 10 anni        | 21 | 13,0% |
| da 11 a 20 anni       | 35 | 21,6% |
| oltre 20 anni         | 19 | 11,7% |

### Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

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

Anche nell'anno 2022 la cooperativa ha dovuto affrontare e sostenere l'impatto della gestione dell'emergenza sanitaria da covid19. La gestione delle attività socio sanitarie e assistenziali ha richiesto il mantenimento di misure preventive e precauzionali importanti.

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, 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. La figura è segnata in organigramma come Coordinamento Infermieristico.

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: 22 soci sono usciti da CREA e ne sono entrati 10. Abbiamo perso la gestione di servizi significativi come i due Centri Diurni per Disabili della Valle del Serchio (30.06). I lavoratori impegnati nei due servizi sono stati contrattualizzati dai nuovi gestori in virtù dell'applicazione dell'art. 37 del CCNL sui cambi d'appalto.

Al 31.12.2022 CREA impiega 211 lavoratori, il costo del lavoro rappresenta più del 78% dei costi della cooperativa, l'anno 2022 ha visto una diminuzione delle ore lavorate rispetto ai due anni precedenti (271.770 nel 2020, 297.569 nel 2021, 257.466 nel 2022)

Il 77% dei lavoratori sono soci della cooperativa (162 su 211), più del 79% 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. Il CCNL è scaduto e sono in corso gli incontri negoziali tra OOSS e centrali cooperative, per arrivare al rinnovo.

Gli enti committenti non hanno riconosciuto alla cooperativa alcun tipo di adeguamento contrattuale, le tariffe dei servizi affidati sono fermi da diversi anni senza alcun aggiornamento, neppure relativo ad aumenti ISTAT che nell'ultimo anno, visto la crescita dei prezzi al consumo, è superiore al 7%, come sanno bene i lavoratori.

La cooperativa applica il CCNL integralmente e il ricorso a forme contrattuali diverse dal contratto nazionale è residuale: sui 211 lavoratori impiegati al 31.12.2022, solo 3 hanno 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.R.E.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 31.12.2022, 24 lavoratori sono iscritti ad un fondo di previdenza complementare di cui 7 iscritti al Fondo Previdenza Cooperativa.

- **l'Assistenza Sanitaria Integrativa** (art. 87) tramite il versamento di un contributo mensile di € 5,00 per ogni lavoratore assunto a tempo indeterminato. C.R.E.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 2022 79 soci (38 nel 2021) hanno aderito alle opportunità di assistenza sanitaria integrativa di RECIPROCA per un totale di 85 prestazioni (94 nel 2021) quali esami di laboratorio ed indagini diagnostiche, visite specialistiche, ticket sanitari, ricoveri ospedalieri, odontoiatria, indennità covid19.

L'adesione a Reciproca offre per ad ogni lavoratore della cooperativa a tempo indeterminato una protezione sanitaria integrativa con rimborsi, diarie, pagamenti diretti e contributi per ricoveri, visite, prestazioni di alta specializzazione.



[www.reciprocasm.it](http://www.reciprocasm.it)

Fra gli interventi di welfare più diffusi, C.R.E.A. sostiene ampiamente la **formazione** strutturando un piano formativo annuale che vede coinvolti i 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 2022 ha visto la possibilità di usufruire, laddove possibile, dello smart working come risposta organizzativa alle necessità di sicurezza imposta dal prolungarsi dell'emergenza sanitaria, per tutelare la salute dei dipendenti in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa emergenziale.

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

|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>Numero Occupati</b> | 211 |
| Di cui:                |     |
| Occupati svantaggiati  | 6   |

|                   |        |         |        |
|-------------------|--------|---------|--------|
| <b>Genere</b>     | Maschi | Femmine | totale |
| occupati soci     | 32     | 130     | 162    |
| occupati non soci | 7      | 42      | 49     |

|                   |                 |                 |               |        |
|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|--------|
| <b>Età</b>        | fino ai 40 anni | da 41 a 60 anni | oltre 60 anni | totale |
| occupati soci     | 35              | 101             | 26            | 162    |
| occupati non soci | 39              | 8               | 2             | 49     |

|                   |        |                        |                        |                   |               |        |
|-------------------|--------|------------------------|------------------------|-------------------|---------------|--------|
| <b>Studi</b>      | Laurea | Scuola media superiore | Scuola media inferiore | Scuola elementare | Nessun titolo | totale |
| occupati soci     | 37     | 90                     | 34                     | 0                 | 1             | 162    |
| occupati non soci | 24     | 21                     | 4                      | 0                 | 0             | 49     |

| Nazionalità occupati | Nazionalità Italiana | Nazionalità Europea non italiana | Nazionalità Extraeuropea | totale |
|----------------------|----------------------|----------------------------------|--------------------------|--------|
| occupati soci        | 161                  | 0                                | 1                        | 162    |
| occupati non soci    | 48                   | 0                                | 1                        | 49     |

### Livelli di inquadramento

| Livello       | Femmine    | Maschi    | mansioni                                                                                                                                       |
|---------------|------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1            | 8          | 0         | addetti alle pulizie, cucina, personale ausiliario                                                                                             |
| A2            | 4          | 2         | operai generici, addetti alle pulizie, ausiliario                                                                                              |
| B1            | 3          | 2         | operai agricoli, assistenti infanzia con funzioni non educative, AAB non formato                                                               |
| C1            | 71         | 10        | Addetti Assistenti Base (OSA), assistenti scolastici, istruttori manuali, cuoco, operaio specializzato, impiegati d'ordine                     |
| C2            | 29         | 3         | Operatore Socio Sanitario                                                                                                                      |
| D1            | 34         | 14        | animatori, impiegati, maestri attività manuali ed espressive, operatori servizi informativi, educatori, assistenti infanzia funzioni educative |
| D2            | 12         | 3         | Infermieri, terapisti riabilitazione, educatore professionale                                                                                  |
| D3            | 7          | 2         | Educatore professionale, infermiere con funzioni di coordinamento                                                                              |
| E2            | 2          | 0         | Quadro, Coordinatore                                                                                                                           |
| F1            | 1          | 0         | Responsabile Area                                                                                                                              |
| F2            | 0          | 1         | Responsabile                                                                                                                                   |
| collaboratori | 1          | 2         | Esperti per conduzioni attività laboratoriali, collaborazione con Direzione                                                                    |
| <b>totale</b> | <b>172</b> | <b>39</b> |                                                                                                                                                |

### 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 2022 l'attività dei VSC è terminata nel mese di giugno con la fine del progetto **Un Anno di Cammino** (6 volontari). Dal prossimo giugno 2023 la cooperativa ha messo a disposizione 9 posti per ospitare Volontari in Servizio Civile nei progetti toscani "Altra Toscana" e "Meno Soli".

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 2022 la cooperativa ha ospitato 6 volontari dell'associazione in servizi rivolti alla disabilità e agli anziani.

**L'associazione Arca: una casa per l'handicap** nasce negli anni '90 nella condivisione con C.R.E.A. del progetto per costruire a Viareggio la prima Casa per il Dopo di Noi, che ha visto poi l'inaugurazione e l'avvio della gestione della CAP Arca Casa Don Beppe Socci nel 2000, prima struttura di Comunità Alloggio Protetta per persone disabili costruita in Versilia.

L'associazione è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).



### 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 parzialmente nell'anno 2021 e solo fra la primavera e l'estate. Nel 2022 sono state poste le basi per riprendere le attività di tirocinio sin dai primi mesi del 2023 ospitando allievi dalle Università, dagli Istituti Superiori, dalle Agenzie Formative accreditate.

Di particolare rilievo i progetti attivati al momento con alcune scuole superiori di Viareggio (ISI Marconi e IIS Piaggia) per quanto riguarda i PCTO (**Percorsi Trasversali per l'Orientamento**, ex Alternanza Scuola Lavoro). Attraverso specifiche convenzioni e progetti formativi individualizzati, la coop.va offre l'opportunità a studenti dell'ultimo triennio di realizzare un'esperienza pratica: in questo modo si permette ai giovani di muovere i primi passi nel settore lavorativo e acquisire competenze e conoscenze che torneranno loro utili nel futuro.

### 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 |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------|
| <b>Occupati</b> | 31                                  | 132                               | 0                                 | 45                              | 3                          | 211    |

Agli occupati si aggiungono 3 lavoratori autonomi

Nell'ottobre 2022 è stata siglato un accordo di Contratto Collettivo Territoriale della Toscana 2022-24 ai sensi dell'art. 10 del CCNL Cooperative Sociali con l'introduzione di alcune novità per il nostro settore.

### Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità erogate

|                                  | 2022        |
|----------------------------------|-------------|
| Retribuzione annua lorda minima  | € 16.310,06 |
| Retribuzione annua lorda massima | € 36.077,99 |
| Rapporto*                        | 2,21        |

Il rapporto fra la retribuzione annua lorda minima e quella massima è sceso da 2,37 del 2021 a 2,21 del 2022 \*(Il Codice del Terzo settore prevede che negli ETS la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto).

### 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 2022 un compenso determinato in base alle tabelle dell'Ordine di appartenenza dei professionisti.

|                                             |
|---------------------------------------------|
| <b>Nominativi membri Collegio Sindacale</b> |
|---------------------------------------------|

|                              |
|------------------------------|
| Gemignani Andrea             |
| Baldini Monica Barbara       |
| Pardini Francesca            |
| Cassone Beatrice (supplente) |
| Canovetti Laura (supplente)  |

I componenti dell'**Organismo di Vigilanza** hanno percepito nel 2022 un compenso in relazione a quanto determinato in sede di incarico.

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| <b>Nominativi membri Organismo di Vigilanza</b> |
| Palestini Andrea                                |
| Ceragioli Valentina                             |
| Simonelli Giovanna                              |

### Turnover

|                                                                                                                                     | 2022 | 2021 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Entrati nell'anno di rendicontazione (A)<br>(Tutte le assunzioni avvenute al 31/12):                                                | 101  | 97   |
| Usciti nell'anno di rendicontazione (B)<br>(Tutte le cessazioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti, ecc. avvenute al 31/12): | 120  | 145  |
| Organico medio al 31/12 (C):                                                                                                        | 211  | 212  |
| Rapporto % turnover (A+B/C)                                                                                                         | 1,04 | 1,14 |

### Malattia e infortuni

L'analisi sull'andamento del fenomeno infortunistico relativo all'anno 2022 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 11 infortuni accaduti, 4 sono legati a caduta accidentale, 2 legati a movimentazione dei carichi, 5 di tipo biologico. I dati rilevati in relazione al totale delle ore lavorate, sono buoni, tuttavia risulta necessario continuare a sensibilizzare gli operatori ai corretti principi di movimentazione con interventi formativi e addestrativi per tenere costantemente alta l'attenzione circa l'uso degli ausili e dei corretti principi di movimentazione dell'utenza.

### 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. Nel 2022 (tra ottobre e novembre) la cooperativa ha svolto una **rilevazione strutturata del clima aziendale** coinvolgendo personalmente la gran parte di soci e lavoratori.

La rilevazione 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.

**Al questionario hanno risposto quasi l'82% dei lavoratori**, un numero significativo di soci e dipendenti hanno quindi partecipato alla rilevazione che mirava a raccogliere una valutazione su riconoscimento della professionalità, coinvolgimento nel servizio, organizzazione del lavoro, rapporto con i colleghi, formazione, posizione lavorativa, eventuali favoritismi o trattamenti non equi, soddisfazione rispetto al clima interno. Più del 30% dei questionari contenevano suggerimenti ed osservazioni inserite nello spazio libero al termine del modulo.

Raccogliendo le valutazioni, le critiche e le proposte di miglioramento dei lavoratori il CdA ha poi avviato un lavoro di analisi sui dati raccolti e incominciato ad incontrare i lavoratori in riunioni di servizio per poter raccogliere ulteriori suggerimenti e approfondire quanto emerso dal questionario. Il CdA ha proposto azioni di miglioramento interno inerenti in particolare l'ascolto e la partecipazione dei soci, la formazione, la comunicazione.

### Formazione

Il piano formativo annuale nasce partendo dalla **raccolta dei bisogni formativi** emersi dal rapporto annuale del servizio, redatto dai coordinatori a fine anno ed emersi durante le riunioni di equipe. A questi si aggiungono le necessità di aggiornamento delle competenze professionali nel settore sociale e in quello della formazione cogente. Sulla base di queste esigenze sono pianificate le attività formative suddivise per aree di lavoro: 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 con tutti i lavoratori.

### Ambito formativo

| Ambito formativo          | Tipologia corsi e aggiornamento  | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | n. ore formazione | n. lavoratori formati |
|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Salute e sicurezza</b> | 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 ed alto) addetti primo soccorso.                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1266              | 195                   |
| <b>Sociale</b>            | 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 incontri sulle dinamiche relazionali e sulla Comunicazione Non Violenta, approfondimenti sui Bisogni Educativi Speciali in ambito scolastico e sulla Comunicazione Alternativa Aumentativa sia dal punto di vista delle modalità operative che nei contesti applicativi. | 639,5             | 85                    |



|                                               |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |    |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| <b>Sanitario</b>                              | aggiornamento                    | Corsi legati ad aspetti assistenziali degli ospiti, con particolare riferimento ai protocolli sanitari per l'accreditamento delle strutture nel sistema sociale integrato rispetto anche ai nuovi adeguamenti per l'accreditamento, novità e modalità di applicazione. Inoltre, incontri relativi alla gestione del Covid nelle strutture socio-sanitarie nella fase post-emergenziale.                                                                                                                | 170  | 97 |
| <b>Educativo</b>                              | aggiornamento                    | Nei corsi rivolti al personale dei Centri di Aggregazione Giovanile ed Educativa territoriale si è parlato del ruolo dell'educatore, di sviluppo adolescenziale, di sostegno alla genitorialità e della progettazione di interventi educativi specifici, in particolare in caso di difficoltà comportamentali e di apprendimento. Nell'ambito dei nidi d'infanzia hanno lavorato, in linea con i Piani Educativi Zonali, sul tema della continuità educativa 0-6 anni e con il progetto Leggere Forte! | 614  | 73 |
| <b>Certificazioni e modelli organizzativi</b> | Aggiornamento seminari webinar   | Incontri partecipati dall'ufficio amministrativo della cooperativa promossi dagli enti territoriali, Terzo settore, Regione Toscana, Legacoop Sociali con riferimento agli aggiornamenti del CCTL delle cooperative, processi di rendicontazione, rapporti con i soci.                                                                                                                                                                                                                                 | 34,5 | 20 |
| <b>Progettazioni e bandi</b>                  | Convegni Seminari webinar        | Incontri partecipati dall'ufficio amministrativo e direzione della cooperativa, promossi dagli Enti del Terzo settore, Regione Toscana, Legacoop Sociali e Istituti Universitari in ambito di aggiornamento sociale e gestione del mondo cooperativo.                                                                                                                                                                                                                                                  | 14,5 | 6  |
| <b>HACCP - Privacy</b>                        | aggiornamento e nuova formazione | Corsi HACCP in maniera trasversale su tutti i servizi che necessitano la presenza di addetti. Introduzione alla normativa Privacy 2016-679 per i lavoratori neoassunti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 226  | 80 |

#### Ore medie di formazione per addetto

|                                                                            |               |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Ore di formazione complessivamente erogate nel periodo di rendicontazione  | <b>2964,5</b> |
| Totale organico nel periodo di rendicontazione (addetti formati nell'anno) | 195           |
| Rapporto                                                                   | 15,2          |

#### 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 del corso svolto. Uno strumento utile ad avere un riscontro rispetto a quanto promosso o partecipato ed anche occasione di verifica rispetto al grado di

soddisfazione raggiunto. Il questionario permette di individuare il potenziale incremento delle conoscenze e/o del saper fare con l'obiettivo di accrescere la propria preparazione personale e la possibile applicabilità delle nuove competenze nell'ambito lavorativo.

A seguito della raccolta dei modelli, 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 2022 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.

Il 2022 ha visto, in seguito ad un graduale allentamento delle misure anticontagio, la necessità di adeguare 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 condurre in sicurezza 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 2022 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: 72<br>La cooperativa gestisce nidi d'infanzia<br>gli utenti diretti sono bambini in età 0-3 anni                                                                                                                           |
| Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali per minori | n. utenti diretti: 359<br>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: 120<br>Gli utenti sono anziani e disabili autosufficienti e non autosufficienti. Il progetto Pronto Badante è rivolto agli ultra 65enni.                                                                                      |
| Servizi residenziali                                                                         | n. utenti diretti: 62<br>anziani non autosufficienti ultra 65enni nella RSA, disabili adulti nelle CAP                                                                                                                                           |
| Servizi semiresidenziali                                                                     | n. utenti diretti: 214<br>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: 418<br>Gli utenti sono adulti e famiglie. Il Centro Servizi è rivolto a cittadini stranieri, la mediazione linguistico culturale ad alunni stranieri e a donne straniere che hanno avuto servizi dai Consultori territoriali. |
| Altri Servizi                                                                                | n. utenti diretti: 30<br>I progetti del Dopo di Noi hanno coinvolto adulti disabili                                                                                                                                                              |

### 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 13 lavoratori assunti nella sezione B della cooperativa, 6 appartengono alle categorie protette, rispettando quindi almeno il 30% di lavoratori svantaggiati con percorsi di inserimento lavorativo previsto dalla legge per la cooperazione di tipo B. Nell'estate 2022 sono stati assunti per impieghi stagionali altri 2 lavoratori provenienti dalle categorie protette con progetti brevi di inserimento mirato.

- N. percorsi di inserimento in corso al 31/12: 6
- N. operatori dedicati all'inserimento lavorativo al 31 /12: 2

### Valutazione della qualità dei servizi da parte degli stakeholder principali

Anche nel 2022 la cooperativa ha utilizzato **modalità miste** di rilevazione della soddisfazione del cliente, in genere familiari e tutori degli ospiti dei servizi o fruitori diretti degli interventi.

Si è quindi continuato ad utilizzare questionari cartacei laddove il contatto con i familiari è quotidiano e permette la consegna di una busta (vedi servizi per minori e Centri Diurni Disabili), questionari esclusivamente on line laddove il contatto è meno frequente (vedi servizi scolastici di assistenza agli alunni disabili e mediazione linguistico culturale) o in modalità mista anche con l'utilizzo di telefonate (vedi i tutori legali accolti in servizi residenziali).

I questionari, laddove necessario, sono stati rivisti e adattati alla realtà del 2022 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. Nel 2022 gran parte dei questionari sono stati **adequati alla normativa in tema di Accreditamento Sociale regionale** (L.R. 82/09 e smi). 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 i

Volontari in Servizio Civile (VSC) impegnati dalla coop.va.

Nel 2022 sono stati **distribuiti 440 questionari** per servizi nelle aree della Disabilità, Minori, Cittadini Stranieri. Sono **rientrati 379 questionari** pari a più dell'86% di risposte ricevute.

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

### Impatti dell'attività: occupazione, territorio, collettività, Pubblica Amministrazione

#### Ricadute sull'occupazione territoriale

I 211 lavoratori della cooperativa sono residenti in buona parte in Provincia di Lucca (91%), più del 79% proviene dalla zona della Versilia (167 persone). 14 persone abitano nella zona della Valle del Serchio e 11 nella Piana di Lucca, 19 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           |      |      |
|--------------------------------------------------------|------|------|
| 2022                                                   | 2021 | 2020 |
| 225                                                    | 255  | 279  |
| Andamento n° occupati Svantaggiati negli ultimi 3 anni |      |      |
| 2022                                                   | 2021 | 2020 |
| 7                                                      | 8    | 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.

Il 2022 ha visto una ripresa significativa della promozione di eventi pubblici e manifestazioni coinvolgendo non solo gli ospiti e le loro famiglie, ma anche le associazioni e la comunità locale.

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

Indichiamo alcune delle principali iniziative realizzate:

| Ambito attività | Tipologia attività                                       | Denominazione attività | n° stakeholder coinvolti | Tipologia stakeholder collettività                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|
| Sociale         | Inaugurazione nuovo pulmino attrezzato alla Factory CREA | Inaugurazione pulmino  | 50                       | ospiti, famiglie, donatori, comunità del territorio |

|                     |                                                                                                                                                            |                                                     |     |                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sociale             | Realizzazione di un Gioco dell'Oca per raccolta fondi per sostenere l'acquisto di un nuovo pulmino per il territorio di Camaione (iniziativa continuativa) | Raccolta fondi per acquisto pulmino attrezzato      | 200 | ospiti, famiglie, comunità del territorio                                                  |
| Sociale e culturale | Incontri pubblici sul tema dell'educazione dei giovani rivolti a genitori, insegnanti ed educatori, con ASL, Comune di Massarosa, Istituto Comprensivi     | L'arte di essere genitori: la sfida dell'educazione | 100 | Famiglie, associazioni, insegnanti, operatori, operatori pubblici, comunità del territorio |
| Sociale             | Incontro organizzato con i candidati alla carica di Sindaco del Comune di Camaione                                                                         | Conosciamo i candidati                              | 70  | famiglie ospiti, operatori, comunità locale                                                |
| Sociale             | Festa di compleanno della cooperativa                                                                                                                      | Festa del 04 ottobre: 40 anni insieme               | 400 | ospiti e famiglie, operatori, comunità locale, associazioni                                |
| Sociale e culturale | Partecipazione con uno stand al Festival Melos Mente c/o Teatro Puccini, Torre del Lago                                                                    | Festival Melos Mente                                | -   | Ospiti, operatori, comunità locale, associazioni                                           |
| Sociale             | Partecipazione iniziativa Presepi all'aperto, Comune di Massarosa                                                                                          | Presepe all'aperto                                  | -   | Ospiti, operatori, comunità locale, associazioni                                           |
| Sociale             | Promozione di una Caccia al tesoro per le strade del centro storico di Camaione                                                                            | Caccia al tesoro                                    | 50  | Ospiti, famiglie, comunità locale                                                          |



Partecipazione al Festival Melos Mente c/o Teatro Puccini, Torre del Lago (settembre)



Partecipazione all'Edizione 2022 dei tradizionali Tappeti di Segatura, Camaione (giugno)



Partecipazione all'iniziativa Presepi all'aperto, Comune di Massarosa (dicembre)

### Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Indichiamo di seguito le principali attività e azioni “nuove” realizzate nel 2022 oltre al costante rapporto con la Pubblica Amministrazione, per la gestione di servizi socio assistenziali ed educativi, realizzato anche con la partecipazione alle gare d'appalto e alle procedure aperte indette durante l'anno.

| Ambito attività svolta               | Descrizione attività svolta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Denominazione P.A. coinvolta                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Co-progettazione dei servizi erogati | Co-progettazione intervento educativo per minori 11-17 anni per <b>dare continuità ai centri aggregativi</b> attivati a Torre del Lago e a Piano di Conca grazie al progetto Manchi solo tu, terminato nel settembre 2022.                                                                                                                                             | Comune di Viareggio<br>Comune di Massarosa                                                |
| Co-progettazione dei servizi erogati | Co-progettazione e attivazione di <b>interventi di mediazione linguistico culturale</b> con alunni stranieri neo-arrivati con particolare risposta, dal marzo 2022, ai bisogni delle famiglie ucraine arrivate in Versilia a causa della guerra                                                                                                                        | Istituti Scolastici versiliesi<br>Amministrazioni locali                                  |
| Co-progettazione dei servizi erogati | CREA è accreditata dal novembre 2022 per la realizzazione di <b>interventi, servizi e progetti innovativi e sperimentali in ambito educativo per la Versilia</b> nelle aree della Disabilità, del Disagio e dell'Intercultura. Con l'anno 2023, con specifiche progettazioni, la coop.va ha attivato laboratori animativi per l'inclusione in molte scuole versiliesi. | CRED Versilia per Conferenza Sindaci Pubblica Istruzione e Istituti Scolastici            |
| Co-progettazione dei servizi erogati | CREA ha partecipato alla co-progettazione per la zona Versilia a valere sull'avviso pubblico FSC <b>Servizi di Accompagnamento al lavoro per persone svantaggiate</b> 2° edizione, presentando alla Regione Toscana il progetto FARO 2                                                                                                                                 | Comune di Viareggio capofila zona Versilia, soggetti del Terzo Settore, Agenzie Formative |

### Impatti ambientali

Nel corso del 2022 C.R.E.A. ha proseguito nell'ottica di un costante e sistematico **miglioramento dell'impatto** che l'organizzazione ha sull'ambiente esterno. C.R.E.A. rileva trimestralmente il consumo di acqua luce e gas delle strutture per presidiare eventuali malfunzionamenti e ridurre il rischio di spreco di risorse.

C.R.E.A. ha sempre posto la massima attenzione al trasporto e smaltimento rifiuti in ottemperanza alle normative vigenti. Il persistere dell'emergenza sanitaria e la necessità di tenere alte le misure di prevenzione



e di anti-contagio hanno continuato ad influenzare l'impatto ambientale dei singoli servizi.

Negli ultimi anni abbiamo visto un incremento dei rifiuti sanitari da smaltire dovuto soprattutto all'emergenza pandemica da Covid 19 che ha reso necessario un uso massiccio di dispositivi di protezione per dipendenti e utenti.

Gli ambiti di miglioramento perseguiti dalla cooperativa nel 2022, come da SGA, sono stati:

- **Svecchiamento parco automezzi:** a seguito dell'acquisto fatto nel 2021 di **due pulmini di nuova immatricolazione con Classe Euro 6D**, nel corso del 2022 sono stati rottamati in totale quattro automezzi: un pulmino in classe Euro 3, due pulmini in classe Euro 4 ed una Panda del 2002. Questi interventi sono stati volti anche a ridurre le emissioni sull'ambiente esterno.
- **Risparmio energetico:** Per continuare a sviluppare il processo volto sia al risparmio energetico che a migliorare clima e sicurezza degli ambienti, sono stati fatti alcuni lavori sugli impianti di climatizzazione. In particolare presso la **Factory CREA di Viareggio**, sede del progetto Durante e Dopo di Noi, è stato smantellato l'impianto di radiatori a metano ed installato un impianto di climatizzazione costituito da tre macchine frigo e una pompa di calore; presso la **CAP Arca Casa Don Beppe Socci** sono stati installati tre cronotermostati, che consentiranno un maggior controllo sulla temperatura interna della struttura, ed è stata sostituita una delle tre caldaie presenti, installata nel 2000, con una di nuova generazione.

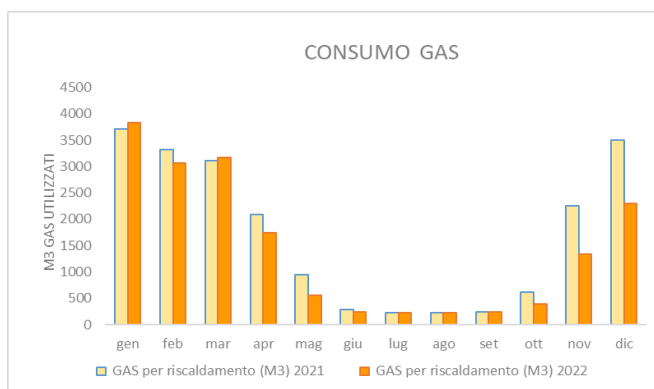
Attraverso l'**analisi ambientale annuale** è possibile ricostruire i consumi energetici e di prodotti al fine di poter adottare azioni specifiche di miglioramento. Questi i dati raccolti per il 2022 a confronto con il 2021.

### Consumo GAS

Anno 2021: 20.530 mc

Anno 2022: 17.314 mc

Il consumo gas è sostanzialmente invariato per la prima parte dell'anno, mentre è sensibilmente diminuito negli ultimi tre mesi principalmente per le temperature climatiche più alte rispetto alla media stagionale.

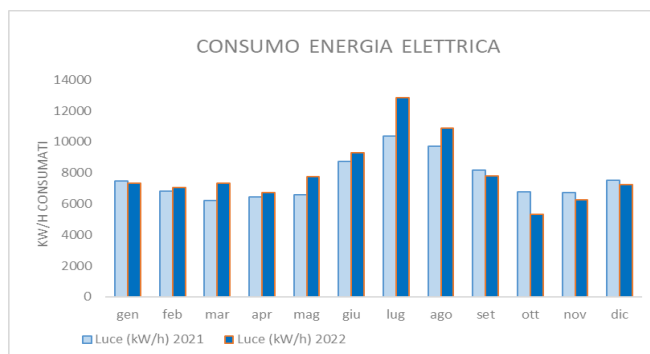


### Consumo ENERGIA ELETTRICA

Anno 2021: 91.521 kw/h

Anno 2022: 95.780 kw/h

Nei mesi estivi, a causa del caldo eccezionale, si è reso necessario un maggior utilizzo dei climatizzatori al fine di garantire condizioni ambientali adeguate allo svolgimento delle attività e alla tutela della salute di operatori e ospiti. A partire da settembre si è registrato un calo di consumi.



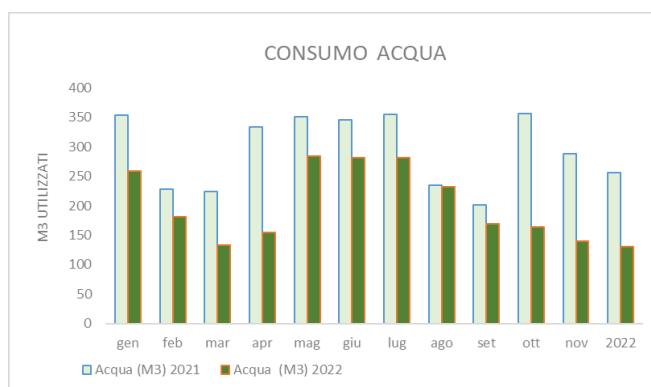


## Consumo ACQUA

Anno 2021: 3.525 mc

Anno 2022: 2.410 mc

In generale si registra un utilizzo più consapevole della risorsa idrica. Rimangono comunque da ricevere alcune fatture con conguagli relativi al 2022.

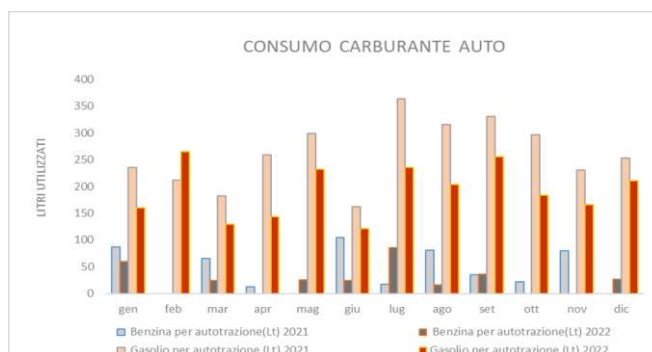


## Consumo CARBURANTE MEZZI

Anno 2021: 3.646 lt

Anno 2022: 2.605 lt

I consumi di carburante sono notevolmente diminuiti soprattutto a partire da luglio 2022, con una diversa organizzazione della gestione dei Centri Diurni per Disabili.

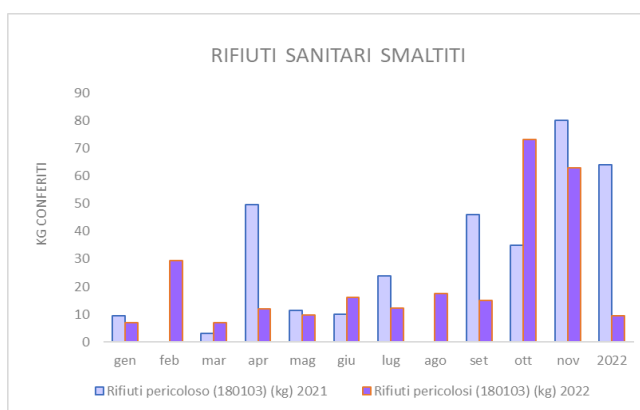


## RIFIUTI SANITARI SMALTITI

Anno 2021: 332,65 kg

Anno 2022: 271,6 kg

Il quantitativo di rifiuti sanitari (CER 180103) è diminuito nel corso del 2022 per il contenimento dei contagi all'interno delle strutture ed il diradarsi dei tamponi antigenici di routine svolti nei CDD.

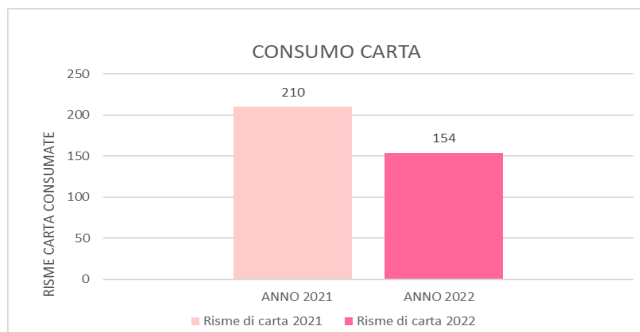


## Consumo CARTA da UFFICIO

Anno 2021: 210 risme

Anno 2022: 154 risme

È preso in considerazione il consumo di carta da ufficio presso la sede legale della coop.va dove si trovano anche gli uffici amministrativi.



In continuità con gli anni precedenti, per contenere l'impatto ambientale, abbiamo proseguito con:

- Gli acquisti di detersivi e prodotti monouso con marchio Ecolabel e Criteri di impatto Ambientale Minimo;
- La sensibilizzazione del personale a ridurre i consumi e l'adozione di un comportamento consapevole nell'utilizzo delle risorse energetiche, come da informativa inoltrata a tutti i servizi dal Presidente della

Cooperativa in data 8 settembre 2022.

- Una corretta gestione dei rifiuti e relativa compilazione dei registri di carico e scarico, con affidamento di raccolta e smaltimento a ditte in possesso di autorizzazioni e requisiti previsti per legge, sia per quanto riguarda i rifiuti sanitari che i rifiuti speciali non pericolosi.
- una manutenzione costante degli impianti e degli automezzi in modo da mantenere un alto rendimento e ridurre così al minimo l'impatto ambientale.

Fra gli obiettivi di miglioramento 2023/2024 la cooperativa si è posta la realizzazione e la diffusione in ogni servizio e ad ogni lavoratore di un documento contenente **avvertenze quotidiane** legate alla sostenibilità ambientale da attuare durante lo svolgimento del proprio servizio.

## 4. Situazione Economico-Finanziaria

### Attività e obiettivi economico-finanziari

#### Situazione economica, finanziaria e patrimoniale

*“L'andamento della gestione evidenzia un decremento del fatturato del 9% passando da 6.405.301 euro (anno 2021) a 5.812.786 euro (anno 2022), sostanzialmente legato alla perdita della gestione del servizio dei centri diurni della Valle del Serchio Il Granaio e Il Glicine, dei servizi per il Comune di Capannori che sono stati chiusi nel 2021 ed infine alla nuova modalità di fatturazione dei Centri Diurni per Disabili della Versilia, avvenuta a partire dal 01 luglio 2022 momento in cui è entrata in vigore l'aggiudicazione della nuova gara, che penalizza la cooperativa in relazione alla mancata fatturazione delle assenze degli ospiti.”*

(dalla Relazione sulla Gestione 2022)

| Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio |             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                             | 2022        | 2021        |
| Fatturato                                                   | € 5.812.786 | € 6.405.301 |
| Attivo patrimoniale                                         | € 6.326.413 | € 6.306.938 |
| Patrimonio proprio                                          | € 2.300.145 | € 2.250.073 |
| Utile di esercizio                                          | € 60.900    | € 75.229    |

| Valore della produzione |             |             |
|-------------------------|-------------|-------------|
| 2022                    | 2021        | 2020        |
| € 5.885.635             | € 6.488.008 | € 6.009.089 |

#### Composizione del valore della produzione 2022

La cooperativa è attiva al 100% nella Provincia di Lucca

|                                                                                                 |             |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| Ricavi da Pubblica Amministrazione                                                              | € 5.658.954 | 96,15% |
| Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione (Impresa Sociale Con I Bambini) | € 83.256    | 1,41%  |
| Ricavi da aziende profit (sezione B)                                                            | € 70.566    | 1,20%  |
| Altri ricavi e proventi                                                                         | € 72.859    | 1,24%  |

|        |             |         |
|--------|-------------|---------|
| totale | € 5.885.635 | 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; | 88,84       |
| 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;                                                                                  | 6,82        |
| 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;                                                                                   | 1,43        |
| p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4                                                                                                                                                       | 2,91        |

#### Obiettivi economici prefissati

*“Lo scenario della gestione dei servizi socio assistenziali e sanitari non presenta una prospettiva di sviluppo futuro positiva, inserita in un contesto generale di crisi economica e sociale, continuiamo a vedere la definizione di bandi di gara con condizioni sempre peggiori ed il lavoro sociale ridotto a mera esecuzione delle prestazioni richieste. Le rette giornaliere per i servizi residenziali sono ferme da tempo (o hanno avuto aumenti irrisori) e le risorse pubbliche per curare i progetti di inserimento delle persone fragili nelle Residenze e nelle Comunità sono al ribasso; la nuova gestione dei Centri Diurni per Disabili rischia di creare, senza correttivi contrattuali, problemi importanti di sostenibilità economica e gestionale. L'ente pubblico, nella ricerca di standardizzare i servizi, punta al contenimento dei costi e la cooperativa fatica a trovare la quadra fra qualità dei servizi, ricerca, innovazione e sperimentazione avendo sempre come obiettivo principale il benessere dell'utente.*

*È in questo contesto che l'impegno della cooperativa non potrà prescindere dall'affrontare le difficoltà socio economiche con spirito critico ma costruttivo, uno spirito capace di costruire “senso” alla gestione operativa di progetti, servizi e commesse.”*

(dalla Relazione sulla Gestione 2022)

## 5. RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa)

### Responsabilità Sociale e Ambientale

#### Buone pratiche

Nel 2018 C.R.E.A. per dare un contributo alla tutela dell'ambiente e garantire modelli di consumo e produzione sostenibili, la cooperativa ha conseguito 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 prosegue 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 2022 e proseguiranno anche nel 2023/24 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. |

### Obiettivi Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi. L'avvio ufficiale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile ha coinciso con l'inizio del 2016, guidando il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi 15 anni: i Paesi, infatti, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030 (<https://unric.org/it/agenda-2030/>).

Per il primo anno abbiamo voluto riprendere e approfondire, anche come azione di sensibilizzazione e partecipazione, il legame fra l'agire della cooperativa e gli obiettivi di sviluppo dell'Agenda 2030 al fine di monitorare e soprattutto accrescere nel tempo il nostro contributo verso i traguardi previsti.



Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

CREA nella gestione di servizi socio assistenziali ed educativi si pone il costante obiettivo di promuovere il benessere delle persone assistite



Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti

La cooperativa sostiene con attività di sostegno individuale e collettivo, sia scolastico che extrascolastico, le persone che necessitano di essere accompagnate per migliorare autonomia, conoscenze e competenze



Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

La cooperativa è un'impresa sociale "al femminile" con l'81,5% di donne sul totale degli occupati. L'obiettivo di ottenere la Certificazione di Genere UNI/PdR 125/2022 intende formalizzare e sostenere l'impegno di rafforzare politiche e azioni di genere



Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie

Nei servizi della cooperativa, laddove possibile, si predilige l'utilizzo dell'acqua "del rubinetto" controllata regolarmente e certificata dalle autorità pubbliche, anziché dell'acqua minerale in bottiglia



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

La scelta di applicare pienamente il Contratto Collettivo Nazionale del settore intende garantire un lavoro dignitoso per tutti i lavoratori. La scelta di gestire attività anche nell'ambito dell'inserimento lavorativo intende fornire opportunità anche a persone svantaggiate nell'accesso al mondo del lavoro.



Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

La promozione dell'inclusione sociale è la missione principale di CREA, mirando a ridurre le disuguaglianze e sostenendo interventi di accoglienza, accompagnamento, promozione e autonomia delle persone.



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

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.



Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico

La promozione di azioni di sensibilizzazione riguardo alla riduzione dell'impatto ambientali dei nostri interventi dovrà diventare un obiettivo strategico costante della cooperativa



Pace, giustizia e istituzioni forti

La cooperativa ha fra i propri valori la trasparenza del proprio agire, da anni redige, presenta e distribuisce il proprio Bilancio Sociale. Dal 2017 ha adottato inoltre un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati ai sensi del D.Lgs. 231/2001 nominando un Organismo di Vigilanza

### Coinvolgimento degli stakeholder

Il Bilancio Sociale, approvato dall'Assemblea dei Soci, viene diffuso attraverso la pubblicazione sul sito internet della cooperativa. Viene inoltre stampato per essere distribuito direttamente ai portatori di interessi e consegnato agli operatori (tramite l'assemblea e nei servizi), ospiti e famiglie (consegna diretta in occasione di incontri ed iniziative), interlocutori degli Enti Pubblici locali e dell'Azienda Sanitaria Locale, rappresentanti dell'Associazionismo e del Terzo Settore, delegati delle imprese locali.

Nel 2022 il **Bilancio Sociale è stato presentato pubblicamente** il 01 dicembre negli spazi di Villa Argentina a Viareggio nell'ambito di una mattinata di riflessione sul tema della Rendicontazione Sociale.

# LA RENDICONTAZIONE SOCIALE COME OPPORTUNITÀ DI RIFLESSIONE C.R.E.A. Bilancio Sociale 2021

Giovedì 01 dicembre 2022  
ore 10.30

Andrea Peruzzi, Presidente C.R.E.A.  
Presenta il Bilancio Sociale 2021

con l'intervento di  
**Emanuele Gambini**  
consulente e formatore

**Giulio Sensi**  
giornalista, Centro di Ricerca Maria Eletta Martini

Villa Argentina c/o sala Parenti (1° piano)  
Via Vespucci, 44 - Viareggio (LU)

Tel. 0584 384077  
Email [info@coopcrea.it](mailto:info@coopcrea.it)  
[www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it)

## 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 2022 ha visto la cooperativa impegnata nella prosecuzione di attività di ricerca e progettualità innovative già avviate negli anni precedenti e nella proposta di rinnovate azioni di inclusione sociale.

La cooperativa ha continuato ad essere coinvolta negli interventi rivolti alle persone disabili sulla tematica del **Durante Noi - Dopo di Noi**, sia in Versilia che in Valle del Serchio, partecipando ai Tavoli di Co-progettazione zonale in materia. Le attività hanno ripreso anche con la possibilità di sperimentare soggiorni residenziali in

virtù dell'alleggerimento delle misure di prevenzione e anti-contagio.

Nel 2022 si è conclusa la parte operativa del progetto Manchi solo tu, rivolto ad adolescenti 11-17 anni e promosso dalla cooperativa grazie al contributo dell'impresa sociale Con I Bambini nel 2018. L'ente valutatore esterno ha condotto un'azione di monitoraggio ed ha impiantato la valutazione di Impatto Sociale che si concluderà dopo 24 mesi dalla conclusione del progetto. Significativi alcuni risultati raggiunti visto che hanno trovato continuità con risorse comunali, due **centri di aggregazione per giovani** rispettivamente a Piano di Conca, nel Comune di Massarosa, ed a Torre del Lago, nel Comune di Viareggio.

La cooperativa ha consapevolezza che dovrà fare ricorso a una lettura attenta e rinnovata del fabbisogno e della domanda dei servizi alla persona, al fine di interpretare anche una risposta appropriata a nuove e diffuse esigenze e intercettare nuove opportunità del mercato dei servizi.

### Elenco attività di ricerca e progettualità innovative

| Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa     | <b>Progetto A.R.I.A. Accoglienza, Rispetto, Inclusione, Arricchimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Progettualità innovativa                                         | CREA, con il sostegno dei Comune di Massarosa e Viareggio e la collaborazione degli Istituti Comprensivi dei due comuni, ha progettato interventi animativi di inclusione e di sostegno agli alunni in condizione di svantaggio. Il progetto ha preso vita grazie anche al contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca.                                                                                                 |
| Tipologia attività svolta                                        | ARIA ha promosso percorsi di potenziamento individuale e attività di gruppo rivolte ad alunni fra 6 e 14 anni, con l'obiettivo di favorire inclusione scolastica e sociale di minori in condizioni di fragilità con attenzione rivolta agli alunni con Bisogni Educativi Speciali                                                                                                                                                   |
| Descrizione obiettivi, attività, stati di avanzamento, risultati | Obiettivi specifici sono stati: Potenziare la conoscenza della lingua italiana per alunni stranieri neo arrivati in Italia; Migliorare la capacità di utilizzare la lingua italiana (parlata e scritta) di alunni stranieri; Migliorare l'inclusione scolastica e sociale di alunni con Bisogni Educativi Speciali; Arricchire competenze e abilità di tutti gli alunni coinvolti. Gli interventi hanno coinvolto quasi 400 alunni. |
| Reti o partner coinvolti                                         | Partner: Istituti Comprensivi scolastici e Comuni di Viareggio e Massarosa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Denominazione attività di ricerca o progettualità innovativa | <b>Durante Noi / Dopo di Noi</b>                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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, stati di avanzamento e risultati | Il percorso sperimentale è proseguito anche nel 2022 con una nuova co-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 PerLA. Significativo è che la zona della Versilia abbia sostenuto l'acquisto da parte della cooperativa di un immobile nel Comune di Camaione da mettere a disposizione dei progetti del Durante Noi / Dopo di Noi. |
| Reti o partner coinvolti                                          | ASL Toscana Nord Ovest, associazioni e cooperative sociali dei territori coinvolti impegnate nell'ambito della disabilità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



Ospiti del catamarano Elianto imbarcazione accessibile, Viareggio (agosto)



Partecipazione al progetto Volare senza limiti  
Aeroporto del Cinquale, Massa (settembre)





Gite a Pisa, mostre e monumenti  
(agosto - ottobre)



Progetto musicale  
Galliciano  
(ottobre-dicembre)

## Sviluppi futuri

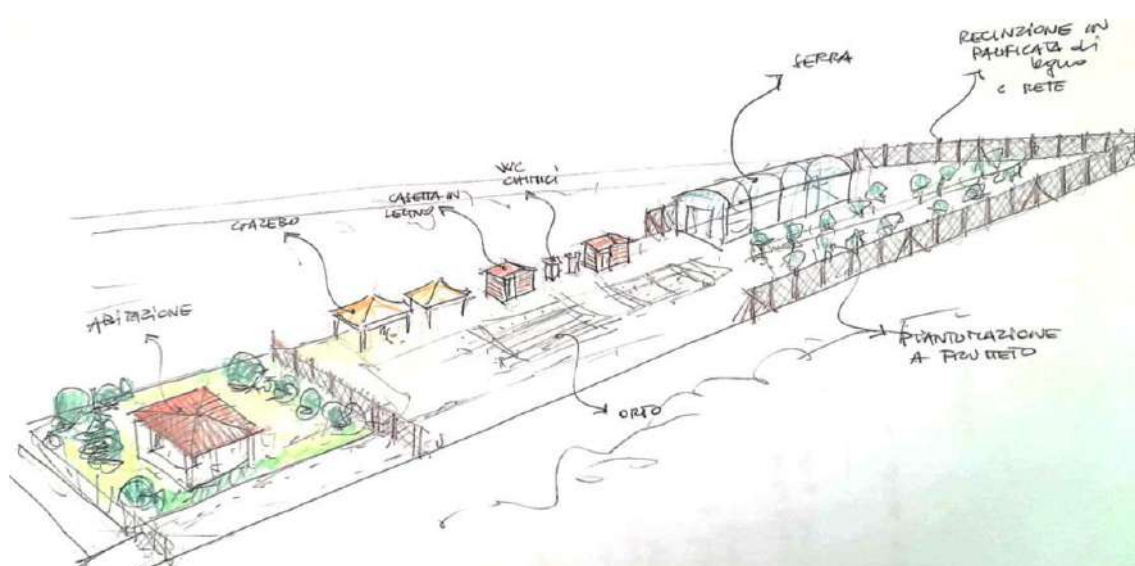
Negli ultimi anni è avvenuta una grossa trasformazione del lavoro sociale, occorre approfondire la nostra riflessione e occorre cogliere le nuove opportunità di sviluppo a partire dalla attenzione che la cooperativa ha sempre manifestato nei confronti dei bisogni dei familiari e dell'utenza.

Negli sviluppi futuri vediamo necessario:

- continuare le **sperimentazioni in essere** (Durante e Dopo di Noi) e attivarne di nuove integrando il tema della Tecnologia e della Cura in progetti diurni, residenziali o territoriali e individuando in maniera condivisa un **progetto integrato per la gestione della nuova Factory di Camaione** (la sede potrà essere operativa durante l'estate 2023, ma lo spazio aperto potrà funzionare sin da questa primavera);
- individuare le priorità ed i **bisogni del territorio e dei suoi abitanti** per attivare risposte anche in collaborazione con altri soggetti (partecipazione a progetti e bandi, ricerca di nuove forme operative sostenibili);
- investire sul nostro bene più prezioso, il **capitale umano**, sia a livello di competenze (formazioni e aggiornamento) che di motivazioni (valorizzazione e partecipazione per un ben-essere cooperativo);
- promuovere e organizzare azioni di impulso e **valorizzazione del lavoro sociale e di cura** sul territorio con tutti gli attori impegnati nei vari settori socio educativo e assistenziali (iniziative pubbliche, seminari, pubblicazioni);

- partecipare ai **tavoli di lavoro e di ricerca** locali, regionali e nazionali per mantenere costante il confronto e la riflessione su criticità e buone prassi, su opportunità di sviluppo e l'attivazione di nuove reti di impresa (tavoli di lavoro istituzionali e gruppi di lavoro di Legacoop).

Tra gli impegni di maggiore rilevanza della cooperativa, sia in termini economici e sia in termini di sviluppo di progettualità futura di servizi, è sempre presente il **progetto del nuovo immobile** acquisito nel 2021 a Capezzano in **Via del Paduletto, 174** e per il quale sono stati avviati i lavori di ristrutturazione nei mesi finali del 2022. I lavori devono concludersi con l'estate 2023, la sede rientra nella progettazione per il Durante Noi-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 incrementare 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

C.R.E.A. intende migliorare il processo di rendicontazione sociale agendo su alcune aree:

- Anticipando la redazione e l'approvazione del Bilancio Sociale, in linea con l'approvazione del Bilancio di Esercizio, sarà possibile diffondere il documento sin dal mese di maggio 2023 sia in versione digitale che cartacea e organizzare una iniziativa di presentazione, anche all'interno di un evento pubblico della cooperativa rivolto al confronto con i vari portatori di interesse.
- Produrre una infografica di sintesi del Bilancio Sociale che possa accompagnare la distribuzione e la sua presentazione.

| Obiettivo                                                                                         | Breve descrizione dell'obiettivo e delle modalità che verranno intraprese per raggiungerlo                                                                                                                       | Entro quando verrà raggiunto |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Produrre una infografica di sintesi                                                               | Le modalità di diffusione digitale e cartacea saranno accompagnate da una infografica di sintesi potrà affiancarsi una produzione cartacea di una infografica sugli elementi significativi del Bilancio Sociale. | 30-06-2023                   |
| Anticipare e migliorare la modalità di diffusione del Bilancio sociale                            | La coop.va intende anticipare i tempi di diffusione del Bilancio Sociale e promuovere una iniziativa di presentazione del documento anche nell'ambito di una iniziativa pubblica della cooperativa               | 30-09-2023                   |
| Migliorare la rendicontazione di sostenibilità della cooperativa rendendola maggiormente fruibile | La coop.va intende approfondire la raccolta di dati di rendicontazione di sostenibilità per produrre maggiore consapevolezza in primis nei soci, nei lavoratori e negli ospiti dei servizi                       | 30-04-2024                   |

### Obiettivi di miglioramento strategici

Nel corso dell'anno abbiamo dato luogo alla revisione di importanti assetti organizzativi, cambiamenti legati ai percorsi delle persone che raggiungono l'età pensionabile. Il Consiglio di Amministrazione si è impegnato, anche attraverso l'istituzione e la consulenza dell'organo di staff, per garantire alla cooperativa gli assetti organizzativi più adeguati a far fronte alla sempre maggiore complessità del settore.

Nel corso del 2023, nuovi investimenti miglioreranno il processo di rilevazione e monitoraggio delle presenze. Tramite l'uso di strumenti tecnologicamente avanzati e l'introduzione di una maggiore digitalizzazione dei passaggi, sarà possibile un migliore controllo dei centri di costo e dell'analisi dell'andamento dei servizi, il cui

elemento principale è costituito dal costo del lavoro. Controllo di gestione, budget economico e patrimoniale e previsione dei flussi di cassa a breve e medio termine, sono obiettivi tanto più importanti nei momenti in cui occorre rafforzare il lavoro di negoziazione e di dialogo con gli Enti Pubblici per il riconoscimento dei fattori di costo ordinari e straordinari dei servizi.

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.

Nel dicembre 2022 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il **Piano di Miglioramento** della cooperativa con obiettivi anche pluriennali. Il Piano è stato poi declinato in Progetti di Miglioramento per l'anno 2023:

| Obiettivo generale                                                                                                                                                                                                                                 | Titolo del progetto e Obiettivo specifico                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assicurare un maggior coinvolgimento e una più ampia valorizzazione del lavoro dei soci e del personale, anche attraverso azioni partecipative e di welfare aziendale                                                                              | <b>1. PARTECIPAZIONE.</b> Attivare azioni e progetti volti a promuovere l'ascolto e la partecipazione dei soci della cooperativa, migliorare il benessere lavorativo e promuovere un ambiente di lavoro inclusivo                                  |
| Rafforzare l'applicazione di requisiti generali e specifici e il conseguimento degli standard previsti dagli indicatori regionali per garantire la conformità normativa al nuovo sistema di accreditamento sociale per tutti i servizi interessati | <b>2. ACCREDITAMENTO SOCIALE.</b> Garantire in tutte le strutture e in tutti i servizi la conformità normativa all'accREDITamento (trasmissione degli indicatori, piena applicazione dei nuovi requisiti)                                          |
| Assicurare un efficace avvio dei nuovi affidamenti per la sezione B della cooperativa                                                                                                                                                              | <b>3. CREA B NEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA COOPERATIVA.</b> rafforzare la gestione della sezione B anche in relazione alla organizzazione delle risorse e relativamente alla gestione documentale, formazione del personale coinvolto              |
| Assicurare il rafforzamento della gestione operativa dei servizi attraverso una migliore comunicazione e un'azione di monitoraggio costante e strutturata                                                                                          | <b>4. COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO.</b> Adottare modalità di controllo con strumenti dedicati per garantire una conoscenza condivisa tra i diversi responsabili interessati                                                                        |
| Garantire innovazione e sviluppo al fine di poter cogliere le diverse opportunità, ampliare l'azione sul mercato di riferimento e rendere maggiormente sostenibile la gestione aziendale                                                           | <b>5. SVILUPPO E PROGETTUALITA'.</b> Promuovere innovazione, attivando progettazione, sviluppo e investimenti, anche mediante l'accesso a risorse esterne e bandi e alle procedure di co-progettazione con le Pubbliche Amministrazioni            |
| Assicurare l'efficientamento energetico e il miglioramento dell'impatto ambientale mediante la riduzione dei consumi pur mantenendo standard richiesti dalle prestazioni                                                                           | <b>6. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE.</b> Coinvolgere le équipe dei servizi nell'operare con buone pratiche e l'uso consapevole delle risorse energetiche, formare e sensibilizzare il personale, ridurre l'impatto ambientale dei prodotti e dei mezzi |
| Garantire la continuità operativa dei servizi, a fronte dell'applicazione di misure di prevenzione e contrasto dal rischio Covid19 e alle infezioni correlate all'assistenza                                                                       | <b>7. UNA NUOVA NORMALITA'.</b> Assicurare al massimo la protezione dal rischio contagio di utenti e operatori                                                                                                                                     |

## Alcune delle iniziative del 2022

Inaugurazione pulmino attrezzato, con il contributo di ANCOS Confartigianato (marzo)



Realizzazione di una bandiera di PACE - Festa della Liberazione Monumento alla Resistenza e alla Pace a Viareggio (aprile)



Festa di primavera e di estate alla Factory CREA, Viareggio (maggio-luglio)



**venerdì 22 luglio 2022**  
inaugurazione ore 18.00

**Libreria Lettera 22**  
Via Mazzini 84, Viareggio

La mostra sarà visitabile  
fino al 05 agosto  
negli orari di apertura  
della libreria

È possibile trovare  
un'edizione permanente  
dei lavori degli ospiti presso  
Galleria delle Differenze  
via XX settembre, 174  
Viareggio



Centro Diano Diani Giocoraggio 0584 28569  
Galleria delle Differenze 0584 28993  
www.creacoop.it



Seminari di sostegno alla genitorialità  
Comune di Massarosa (maggio)

Mostra CDD Giocoraggio, Libreria Lettera 22  
Viareggio (luglio)





CDD Giuliana Marinelli in festa Stiava (settembre)



Castagnata di San Martino Factory CREA (novembre)



Caccia al tesoro per le vie del Centro Camaiore (dicembre)



Mercatini natalizi (dicembre)









La sottoscritta dott. Lugari Annalisa iscritta con il n°387/A dell'Albo dei Dottori Commercialisti e degli esperti contabili della provincia di Lucca, quale incaricato dal legale rappresentante della società, ai sensi dell'art. 31 comma 2 quater della L.340/2000, dichiara che il documento informatico contenente il bilancio SOCIALE è conforme al corrispondente documento originale depositati presso la società.

Viareggio li 24 MAGGIO 2023



Via Virgilio, 222 – Viareggio (LU)  
Tel. 0584 384077 – [info@coopcrea.it](mailto:info@coopcrea.it)  
[www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it)