

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

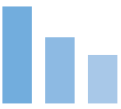
Tutto il **nostro meglio**

ANNUAL REPORT 2017
EDIZIONE 2018



COMUNICAZIONE AGLI STAKEHOLDER
CHIAVE DI LETTURA DELL'ANNUAL REPORT

pag. 6
pag. 8



10

IL PROFILO DEL GRUPPO

- 14 Mission, Vision, Valori
- 16 L'assetto istituzionale
- 20 La storia
- 24 La nostra voglia di fare attraversa l'Italia
- 26 Società e marchi del Gruppo
- 28 COLSER
- 30 AURORADOMUS
- 32 SALTATEMPO
- 34 COFACILITY
- 36 I servizi
- 52 Colser.Tech

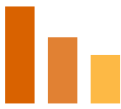
NOVITÀ 2018



70

LA RELAZIONE SOCIALE

- 73 Processo di formulazione del bilancio sociale
- 74 Mappa degli stakeholder
- 78 I lavoratori
- 104 I clienti
- 118 I fornitori
- 122 Produzione e distribuzione
del valore aggiunto



124

LA COLLETTIVITÀ, IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

- 128 Il welfare cooperativo
- 136 L'ambiente
- 138 L'innovazione
- 142 Le certificazioni
- 146 I riconoscimenti
- 148 Il nostro modo di raccontarci

158 Note metodologiche
e glossario



L'esigenza di conciliare crescita economica ed equa distribuzione delle risorse, al fine di sostenere uno sviluppo reale che migliori anche la qualità della vita delle persone, è un concetto alla base dell'agire quotidiano per chi, come noi, fa cooperazione.

La nostra missione è sempre stata quella di favorire la creazione di nuovi posti di lavoro e, nel contempo, costruire comunità più forti, salvaguardando l'ambiente: il tutto a favore delle generazioni che verranno.

Il nostro è, dunque, un percorso di sostenibilità che ha radici profonde, fa parte del nostro DNA e in esso convergono tutti i valori propri delle cooperative.

Negli anni, come Gruppo, ci siamo chiesti cosa, di quello che già stavamo facendo quotidianamente, poteva essere riconosciuto come "sostenibile". E il presente documento, che puntualmente ogni anno vi presentiamo, ci ha aiutato a dare visibilità a quel valore aggiunto prodotto per e con i nostri stakeholder, nei territori e nelle comunità in cui operiamo.

Spesso la sostenibilità riporta il nostro pensiero alla questione ambientale, verso la quale il Gruppo ha introdotto procedure di adeguamento ai Criteri minimi ambientali (CAM) richiesti dalle PA. Ma una seconda dimensione, non meno importante della prima, è la sostenibilità umana.

Ed è su questo tema che si sono concentrati gli sforzi e gli investimenti del Gruppo Cooperativo negli ultimi anni. Attraverso il nostro progetto di welfare interno, che troverete

descritto in questo documento, abbiamo trattato temi come la salute, la conciliazione tra famiglia e lavoro, la formazione e la cultura, coinvolgendo oltre 1800 lavoratori solo nel 2017 e ottenendo, a dicembre del 2017 dall'Assemblea Legislativa dell'Emilia-Romagna, una menzione speciale nell'ambito del Premio Innovatori Responsabili. Non ci sentiamo, dunque, molto lontani da quelle moderne realtà economiche che vengono definite "b Corp".

Siamo consapevoli che una realtà economica sostenibile è sinonimo di trasparenza e sicurezza: l'attenzione alla sfera etica e sociale trasmette fiducia ai clienti, migliorando l'immagine e la reputazione dei servizi erogati. Ma non solo. Essere coinvolti nella vita e nelle attività della propria cooperativa, lavorare in un luogo sano e sicuro, accrescono la motivazione dei lavoratori, creando un importante vantaggio competitivo per l'intera organizzazione.

Prendere coscienza di tutto questo e del fatto che in questo momento storico uno sviluppo insaziabile, legato esclusivamente alla crescita economica, sta causando un collasso ai sistemi naturali è di per sé un atto di responsabilità sociale.

La concorrenza è agguerrita, i mercati molto frammentati e incerti, il contesto politico-istituzionale, mai come in questo momento, contraddittorio.

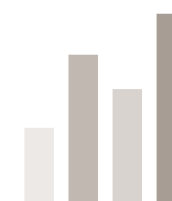
Per questo motivo è necessario riscrivere le regole di un mercato estremamente complesso.

Il paradigma è cambiato: il futuro non è più di chi produce e consuma, ma di chi crea un impatto positivo sulla società e sul pianeta.

Abbiamo quindi un nuovo e più faticoso obiettivo che ci attende. Ridefinire il concetto di business, realizzare progetti economicamente sostenibili e a lungo termine per permettere alla società, nel suo insieme, di godere e soprattutto condividere, il più a lungo possibile, una ritrovata prosperità.

Cristina Bazzini

Presidente Gruppo Cooperativo COLSER-AURORADOMUS



CHIAVE DI LETTURA DELL'ANNUAL REPORT

Il presente documento è, per noi, molto più di un Annual Report.

È un modo per raccontare tutto il lavoro che c'è dietro ogni prestazione, ogni servizio, ogni gesto.

Uno strumento chiaro, trasparente e completo, utile a giustificare la fiducia che gli stakeholder ripongono nel nostro Gruppo Cooperativo.

Questo significa lasciare spazio ai risultati ma anche valorizzare chi li ha resi possibili, giorno dopo giorno, con impegno, professionalità e attenzione: dai soci, ai clienti fino ai fornitori.

*Questo è **tutto il nostro meglio**.*

I principi di rendicontazione

L'Annual Report edizione 2018 è stato elaborato, in continuità con l'edizione 2017, secondo i principi e lo schema di rendicontazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS, 2017), e presenta alcuni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale proposti nelle linee guida GRI-G4 dalla Global Reporting Initiative (GRI). I dati presentati in questo volume si riferiscono all'anno 2017 (in comparazione con il 2015 e il 2016) ma allo stesso tempo, vengono esposte riflessioni sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui il Gruppo opera.

La struttura dell'Annual Report

In linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in tre parti principali: **Profilo del Gruppo - Relazione sociale - Collettività, territorio e ambiente**. La prima parte presenta il profilo del Gruppo in termini di contesto territoriale, assetto istituzionale, storia, valori, mission e attività.

Nella seconda parte sono descritte le relazioni che il Gruppo intrattiene con i propri stakeholder in un'ottica di rendicontazione e di definizione di obiettivi futuri.

La terza parte vengono approfonditi i temi del rapporto con la collettività e il territorio dove il Gruppo svolge i suoi servizi, attraverso l'analisi delle azioni di welfare e le attività di comunicazione.

Ai fini di una lettura più completa delle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, l'Annual Report 2017, edizione 2018, riporta una quarta parte dedicata all'esposizione di indicatori economici, sociali e ambientali, così come previsto dalle linee guida GRI.

In generale, le informazioni possono essere suddivise in qualitative e quantitative.

Le informazioni qualitative presentate nel presente Annual Report derivano da interviste rivolte direttamente ai responsabili di ogni area funzionale operante nel Gruppo.

Le informazioni a carattere quantitativo sono fornite dai singoli reparti e dalle Società del Gruppo, riportano l'andamento dei valori numerici nel tempo e provengono da elaborazioni condotte con modalità definite in modo chiaro e ripetibile.

I dati derivanti da rielaborazioni dei valori contabili contenuti nel bilancio economico-finanziario rispettano la normativa civilistica in materia in bilancio (art. 2423 e seguenti del Codice Civile) nonché i principi contabili nazionali.

Il presente documento contiene tutte le informazioni atte a renderlo una relazione vasta e aderente alle prescrizioni previste dall'art. 2428 del Codice Civile, dall'art. 2 della L. 59/92 e dell'art. 1 della L. 381/91.

Per garantire il più ampio coinvolgimento e partecipazione di tutti gli stakeholder del Gruppo al processo di rendicontazione, l'Annual Report 2017, edizione 2018, viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.

IL PROFILO DEL GRUPPO

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



COLSER
auroradomus



Chi siamo

Dal 2007, anno della nostra nascita, il Gruppo ha sempre mantenuto un forte legame con il territorio che ha visto crescere le cooperative che lo compongono. Superando obsolete divisioni ancora presenti nel movimento cooperativo, abbiamo valorizzato le singole risorse e peculiarità per realizzare offerte multiservizi e ottimizzazione organizzativa.

PERSONE

6.037
soci/dipendenti

FATTURATO

149 milioni
di euro

*La nostra forza lavoro mette in campo oltre **6000** persone, tra soci e dipendenti, e un fatturato di circa **150 milioni** di euro con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.*

Pur nel difficile contesto di un ordinamento giuridico che solo recentemente e con modalità ancora incomplete ha disciplinato le azioni dei gruppi cooperativi, l'idea, forte e radicata al nostro interno, **è stata quella di creare una direzione unitaria di gruppo su base contrattuale (Comitato)** in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, arrivando a un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero Gruppo e delle singole società che lo compongono.

Questo in termini di linee strategiche imprenditoriali e commerciali, di strategie di promozione e comunicazione, di sinergie organizzative, di linee progettuali innovative, di ottimizzazione dei costi, di stesura di comuni procedure operative, di politiche di gestione del personale e di azioni da attuare in campo economico e finanziario.

La **multidisciplinarietà** che contraddistingue, da sempre, il Gruppo COLSER-Auroradomus consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche, delle imprese e dei privati cittadini e rendendoci un partner sicuro e affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle realtà componenti il Gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro.

Le grandi dimensioni del Gruppo Cooperativo e le strategie di sviluppo che lo stesso si propone non snaturano, infatti, lo spirito mutualistico e sociale peculiare dell'impresa cooperativa.

Obiettivo primario del Gruppo è rappresentato dal rafforzamento delle singole mission, attraverso la maggiore solidità organizzativa e le migliori possibilità di crescita professionale dei soci e la gestione delle attività mediante il consolidato modello della ricerca della partecipazione sociale.

Mission

*Progettare ed erogare servizi alle aziende,
alle comunità ed alle persone
per fare impresa attraverso il lavoro
e dare valore all'impresa con il lavoro*

Il Gruppo è nato per progettare ed erogare servizi che soddisfino i bisogni delle imprese, delle persone e delle comunità.

Servizi che vengono riconosciuti dai propri clienti per innovazione, efficienza, responsabilità sociale e ambientale, generatori di benefici, non solo economici, anche per il territorio in cui opera.

La sua storia e quella dei suoi soci fondatori si sviluppa attorno ad un perno fondamentale: crescere come impresa con la giusta attenzione al business e ai risultati economici per essere protagonisti capaci in un mercato sempre più complesso e competitivo, restando fedeli ai propri valori.

Vision

*Essere dove c'è un bisogno che può essere
trasformato in un servizio, per contribuire al benessere
e alla qualità della vita delle persone,
delle imprese e delle comunità in cui viviamo*

Il Gruppo Cooperativo 'operatore' nazionale nel campo dei servizi alle imprese e dei servizi alla persona, leader nei principali settori di attività, con un'accentuata propensione alla diversificazione, ai multiservizi e all'innovazione e con uno sguardo curioso rivolto all'internazionalizzazione.

Un Gruppo Cooperativo in grado di affrontare le sfide del futuro con progetti innovativi che si inseriscano in un mercato sempre più competitivo, diventando partner indispensabile dei propri clienti.

Un Gruppo Cooperativo protagonista nei territori in cui opera, attento interlocutore della P.A. e del mondo economico, imprenditoriale e sociale, generatore di nuova capacità creativa.

Valori

*Migliorare la qualità della vita delle persone
e delle comunità in cui operiamo attraverso il lavoro*

Il Gruppo concorre al benessere della collettività attraverso lo sviluppo e la salvaguardia dell'occupazione, garantendo equità economica mediante un'azione solidale e a tutela, anche normativa, dei lavoratori verso i quali si applicano i Contratti Collettivi Nazionali di riferimento.

Opera nel rispetto della legalità, con requisiti confermati dall'assegnazione del Rating di Legalità, e nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, promuovendo la trasparenza e la dignità personale e incoraggiando la democrazia partecipata.

Valorizza le risorse umane con costante attenzione alla crescita professionale e personale, assicurata da attività formative incentrate sulla responsabilità soggettiva e organizzativa.

Contribuisce a tutelare l'ambiente tramite una serie di azioni rivolte a progettare e realizzare servizi eco-compatibili ed ecosostenibili.

Vive in stretta connessione con il territorio e attraverso azioni di responsabilità sociale contribuisce a migliorare la qualità della vita di tutti i membri della comunità in cui opera.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

“Alcuni movimenti hanno un elevato scopo sociale, altri, invece, un fine economico. Soltanto le cooperative li hanno entrambi.”

Alfred Marshall, economista

Il Gruppo COLSER-Auroradomus e la Cooperazione

La società cooperativa è l'unica forma di organizzazione societaria senza fini di lucro riconosciuta dalla Costituzione, la quale all'art. 45 dispone che **“La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento** con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità”. Riguardo alla forma del Gruppo Cooperativo Paritetico la norma di riferimento è l'art. 2545 septies del Codice Civile, con cui il legislatore ha voluto creare una figura del tutto nuova consistente in **“un contratto con cui più cooperative appartenenti anche a categorie diverse regolano, anche in forma consortile, la direzione e il coordinamento delle rispettive imprese.”**

Il Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-Auroradomus nasce, pertanto, dalla volontà dei soci fondatori di instaurare un rapporto di collaborazione e di integrazione permanente, in grado di sfruttare le opportunità derivanti da eventuali sinergie funzionali e nel contempo mantenere le rispettive autonomie gestionali nelle rispettive aree di competenza.

La legislazione di settore, tuttavia, è molto vasta e variegata: il Codice Civile delinea i caratteri strutturali delle società cooperative, dettando norme di carattere generale (artt. 2511-2545 octiesdecies c.c.), che sono state significativamente innovate con la riforma del diritto societario introdotta dal D.Lgs. n. 6/2003 ed entrata in vigore il 1° gennaio 2004; nel contempo sono numerose le leggi speciali a carattere settoriale, che disciplinano aspetti peculiari del diritto cooperativo.

**Le principali leggi a cui
il Gruppo Cooperativo Paritetico
fa riferimento nello svolgimento
delle sue attività sono le seguenti:**

- Legge del 17 febbraio 1971 n. 127, che ha ampiamente modificato il D. lgs. C.P.S. del 14 dicembre 1947 n. 1577 ed è relativa alla costituzione delle società cooperative;
- Legge del 31 gennaio 1992 n. 59, che detta “Nuove norme in materia di società cooperative”;
- Legge del 24 novembre 2000 n. 340, che fornisce disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi anche in materia societaria;
- Legge del 3 aprile 2001 n. 142, che modifica la legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore;
- D.lgs. del 2 agosto 2002 n. 220, che detta nuove norme in materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi;
- Legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali;
- D.lgs. 81/2008 che disciplina la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Legge Regionale del 4/2/1994 n. 7 in materia di sviluppo e promozione Coop.ne Sociale;
- D.lgs. 12 aprile 2006 n. 163 codice contratti pubblici di lavoro servizi e forniture;
- D.lgs. 4 dicembre 1997 n. 460 relativo alla disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lavorative di utilità sociale;
- Legge 12 marzo 1999 n. 68 relativa al diritto al lavoro dei disabili;
- Legge 8 novembre 2000 n. 328: legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La Governance

Per l'attività di direzione e di coordinamento è stato costituito un organismo di controllo denominato Comitato Paritetico: composto da 6 membri, 3 per ciascun socio fondatore, nominati dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

*Il Comitato nominato
il 7 agosto 2008 in sede
di costituzione del
Gruppo Cooperativo
è così costituito:*

CRISTINA BAZZINI | *Presidente del Gruppo e Presidente di COLSER*

MARINA MORELLI | *Presidente di Auroradomus*

GIOVANNI POLETTI | *Vice Presidente di COLSER*

ROCCO CERESINI | *Direttore generale di Auroradomus*

MAURO CHIARI | *Direttore amministrativo di COLSER*

BARBARA GUIDOTTI | *Vice Presidente di Auroradomus*

Le funzioni di questo organismo si esplicano fondamentalmente:

- nell'elaborazione e nello sviluppo di strategie di mercato comuni per l'acquisizione di nuovi clienti sia pubblici che privati;
- nella gestione delle relazioni pubbliche e dei rapporti con il territorio;
- nell'elaborazione e nello sviluppo di un percorso graduale di integrazione delle due cooperative fondanti che richiede la condivisione e lo scambio di tutte le informazioni aziendali;
- nella partecipazione a procedure finalizzate all'affidamento di servizi da parte di Pubbliche Amministrazioni, organismi pubblici o altri soggetti ed enti di natura privata;
- nell'individuazione e attuazione di forme di sinergia economico-finanziaria e organizzativa.

Consigli di Amministrazione

Sono gli organi collegiali ai quali è affidata la gestione di ciascuna cooperativa che costituisce il Gruppo.

Sono nominati dalle rispettive Assemblies dei soci e sono composti da un numero di consiglieri variabile in funzione dello statuto della rispettiva cooperativa. Il Consiglio di Amministrazione elegge al suo interno il Presidente e il Vice Presidente. Nell'ambito del Gruppo Cooperativo Paritetico i compiti dei Consigli di Amministrazione sono:

- nominare i membri designati a partecipare al Comitato Paritetico;
- provvedere, se necessario, a dare esecuzione alle decisioni del Comitato e ad adottare ogni altra attività necessaria affinché tali decisioni abbiano concreta attuazione;
- se necessario, provvedere alla revoca della nomina dei propri membri del Comitato.

Gli organi strategici

Le cooperative che hanno costituito il Gruppo al loro interno hanno istituito degli organi collegiali delegati dai consigli di amministrazione per discutere le linee strategiche e le linee guida delle politiche societarie approvate:

Comitato Esecutivo COLSER

Rappresenta il vertice funzionale e decisionale dell'organizzazione di COLSER, il luogo nel quale vengono elaborate ed attivate le linee strategiche stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato Esecutivo è un organo collegiale al quale il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie attribuzioni per la gestione della società, mantenendo in capo al Consiglio stesso, oltre alle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto, la determinazione delle politiche societarie e la supervisione all'attività tendente ad assicurarne il raggiungimento e la definizione dell'assetto organizzativo e della governance.

La Direzione Operativa AURORADOMUS

La Direzione Operativa è un organo collegiale di Auroradomus composto dai Responsabili di settore/area. Rappresenta l'organo operativo e il luogo di elaborazione e attivazione delle linee guida di politica societaria trasmesse dal Consiglio di Amministrazione. Alla Direzione Operativa sono attribuite funzioni di gestione e direzione quotidiana della Cooperativa, in accordo alle indicazioni provenienti dal Comitato del Gruppo e dal Consiglio di Amministrazione della società cui si riferisce. La Direzione Operativa rappresenta, pertanto, l'anello di congiunzione tra la compagine sociale ed il Gruppo inteso come entità unica.

LA STORIA

Le origini

Nasce a Parma la Cooperativa **COLSER** fin da subito impegnata in attività multidisciplinari di servizi alle imprese e agli Enti Pubblici.

Nasce a Fidenza **Aurora Cooperativa Sociale** attiva nel territorio parmense nell'ambito dell'assistenza agli anziani.

Nasce a Parma la **Cooperativa Sociale Domus** che inizia a operare in maniera diversificata nei vari ambiti dei servizi alle persone.

Le tre cooperative, ognuna nei propri settori, diventano dei riferimenti assoluti nel panorama della cooperazione nazionale.

COLSER porta a termine il progetto di rilancio di **Domus Parma**, cogliendo così l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento: l'area sociale.

Aurora Cooperativa Sociale inizia a stringere numerosi rapporti di collaborazione con altre cooperative sociali tra le quali, proprio **Domus Parma** e, per suo tramite, con **COLSER**.

1976

1985

1986

1990
2000

2001

2005

Un Gruppo unito sotto un unico tetto

Presentazione ufficiale ai soci, ai clienti, alla città e agli organi di stampa del Progetto di costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico che vede **COLSER** e **Domus** affiancare la cooperativa sociale **Aurora**.

Costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico siglata ufficialmente ad agosto.

Stipulazione dell'accordo di fusione tra le componenti sociali del Gruppo: **Aurora** e **Domus Parma**

Il 1° gennaio diventa ufficialmente operativa **Auroradomus**. Nascono nuovi servizi in ambito sociale: il turismo con la gestione degli Ostelli di Parma e di Pellegrino Parmense. Con la compartecipazione a Engioi Spa si ampliano i servizi nell'ambito delle politiche giovanili per il Comune di Parma. Arrivano anche le prime acquisizioni di Gruppo: **Casa Protetta I Lecci, RSA Romanini e Centro Servizi San Leonardo** a Parma, mentre in Lombardia i servizi educativi, socioassistenziali e ausiliari presso la prestigiosa **Fondazione Sospiro** di Crema.

È l'anno del consolidamento e delle conferme. Nell'area servizi, il Gruppo si aggiudica importanti appalti in Lombardia (Eni) e nelle Marche (Barilla, stabilimento di Ascoli Piceno). Nell'elegante cornice dell'Auditorium del Carmine viene presentato il primo Annual Report di Gruppo.

Al Gruppo iniziano ad aderire nuove realtà. Dopo **Salta-tempo**, è la volta di **Cofacility**. Ad aprile il Gruppo Cooperativo celebra la sua prima Assemblea di Gruppo. A giugno il Gruppo dona alle popolazioni colpite dal sisma in Emilia due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.

COLSER si aggiudica un importante lotto **CONSIP** nel Triveneto e i servizi presso le Università di Trieste e di Udine, oltre all'affidamento dei servizi della Provincia Autonoma di Bolzano. **Auroradomus** espande le sue attività in Friuli Venezia Giulia con l'acquisizione di un importante servizio per anziani a Moggio Udinese. A maggio il Gruppo realizza davanti al moderno Ospedale dei Bambini Pietro Barilla di Parma il parco giochi **Giardino dei Sorrisi**, 800 mq di area verde donati alla città. Ma il 2013 è soprattutto l'anno della nuova sede di Gruppo: quattro piani per un totale di circa 4.000 mq ospiteranno a fine 2013 circa 120 postazioni lavorative.

Anno della prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei Deputati a Roma** che dà il via allo sviluppo dei servizi nel Centro-Sud. Nell'ambito delle convenzioni **CONSIP**, COLSER si aggiudica diversi servizi nelle Marche. Il Gruppo vede ampliare ulteriormente la sua presenza in Toscana con la partenza della gestione dei servizi socioassistenziali nelle RSA di Pontremoli, Bagnone e Fivizzano. A marzo l'area sociale festeggia i 10 anni di uno dei servizi più significativi, l'**Hospice** (Centro di Cure Palliative) di Fidenza.

L'anno inizia in **Friuli Venezia Giulia** con l'affidamento al Gruppo dei servizi di sanificazione e assistenza presso le case protette per anziani del **Comune di Trieste** per cinque anni, con oltre 40 milioni di fatturato e circa 140 operatori coinvolti. Altro importante risultato di Gruppo è l'affidamento dei servizi integrati e sociosanitario presso le strutture ospedaliere e RSA di **Chieti, Vasto e Lanciano, in Abruzzo**. Dopo la Camera dei Deputati, nel corso del 2015, il **Comune di Roma** (Roma Capitale) affida a COLSER i servizi di sanificazione presso una cinquantina di edifici pubblici. Ma è nell'ambito ospedaliero che si hanno i risultati più prestigiosi, prima con la partenza del nuovo **Ospedale Apuano di Massa** e successivamente con le importanti aggiudicazioni presso la prestigiosa **Fondazione Nazionale IRCSS - Istituto Nazionale Tumori di Milano e l'Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento** (Presidi Ospedalieri Bassini, Buzzi, CTO e Città di Sesto San Giovanni).

Le acquisizioni in ambito sanitario della fine del 2015 vengono portate a regime e consolidate. L'**area Lombardia** è impegnata inoltre nella partenza di un'altra importante aggiudicazione: i presidi ospedalieri dell'Azienda socio sanitaria territoriale (A.S.S.T.) Melegnano e della Martesana. Nel corso del 2016 si sono avute importanti riconferme e ampliamenti che hanno interessato principalmente le regioni **Lombardia, Emilia-Romagna e Toscana**. Nell'ambito sociale si è assistito ad un'espansione dell'attività in servizi educativi rivolti a infanzia e minori nel territorio di Piacenza. L'anno si è poi contraddistinto per la conferma di attività già in essere soprattutto all'interno della provincia di Parma e nel Friuli Venezia Giulia. A maggio COLSER riceve l'**Eni Safety Award 2016 - Special Mention per l'impegno e la responsabilità profusi in materia di tutela delle persone e dell'ambiente**. Ma il 2016 è l'anno del **Welfare Cooperativo**. Sono numerose le iniziative organizzate che hanno riscontrato grande favore da parte dei lavoratori del Gruppo. Il WEL#POINT itinerante ha attraversato l'Italia per incontrare i soci e i dipendenti, dare informazioni sulle iniziative e raccogliere impressioni e suggerimenti.

Il 2017 è soprattutto l'anno dei riconoscimenti. A gennaio per COLSER e a giugno per Auroradomus, l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM) ha attribuito alle due cooperative il Rating di Legalità assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, con il punteggio massimo di **tre stellette** per entrambe le realtà. A dicembre il progetto di Welfare Cooperativo - Wel#Come, è stato premiato con una menzione speciale da parte dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna nell'ambito del **Premio Innovatori Responsabili**. "L'Assemblea - cita la menzione - ha riconosciuto l'investimento diretto, strutturale e continuativo nel welfare cooperativo da parte del Gruppo, a sostegno delle lavoratrici e lavoratori che vengono coinvolti in iniziative di concreta inclusione, conciliazione vita-lavoro, soddisfacimento di bisogni formativi. Incoraggiamo tale percorso per il futuro, quale esempio di responsabilità sociale cooperativa che mette al centro la persona."

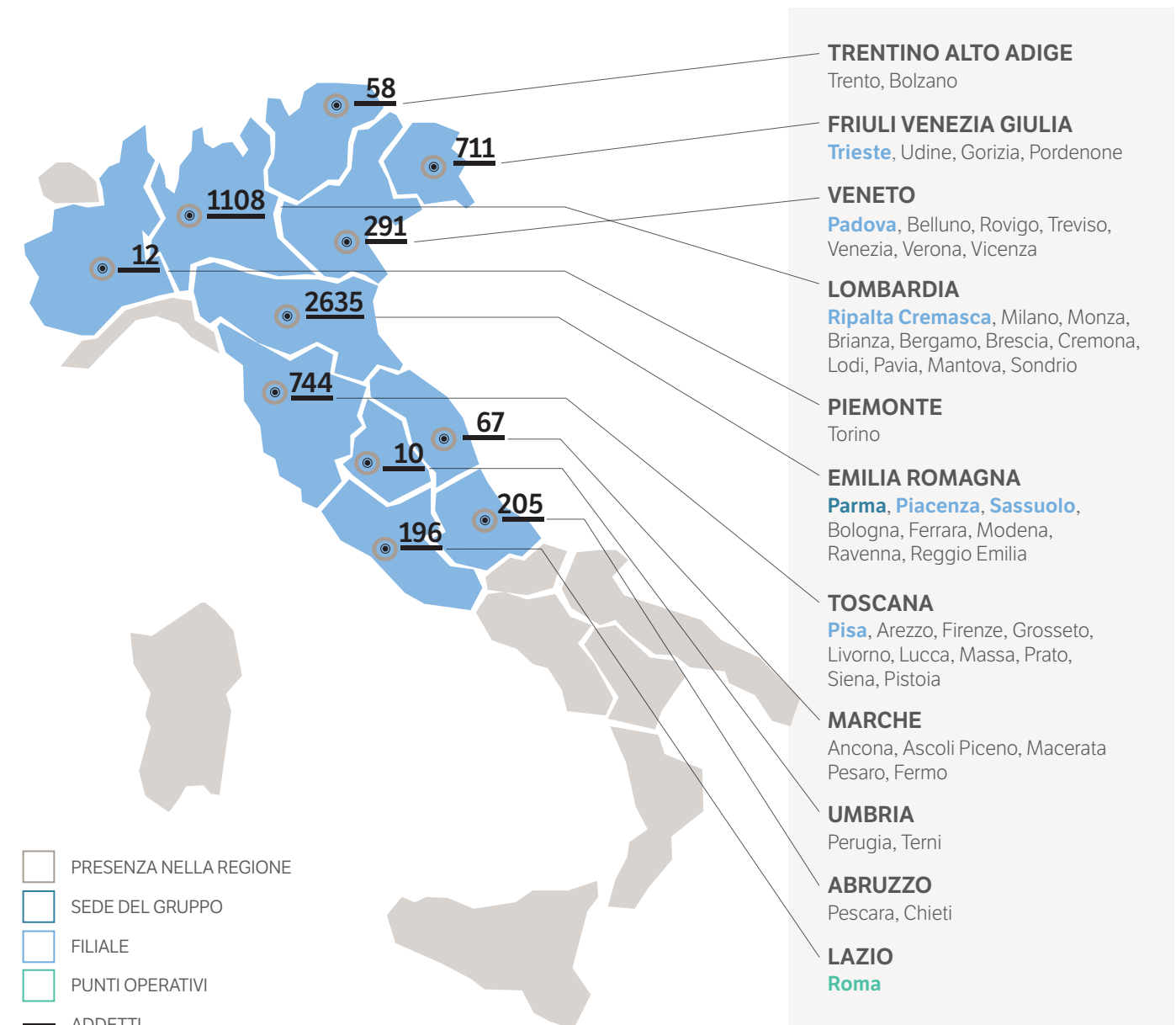
2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017

LA NOSTRA VOGLIA DI FARE ATTRAVERSA L'ITALIA

Il Gruppo Cooperativo paritetico COLSER-Auroradomus ha sede a Parma ma la grande dimensione dell'organizzazione implica la presenza di diverse sedi e punti operativi periferici disseminati sull'intero territorio nazionale.

Tale decentramento rappresenta uno dei punti di forza del Gruppo: crediamo, infatti, che in questo modo sia più semplice e veloce rispondere alle esigenze dei nostri clienti, organizzare le attività dei nostri operatori e entrare in contatto con il territorio e le comunità in cui svolgiamo i nostri servizi.

Nella figura è rappresentata la diffusione territoriale del Gruppo e di seguito sono elencate le sedi e le filiali dello stesso.



SEDE E FILIALI

Gruppo Cooperativo COLSER - Auroradomus

Sede Parma Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma | Tel 0521 497111 | Fax 0521 497150
www.gruppocolserauroradomus.com

CO.L.SER Servizi S.c.r.l.

Sede Legale Parma
Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 497111 | Fax 0521 497150
info@colser.com | www.colser.com

AURORADOMUS Cooperativa Sociale Onlus

Sede Legale Parma
Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 957595 | Fax 0521 957575
info@auroradomus.it | www.auroradomus.it

SALTATEMPO cooperativa sociale di tipo B

Sede Legale Parma
Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 497111 | Fax 0521 497150
info@coopsaltatempo.it | www.coopsaltatempo.it

COFACILITY s.c.

Sede Legale Pisa
Via Gioacchino Volpe, 140 | loc. Ospedaletto | 56121 Pisa
Tel 050 980701 | Fax 050 980835
info@cofacility.com | www.cofacility.com

Filiale di PISA

Via Gioacchino Volpe, 140 | loc. Ospedaletto | 56121 Pisa
Tel 050 980701 | Fax 050 980835
colser.toscana@colser.com

Filiale di PIACENZA

Viale Sant'Ambrogio 19 | 29100 Piacenza
Tel 0523 606299 | Fax 0523 602020
piacenza@auroradomus.it

Filiale di RIPALTA CREMASCA (CR)

Via Crocetta, 19 | 26010 Ripalta Cremasca (CR)
Tel 0373 268189 | Fax 0373 268080
colser.crema@colser.com

Filiale di SASSUOLO (MO)

Via San Lorenzo, 32 | 41049 Sassuolo (MO)
Tel 0536 805489 | Fax 0536 810827
colser.sassuolo@colser.com

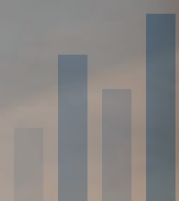
Filiale di TRIESTE

Via Caboto, 19/7 | 34147 Trieste
Tel 040 4612436 | Fax 040 4612437
colser.trieste@colser.com

Filiale di PADOVA

Via Pietro Bembo, 63/e int. 1 | 35124 Padova
Tel 049 8824011 | Fax 049 684279
colser.padova@colser.com

SOCIETÀ E MARCHI DEL GRUPPO



COLSER

Oltre 3.600 occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, più di 81 milioni di euro di fatturato, dato ancora in crescita nel 2018: sono questi i numeri che collocano COLSER tra i dieci maggiori player sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private.

Con più di quarant'anni di attività COLSER si è sempre contraddistinta per la sua forte vocazione alla diversificazione. Al tradizionale settore dei servizi di sanificazione, soprattutto in ambito ospedaliero, si sono presto affiancati servizi di logistica e trasporto, portierato, handling aeroportuale, guardaroba, lavanderia e manutenzione immobili.

Oltre alla sede storica di Parma, l'Emilia-Romagna può contare sulla seconda filiale in ordine di apertura a Sassuolo che, insieme ai punti operativi di Padova e di Trieste, fa da riferimento commerciale alle regioni del Nord-Est.

L'area del Nord-Ovest gravita intorno alla filiale lombarda di Ripalta Cremasca, mentre è dalla Toscana e dal Lazio, attraverso le filiali di Pisa e il punto operativo di Roma, che parte lo sviluppo del Centro Sud.

FATTURATO
81.375.935
euro

LAVORATORI
3644
persone

IDENTITÀ

Denominazione:

Cooperativa Lavoratori dei Servizi S.c.r.l.

Denominazione abbreviata: CO.L.SER Servizi S.c.r.l.

Sede legale: Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: Ottobre 1975

Albo società cooperative: n. A101516

Sezione: Cooperative a mutualità prevalente

Categoria: Cooperative di produzione e lavoro

SERVIZI

COLSER CLEANING: Sanificazione e igiene ambientale | Sanificazioni specialistiche

COLSER SERVICES: Movimentazione merci e gestione magazzini | Office: portierato, custodia e receptionist | Gestioni aeroportuali | Servizi di trasporto | Gestioni ambientali | Gestione e manutenzione del verde | Lavanderia e guardaroba | Servizi museali

COLSER TECH: Manutenzione e ingegneria della manutenzione | Housekeeping | Progettazione, costruzione e messa in servizio di Impianti tecnologici civili e industriali | Soluzioni volte al risparmio energetico e alla tutela dell'ambiente

AURORADOMUS

Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS nasce il 1° gennaio 2010 dalla fusione di due storiche realtà del movimento cooperativo parmense, Aurora e Domus Parma, con lo scopo di realizzare servizi a elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella sua integrità psicofisica.

Pur essendo una realtà recente, Auroradomus conta attualmente più di 2.200 soci e realizza un fatturato di oltre 65 milioni di euro. Mediante la condivisione del know-how sviluppato negli anni dalle due singole realtà, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

FATTURATO

65.686.187
euro

LAVORATORI

2284
persone

IDENTITÀ

Denominazione:

Auroradomus Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: (come Aurora) Ottobre 1985

Albo società cooperative: n. A1075115

Sezione: Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Categoria: Cooperative sociale (tipo A)

SERVIZI

Servizi per anziani

Servizi sanitari

Servizi per la salute mentale

Servizi educativi

Servizi per minori

Servizi per disabili

Servizi per giovani

Turismo sociale



FATTURATO
283.468
euro

LAVORATORI
26
persone

SALTATEMPO

C'è un altro cuore che pulsa all'interno del nostro Gruppo Cooperativo, è Saltatempo: una cooperativa sociale di tipo B che si occupa dell'inserimento lavorativo delle persone disabili e il cui ingresso nel Gruppo rappresenta il valore aggiunto che COLSER e Auroradomus cercavano nel loro modo di fare impresa.

È grazie alle sinergie messe in campo attraverso progetti intersettoriali che oggi Saltatempo collabora con importanti realtà del territorio fornendo loro servizi di qualità.

Le persone in pre-inserimento sono seguite per tutta la durata del progetto da un tutor di Auroradomus che in collaborazione con il responsabile tecnico e il caposquadra di COLSER, segue sul campo il suo andamento. L'obiettivo è l'inserimento dei soggetti in una squadra di operatori specializzati, già inseriti nell'ambiente, coadiuvati da una coordinatrice di COLSER sempre presente durante l'esecuzione dei servizi.

IDENTITÀ

Denominazione:

Saltatempo Cooperativa Sociale a r.l. - Onlus

Sede legale: Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: Maggio 2006

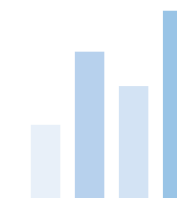
Albo società cooperative: n. A101516

Sezione: Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Categoria: Cooperative sociale (tipo B)

SERVIZI

Servizi di inserimento lavorativo



COFACILITY

Forte dell'esperienza di COLSER, Cofacility offre servizi qualificati affiancando al tradizionale settore della sanificazione servizi integrati, in particolare office, in ambito universitario. All'interno delle residenze universitarie, si svolgono inoltre interventi di vigilanza rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno delle strutture e all'utilizzo degli spazi comuni per le attività di studio.

Cofacility è una cooperativa di servizi alle imprese con il compito di sviluppare progettualità e attività innovative nell'ambito del Facility Management, in particolare nell'area toscana.

FATTURATO
1.637.285
euro

LAVORATORI
83
persone

IDENTITÀ

Denominazione:

Cofacility Società Cooperativa

Sede legale: Pisa - loc. Ospedaletto

Via Gioacchino Volpe, 140

Data di costituzione: Marzo 2011

Albo società cooperative: n. A212290

Sezione: Cooperative a mutualità prevalente

Categoria: Cooperativa di produzione e lavoro

SERVIZI

Sanificazione e igiene ambientale

Movimentazione merci e gestione magazzini

Office: portierato, custodia e receptionist

Gestioni aeroportuali

Gestioni ambientali

Derattizzazione e disinfestazione

Facility Management

- Manutenzione del verde

- Manutenzione immobili

- Servizi di lavanderia e gestione guardaroba

I SERVIZI

La multidisciplinarietà contraddistingue da sempre le attività del Gruppo.

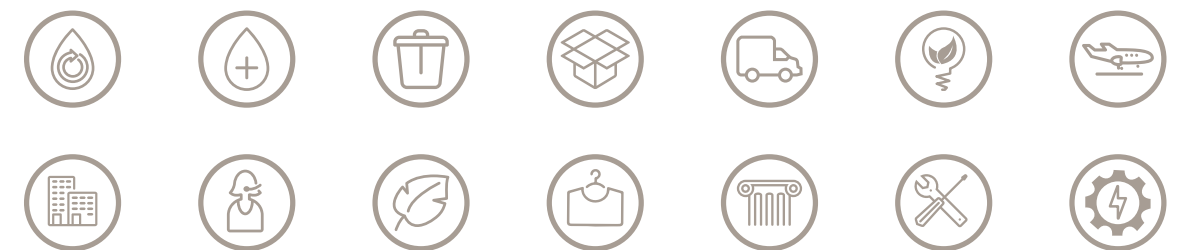
Gli stakeholder possono trovare in noi un partner unico anche per le esigenze più diversificate. Le sinergie e la condivisione della conoscenza che si realizza tra le società del Gruppo permette inoltre di attuare economie di scala che ne assicurano l'ottimizzazione delle risorse e dei processi.

La gamma dei servizi offerti è molto ampia e si distingue in tre tipologie di attività: servizi alle **imprese** e servizi alle **persone**.

Nell'ambito dei servizi alle imprese il core business di **COLSER** è rappresentato dagli interventi di igiene ambientale, tra cui le sanificazioni specialistiche soprattutto nel settore sanitario e industriale. La spiccata diversificazione nei servizi alle imprese evidenzia la ricerca e la sperimentazione di nuove soluzioni legate al Facility, come la nuova **divisione di COLSER Tech rivolta alla gestione manutentiva del building**, e alla capacità di essere dei partner affidabili su più fronti.

Nel settore dei servizi alle persone la multidisciplinarietà è ben rappresentata da **Sal-tatempo** e dalla capacità di legare il settore del sociale a quello dei servizi attraverso progetti di inserimento lavorativo. L'area anziani rappresenta per **Auroradomus** il cuore delle attività rivolte alle persone, ma è anche dalla dinamicità del settore disabili ed educativo che nascono progetti innovativi di integrazione e recupero sociale delle persone in difficoltà.

servizi alle imprese



servizi alle persone



servizi alle
imprese

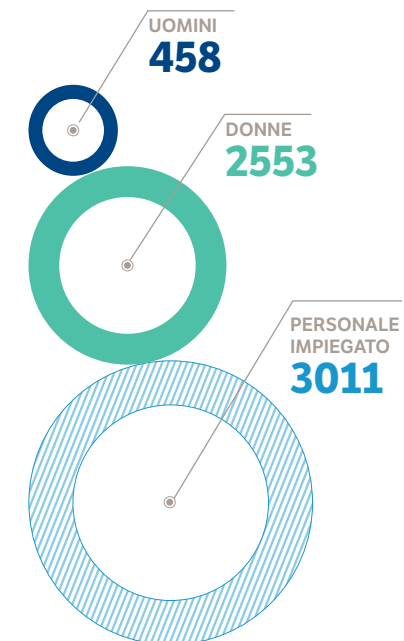


Sanificazione e Igiene Ambientale

Sanificazioni **ambiente ospedaliero**

Rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo. All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie, **COLSER** è oggi tra i primi **10 competitor nazionali nell'offerta di multiservizi**, posizione ottenuta grazie al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata. È nel settore **sanitario ospedaliero** che ha sviluppato maggiore esperienza.

La gestione di servizi specialistici presso grandi complessi come, tra gli altri, **l'Azienda Ospedaliera di Parma, l'Ospedale Delle Scotte di Siena, il Nuovo Ospedale Apuano di Massa Carrara e gli Ospedali della Fondazione Nazionale IRCSS - Istituto Nazionale Tumori e dell'Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento di Milano**, vedono COLSER impegnata a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio.



Sanificazioni **ambiente farmaceutico e civile**

Non da meno sono gli standard richiesti dall'**ambiente farmaceutico** nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti dust free altamente critici e specializzati.

Ma anche l'**ambiente civile** rappresentato dalle amministrazioni pubbliche, dai plessi scolastici, dalle realtà sociosanitarie e assistenziali o dal mondo dell'impresa privata richiede interventi sempre più specialistici e finalizzati a consentire la continuità delle attività produttive e lavorative in ambienti sanificati.





Sanificazione e Igiene Ambientale

Sanificazioni **ambiente agroalimentare**

COLSER si è specializzata negli anni in servizi dedicati alle realtà agroalimentari. Opera in **ambiti produttivi di elevata complessità**, attraverso prestazioni di cleaning e di sanificazione nei settori pasta, prodotti da forno, sughi e derivati, carni e salumi, acque minerali, dolciumi, cioccolato, farine e cereali.

COLSER sviluppa costantemente proposte di gestione tecnico-economica personalizzate, in grado di approcciare realtà complesse e articolate in ambienti che richiedono una capacità di intervento specifica, puntuale e accurata.

Il modello di servizio COLSER **si sviluppa intorno ai programmi produttivi dell'azienda**, secondo i cicli di produzione e le finestre temporali disponibili. Sempre nell'ottica di una gestione integrata, coordinata ed efficiente.

Sanificazioni **specialistiche**

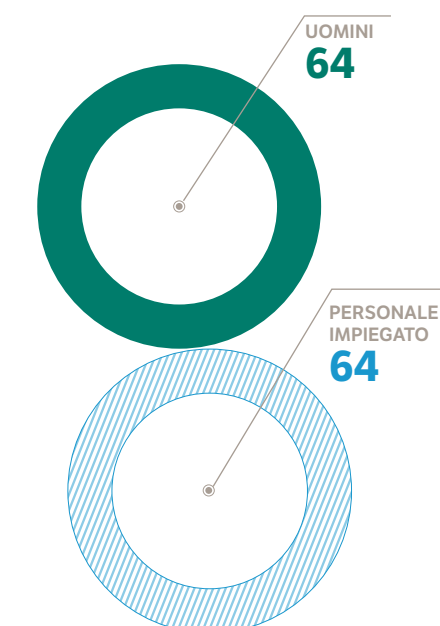
COLSER interviene in tempi brevi e con attrezzature e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi specialistici: come la sanificazione delle **aree sterili** nelle aziende farmaceutiche, i lavori in **altezza**, la pulizia di **pannelli fotovoltaici**, silos e facciate, trattamenti **antigraffiti** e su **pavimentazioni non tradizionali**.

Squadre di operatori specializzati sono, inoltre, in grado di intervenire con attrezzature adeguate nelle situazioni più complesse e urgenti con interventi approfonditi come sgrossature di fine cantiere, interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio.



Movimentazione merci e gestione magazzini

Proponiamo una vasta gamma di interventi nel settore della logistica: dal deposito all'handling, dalla gestione degli ordini in entrata e in uscita (pianificazione fabbisogno, stock, picking, etichettatura, scadenze, imballaggi, campionature, spedizioni, urgenze, resi non conformità) alla gestione informatica dell'intero flusso di magazzino. Attività indispensabili per le aziende che, oltre a consentire una riduzione dei costi derivanti dalla gestione del personale, sono in grado di ottimizzare le giacenze attraverso innovativi sistemi di informatizzazione che rendono possibile l'efficiente ed efficace utilizzo delle proprie risorse operative, oltre che l'analisi e la progettazione di nuove soluzioni.



Gestioni aeroportuali

Tra le attività di movimentazione carichi e gestioni logistiche si evidenzia, per la natura specialistica e le professionalità coinvolte, la presenza del Gruppo nel settore aeroportuale con attività di assistenza a terra, attività di pista, **operazioni di carico/scarico** e **pulizia aeromobili**.

Operatori, adeguatamente formati, sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il **de-icing** e **anti-icing** di ali, carlinghe e piste, la spinta e il traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, le operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei. I servizi di handling sono orientati a offrire alle compagnie aeree e ai passeggeri il massimo livello di qualità in un settore delicato come quello del trasporto aereo.

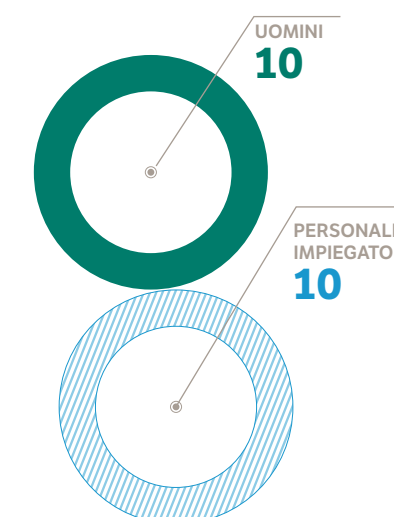




Gestioni ambientali

L'esperienza maturata nei servizi di sanificazione delle strutture ospedaliere ha permesso lo sviluppo di numerose attività nell'ambito della **gestione ambientale dei rifiuti** (sia generici che sanitari pericolosi) che richiedono particolari sistemi di **raccolta**, **stoccaggio** e **smaltimento** oltre che l'utilizzo di appropriati dispositivi di protezione individuale per gli operatori.

Vengono altresì offerti servizi connessi alla raccolta differenziata come la **cernita**, il **confezionamento**, la **movimentazione interna**, lo **stoccaggio temporaneo presso le aree ecologiche**, il **trasporto esterno** verso i siti di conferimento finale (impianti di smaltimento o piattaforme di recupero), la **fornitura** e la **logistica** dei contenitori/imballaggi per il confezionamento di tutte le tipologie di rifiuto.



Servizi di trasporto

Il Gruppo mette a disposizione dei clienti la propria professionalità ed esperienza nell'organizzazione di servizi di deposito e logistica distributiva, occupandosi della risoluzione di tutte le problematiche di amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi informativi delle merci.

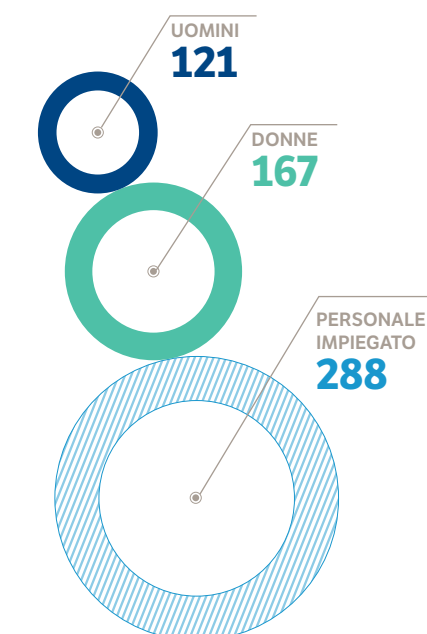
In particolare si offrono servizi di **ricezione**, **controllo**, **movimentazione** e **trasporto** beni di magazzino, economici e farmaceutici, oltre a servizi di **distribuzione delle merci** nei centri urbani con approccio integrato e innovativo alla **city logistics**.





Office- servizi integrati

Il Gruppo è in grado di offrire sia alle Amministrazioni Pubbliche che all'Impresa privata una vasta gamma di attività di front office e back office. Servizi che vanno dall'accoglienza degli ospiti alla gestione di attività di portierato, reception e segreteria con personale specificatamente formato e, in relazione alle esigenze, in possesso delle competenze linguistiche e/o informatiche attinenti al servizio. I servizi di portineria, inoltre, si diversificano in base all'intervento richiesto dal committente. All'interno delle residenze universitarie, ad esempio, si svolgono interventi di vigilanza rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno della struttura, all'utilizzo degli spazi comuni per le attività di studio e alla sorveglianza al fine di verificare che vengano rispettate le regole di buon comportamento previste dagli atenei. Differenti sono gli interventi presso la committenza privata. In questi ambiti vengono effettuati servizi di reception e controllo accessi dei mezzi pesanti. L'accoglienza e la gestione della circolazione di autoarticolati e autotreni all'interno di un sito produttivo è un'attività estremamente delicata in quanto è necessario associare totale sicurezza e rispetto dei tempi. Questa tipologia di attività prevede un livello di specializzazione molto più ampio. È infatti sempre più pressante la richiesta da parte dei clienti di alzare i livelli di security per riuscire a gestire le situazioni di emergenza.



Servizi museali

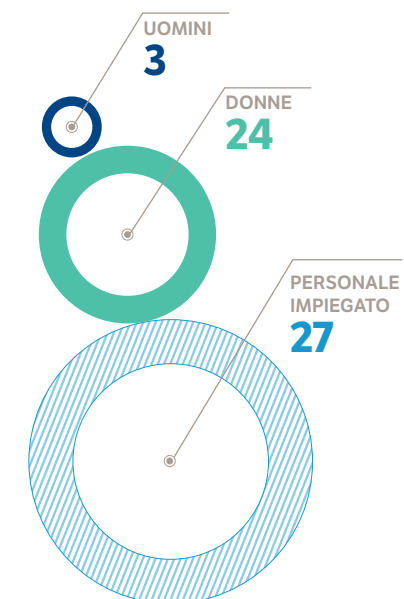
Il Gruppo gestisce servizi di **accoglienza** e **informazioni** presso musei o luoghi di interesse culturale con operatori multilingue in grado di utilizzare strumentazioni tecnologicamente avanzate. Il personale, accuratamente selezionato, è in grado di svolgere servizi di assistenza didattica per le scuole e visite guidate multilingue oltre all'organizzazione di tour guidati per mostre ed eventi.





Gestione e manutenzione del verde

L'area servizi propone interventi di progettazione, cura, manutenzione e gestione del verde pubblico e privato. Si prevedono inoltre interventi che vanno dal diserbo chimico al taglio dell'erba, dalla potatura delle siepi alla rasatura, zappatura e concimazione del terreno con l'impiego di personale adeguatamente formato e nel pieno rispetto dell'ambiente.



Lavanderia e guardaroba

Vengono erogati servizi di lavanderia, lavanolo e gestione del guardaroba presso strutture ospedaliere, socio-assistenziali pubbliche e private. Importante segmento del servizio è la gestione dei guardaroba: dove personale qualificato svolge, in locali messi a disposizione della committenza, una pluralità di attività che comprendono il ritiro, l'identificazione, il lavaggio, il rammendo, lo stiro e la riconsegna della biancheria, presso i punti di utilizzo.





NOVITÀ 2018

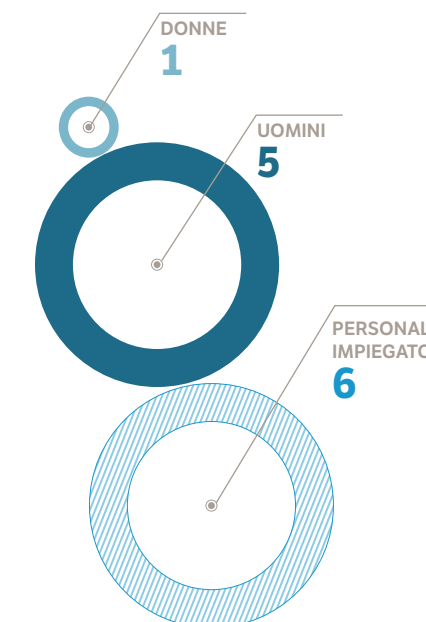
COLSER SI APRE AL TECH

Colser.Tech è la nuova divisione di COLSER specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di **facility management** integrando un know-how tecnico-gestionale di eccellenza, proveniente dalle maggiori realtà impiantistiche italiane, con una consolidata esperienza nel settore.

Progetta e realizza soluzioni "su misura" comprendenti la conduzione, gestione e manutenzione impianti tecnologici, progettazione e realizzazione di impiantistica tecnologica chiavi in mano. Sviluppa soluzioni integrate, dalla progettazione fino alla costruzione, all'assistenza, alla manutenzione e gestione di sistemi complessi per i settori delle **infrastrutture**, del **commercio**, dell'**industria**, della **sanità**, della **farmaceutica** e dell'**energia**.

Manutenzioni e Ingegneria della manutenzione

Servizi di gestione, conduzione e manutenzione di tutte utility di edificio compreso il coordinamento e la supervisione con attività di rendicontazione periodica e puntuale con l'utilizzo di software specifici. Ingegneria della manutenzione con analisi e definizione delle politiche manutentive in funzione di controllo diagnostico periodico, trend analysis e dell'evoluzione tecnologica, gestione impiantistica ed energetica globale. Gestione in outsourcing di tutte le attività non core del processo produttivo del cliente compresa la gestione manutentiva del building. Servizio di housekeeping strutturato e dedicato per la minuta manutenzione edile, elettrica e idraulica in ambienti industriali e strutture socio sanitarie. Colser.Tech offre inoltre un servizio customer care attivo 24 ore su 24 per tutta la durata del periodo contrattuale, garantendo al cliente la reperibilità gestionale ed operativa in ogni momento della giornata per la risoluzione puntuale ed affidabile delle problematiche insorte.



Impianti tecnologici

Progettazione, costruzione, messa in servizio e gestione di impianti tecnologici civili ed industriali, impianti elettrici, quadri elettrici e cabine di trasformazione, meccanici e speciali, centrali termiche idriche e frigorifere, impianti di condizionamento, H.V.A.C., idrosanitari, reti antincendio, impianti di spegnimento e rivelazione incendio e gas, impianti di illuminazione, sicurezza, elettronici e impianti di produzione energia elettrica, termica e frigorifera da fonti alternative. Impianti di processo alimentari e farmaceutici. Adeguamenti impiantistici, normativi comprese opere civili e finiture, soluzioni volte al risparmio energetico e al contenimento dei fenomeni di inquinamento ambientale.



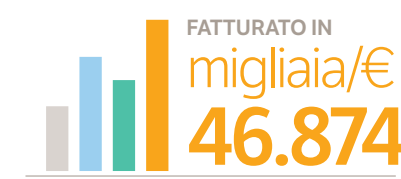
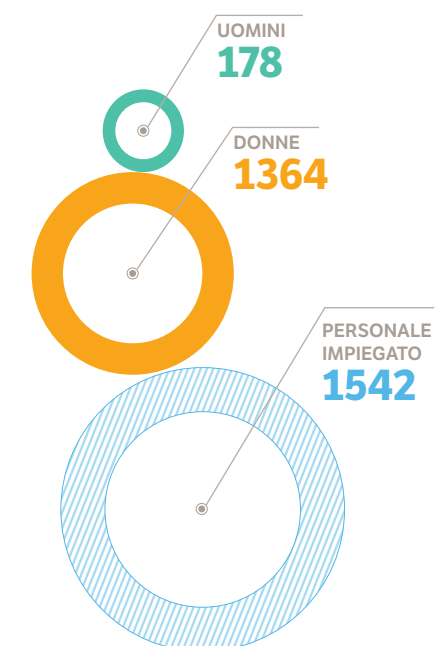
servizi alle
persone



Anziani

In contesti in forte evoluzione come quelli seguiti dall'area è necessario evolversi ed aggiornarsi continuamente per poter progettare e gestire **servizi sempre più adeguati ai bisogni sociali**. L'area sociale lavora costantemente per offrire servizi per anziani caratterizzati da forte innovazione progettuale organizzativa. Quest'area comprende la maggior parte dei servizi che Auroradomus gestisce direttamente ed all'interno dei quali sono apprezzabili appieno tutte le capacità tecnico-organizzative maturate dalla cooperativa.

La tipologia di servizio varia in relazione alla complessità assistenziale: dall'affiancamento dell'anziano nella gestione delle attività quotidiane, anche a domicilio, alla presa in carico dell'utente all'interno di strutture residenziali che offrono servizi di la cura della persona, quali: **Case residenza per anziani, Residenze Sanitarie Assistenziali, Case protette, Centri diurni, Comunità alloggio, Spazi collettivi, Alloggi con servizi**.



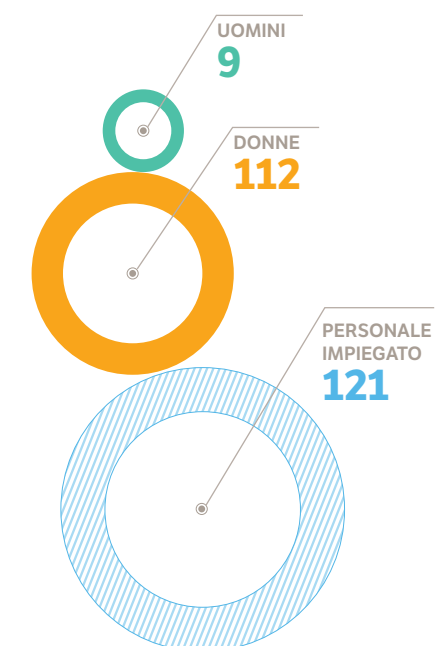


Educativo

Il Gruppo gestisce direttamente e tramite affidamento **Nidi e Scuole dell'Infanzia, Spazi per bambini, Centri bambini e genitori, Servizi educativi domiciliari e ludoteche** con specifici progetti educativi dedicati alla fascia di età 0-6 anni.

Negli ultimi anni si è verificato un deciso rafforzamento di questo settore che vede attualmente la presenza di gestioni dirette e di numerose collaborazioni con Enti Pubblici. Questo crescente e costante sviluppo è stato possibile grazie alla **professionalità quotidianamente dimostrata dai nostri educatori** ed alla ormai notevole capacità progettuale in nostro possesso.

Il **coinvolgimento dei genitori e delle famiglie del bambino** nelle diverse attività svolte, facendone crescere sempre di più la presenza di momenti extra quali feste iniziative collaterali e incontri di discussione e approfondimento, ha consentito agli educatori di sviluppare percorsi di crescita e inclusione del bambino sempre più innovativi anche in questo delicato ambito di intervento.





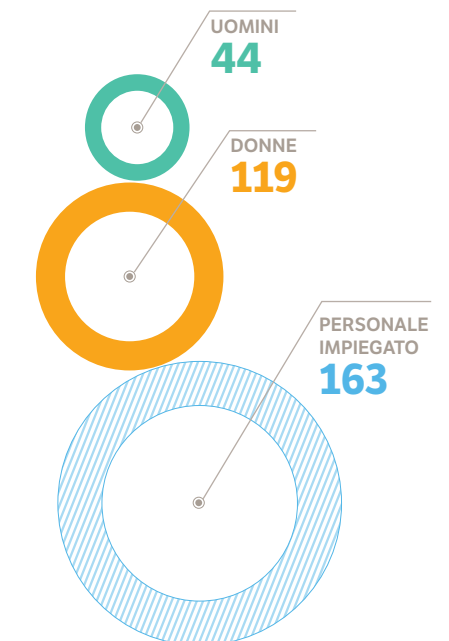
Sanitario

I servizi socio-assistenziali stanno sempre più assumendo valenze di tipo sanitario. Abbiamo prontamente e pienamente recepito questa evoluzione aumentando la nostra professionalità nel settore e gestendo servizi estremamente qualificati.

L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla cooperazione sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca e impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, effettua servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** attraverso Infermieri Professionali. Questo tipo di assistenza è rivolto alle situazioni più complesse da gestire al domicilio. L'assistenza medica è infatti coordinata con quella socio-assistenziale integrando prestazioni di medici di base, prestazioni infermieristiche, visite ed esami eseguibili a domicilio da specialisti e personale qualificato, attività di riabilitazione psico-fisica, assistenza psicologica.

La gestione completa dell'**Hospice Centro Cure Palliative** di Fidenza è la principale esplicitazione della nostra capacità organizzativa e gestionale in un ambito sanitario estremamente delicato. L'obiettivo è quello di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie. **Auroradomus è stata una delle prime cooperative italiane a gestire integralmente un Centro Cure Palliative**, partecipando tra l'altro, alla società che ha costruito il Complesso Ospedaliero che ospita il Centro stesso.

L'area sociale gestisce inoltre direttamente e tramite affidamento diverse **residente sanitarie assistenziali**, strutture che ospitano temporaneamente persone non autosufficienti con necessità di cure mediche specialistiche e di una complessa assistenza sanitaria.





Disabili

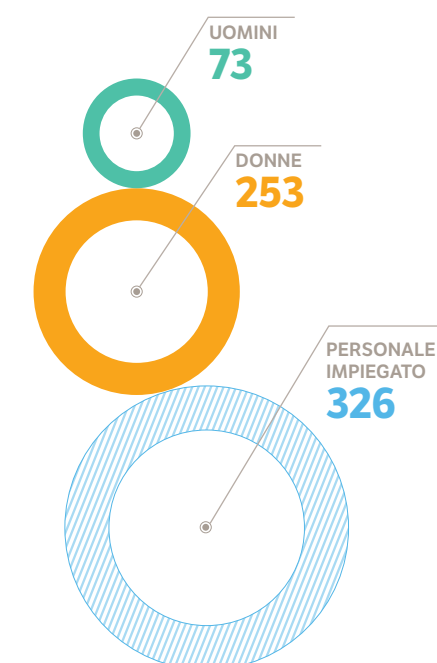
Obiettivo principale di questa tipologia di servizi è quello di agevolare l'**inserimento sociale** degli utenti e di favorire il mantenimento, lo sviluppo e il recupero delle loro capacità attraverso l'elaborazione di nuove idee e nuovi approcci metodologici.

I progetti ed i servizi seguiti dall'area sono finalizzati a fornire aiuto e supporto agli utenti, con lo scopo di **ridurre e superare il disagio** che spesso devono affrontare. Vengono forniti supporti educativi e riabilitativi **per favorire il pieno inserimento sociale** degli utenti in modo da incoraggiare la massima autonomia.

Operiamo nell'ambito di centri socio-riabilitativi e semiresidenziali, offriamo supporto scolastico per minori disabili, appoggi domiciliari, servizi di assistenza domiciliare, inserimenti lavorativi.

L'esperienza in questo ambito è davvero rilevante e può contare su professionalità di elevato livello in grado di effettuare gestioni e progettazioni di altissimo profilo.

Si forniscono inoltre servizi di supporto scolastico e appoggi domiciliari rivolti principalmente a bambini e ragazzi in età scolare gravati da problematiche psico-fisiche. Durante lo svolgimento di tali servizi, il bambino viene seguito da un educatore che si occupa di curare inoltre la maturazione relazionale e gli aspetti di socializzazione.





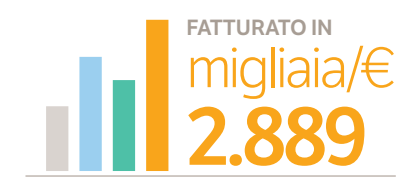
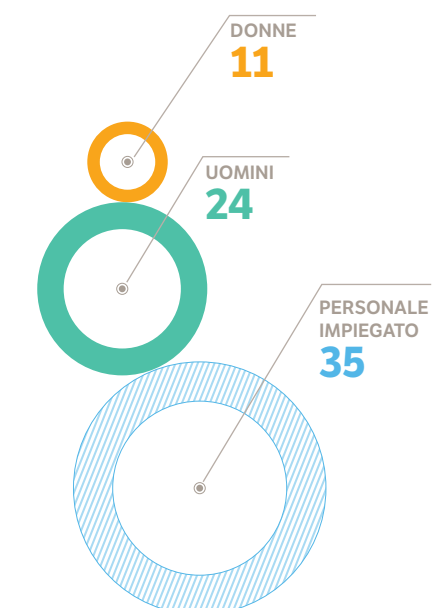
Salute mentale

Il Gruppo favorisce il benessere mentale della persona occupandosi degli aspetti di **prevenzione e cura** del disagio psichico, della **riabilitazione** e della **tutela dei diritti di cittadinanza** delle persone in situazioni di disagio in ogni fase della propria vita.

Un tale approccio comporta una stretta integrazione tra i servizi dedicati alla salute mentale e gli altri servizi della rete assistenziale e preventiva, sia ospedalieri che territoriali e sociali.

Un ambito complesso e delicato come questo necessita di approcci assistenziali sperimentati, trasparenti e condivisi. I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare.

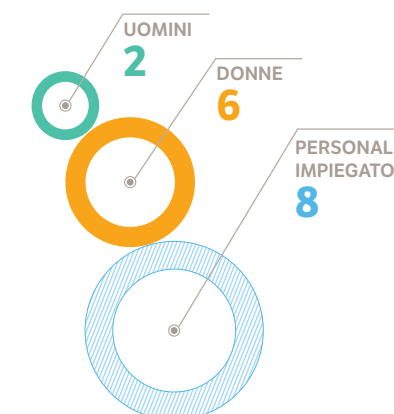
Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso strutture residenziali, strutture semiresidenziali, alloggi protetti, domicilio degli utenti.





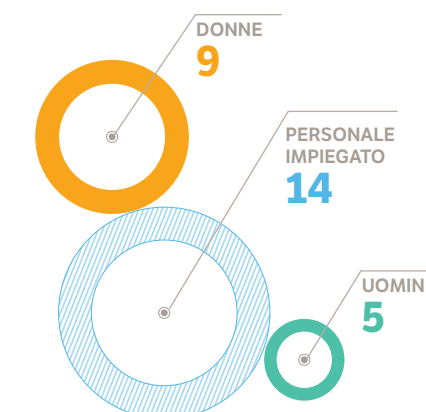
Minori

Il tema del disagio in età adolescenziale e pre-adolescenziale è sempre più presente all'interno del nostro sistema di welfare. Il Gruppo Cooperativo mette in campo una tipologia di servizi piuttosto variegata e in grado di rispondere a gran parte delle necessità emergenti: in particolare ci occupiamo di **supporto scolastico, appoggi domiciliari, diritto di visita, comunità educative per minori, comunità madre-bambino, centri pomeridiani**.



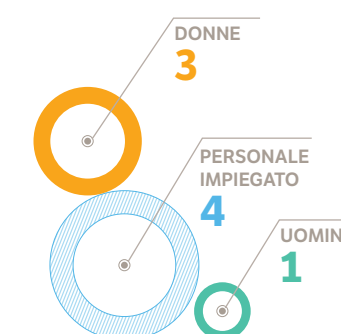
Giovani

Il Gruppo si occupa di politiche giovanili attraverso la gestione di strutture e servizi per la promozione dell'aggregazione e del benessere giovanile: **centri giovani, servizi di orientamento** come **Infomagiovani** e numerose altre attività ricreative, culturali, formative, professionali, educative e sportive rivolte ai giovani.



Ricettività turistica

Il Gruppo ha maturato in questi anni significative esperienze nella gestione di **Ostelli per la Gioventù**. La cura degli ambienti e le offerte di servizi, convenzioni e facilitazioni che gli ospiti trovano negli ostelli sono già diventate sinonimo di un soggiorno gradevole a prezzi accessibili.



* valore complessivo delle due tipologie di servizio



Inserimenti lavorativi

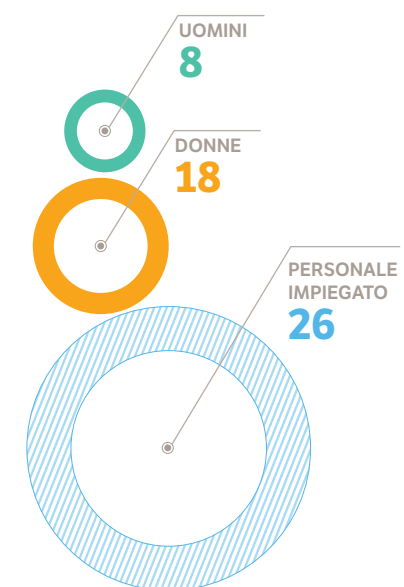
Si tratta d'interventi finalizzati alla promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato delle persone disabili e/o svantaggiate.

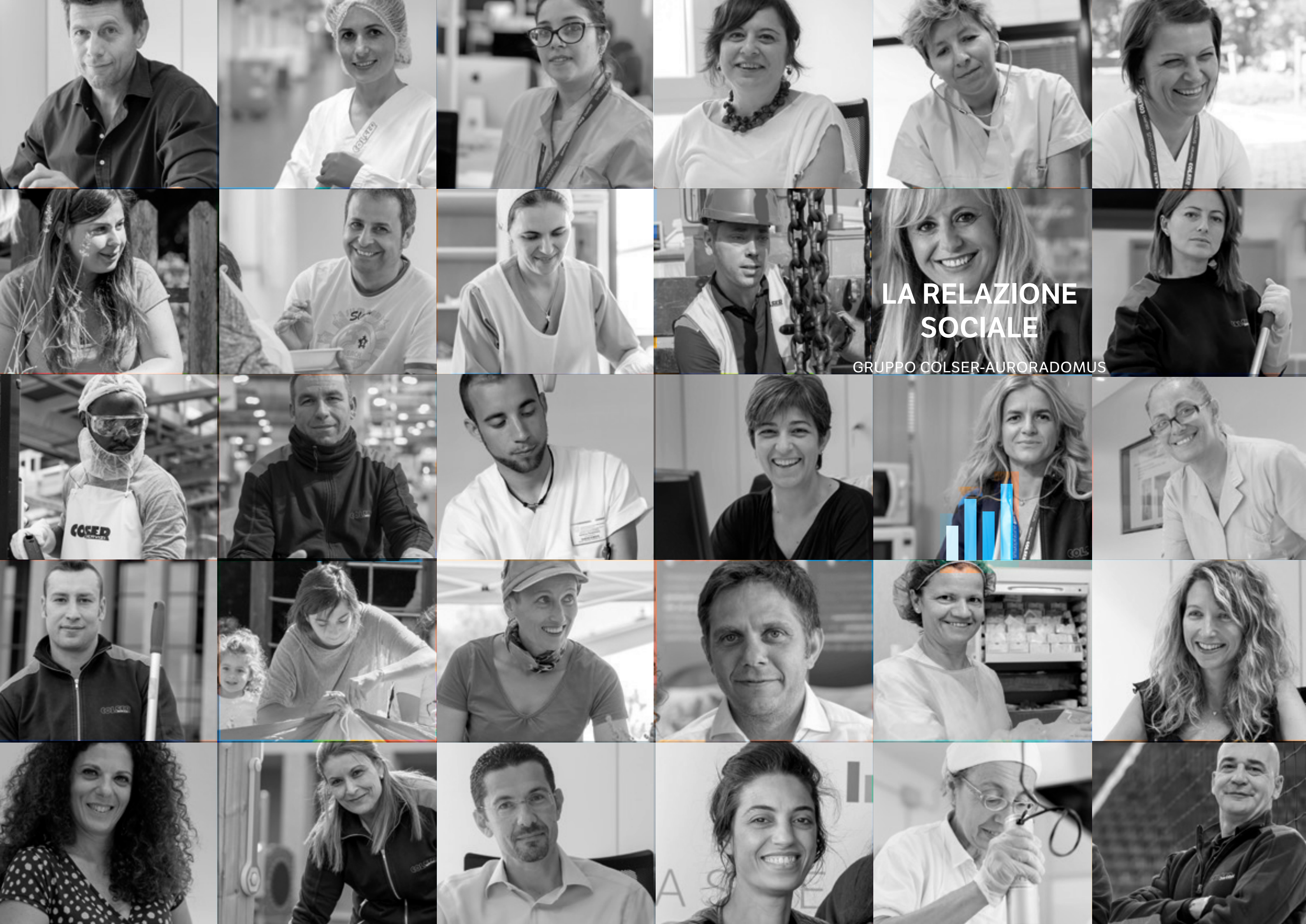
L'attività di inserimento lavorativo viene svolta da **SALTATEMPO** con la presenza di operatori - educatori professionisti al fianco dei soggetti svantaggiati e ciò consente, allo stesso tempo, di fornire servizi e di eseguire lavori di elevata qualità oltre che offrire alle persone gli strumenti per apprendere una professione.

SALTATEMPO, in sinergia con COLSER e Auroradomus, inserisce personale attraverso il reinserimento lavorativo prevalentemente nell'attività di **sanificazione ambientale, archiviazione, servizi diversificati alle imprese**.

Le persone svantaggiate verranno seguite per tutta la durata del progetto da una figura di educatore professionale messa a disposizione della cooperativa che monitorerà sul campo l'andamento del progetto, i rapporti con la ditta, l'attività svolta.

Il programma prevede **l'inserimento dei soggetti svantaggiati in una squadra di operatori normodotati specializzati, già inseriti nell'ambiente, coadiuvati da una coordinatrice** sempre presente durante l'esecuzione dei servizi, opportunamente formati ad accogliere e agevolare l'inserimento lavorativo dei soggetti stessi.







“La cooperazione si basa sulla profonda convinzione che nessuno riesca ad arrivare alla meta se non ci arrivano tutti.”

Virginia Burden, scrittrice

Processo di formulazione del bilancio sociale

Il processo di formulazione del bilancio sociale è determinante per garantire al documento la capacità di soddisfare le esigenze informative degli stakeholder, di promuovere il dialogo, il miglioramento del governo e della gestione dell'organizzazione stessa. Per questo tutte le fasi del processo sono caratterizzate da una volontà di condivisione dei contenuti, di partecipazione e trasparenza che coinvolge tutti i soggetti attivi nel Gruppo.

La realizzazione del documento richiede, infatti, la disponibilità di una rilevante quantità di informazioni di diversa natura e provenienza.

Per questo gli stakeholder non sono da considerare come semplici destinatari del bilancio ma vengono altresì coinvolti nel processo di redazione.

Solo così il bilancio sociale può diventare un importante strumento per la programmazione, il controllo, la valutazione e la comunicazione istituzionale del Gruppo.

La totale trasparenza di questo documento garantisce ai lettori di poter verificare se quanto enunciato sia stato realizzato e rispettato e permette una valutazione complessiva in merito al comportamento del Gruppo.

Nella relazione sociale vengono indicati: **gli stakeholder a cui il Bilancio Sociale si indirizza** (mappatura degli stakeholder), con l'indicazione motivata di eventuali esclusioni rilevanti; **i fatti e le informazioni quantitative e qualitative** idonee a descrivere la qualità della relazione fra il Gruppo e i vari stakeholder (esposti in modo completo e organizzato per ogni categoria di stakeholder); i feedback ricevuti che evidenziano la coerenza di quanto rendicontato con gli impegni assunti, gli obiettivi e le norme di comportamento (concetti emersi nell'identità aziendale) e le politiche relative a ogni categoria di stakeholder.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono i portatori di interesse, persone o gruppi di persone, che in vario modo possono influenzare o essere influenzati dalle attività del Gruppo. Rappresentano la complessità della realtà organizzativa evidenziando tutta una serie di relazioni nelle quali il Gruppo è continuamente immerso.

Il processo di individuazione degli stakeholder (mappatura) non è altro che il risultato di un'analisi approfondita delle relazioni che nel tempo il Gruppo Cooperativo è riuscito a instaurare con diverse persone fisiche e giuridiche.

La mappatura degli stakeholder richiede, pertanto, una conoscenza del contesto delle relazioni che si instaurano tra il Gruppo Cooperativo e il contesto socio-economico nel quale esso cresce e si sviluppa, la cui redazione consente di operare una chiara pianificazione strategica e fa sì che gli stakeholder abbiano tutta una serie di informazioni attendibili sulla condotta aziendale per essere nella condizione di decidere se continuare o meno la loro libera e responsabile interazione con il Gruppo.

Oggi il Gruppo Cooperativo può vantare di essere parte di una fitta rete di collaborazioni e contatti quotidiani con interlocutori di diversa tipologia (pubblica e privata) e con disponibilità economica ed esigenze pratiche estremamente diversificate.



OLTRE LA COOPERAZIONE

Il Gruppo è presente anche a tavoli economici che non appartengono solo al mondo cooperativo.

COLSER ha infatti aderito, diversi anni fa, all'Unione Parmense degli Industriali (Associazione aderente al sistema Confindustria), interlocutore privilegiato degli Enti e delle realtà che operano sul territorio della provincia di Parma, ma anche importante strumento di promozione dell'imprenditoria locale sul territorio nazionale.

MODALITÀ
DI DIALOGOPRINCIPALI STRUMENTI
E AZIONI**I LAVORATORI
DEL GRUPPO**

- Colloquio di assunzione
- Momenti di formazione
- Équipe
- Plenarie capi squadra e referenti
- Assemblee generali
- Cassetta delle idee

- CCNL • Statuto • Regolamento
- Norme sicurezza "Lavorare sicuri"
- Normativa Privacy
- Welfare cooperativo
- Assistenza sanitaria integrativa
- Wel#info • Block Notes
- Annual Report • Social (Facebook)

**CLIENTI
E UTENTI**

- Incontri periodici con i responsabili di area, i referenti Tecnici e i responsabili di cantiere
- Riesame congiunto dei progetti
- Incontri periodici di controllo del servizio
- Monitoraggio livello di soddisfazione

- Canali di comunicazione dedicati ai clienti (siti internet, social, brochure)
- Block Notes • Annual Report
- Questionari di soddisfazione clienti/utenti
- Eventi e iniziative nei servizi o in Sede
- Sponsorizzazioni

**IL SINDACATO**

- Partecipazione ai tavoli sindacali territoriali
- Incontri specifici su problematiche legate ai singoli lavoratori (problematiche disciplinari, richieste inquadramento ecc..)

- CCNL • Regolamento • Statuto
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Annual Report
- Block Notes

**LE ALTRE
COOPERATIVE**

- Partecipazione ad associazioni temporanee di imprese per la partecipazione a gare d'appalto
- Gestione dei servizi in Ati o attraverso consorzi (vedi Prospettive)
- Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop)
- Collaborazioni per lo svolgimento di progetti in ambito sociale

- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Annual Report
- Block Notes
- Condivisione contenuti social

**I FORNITORI**

- Appuntamenti con i nostri uffici acquisti
- Fiere di settore
- Incontri B2B negli eventi di sponsorizzazione

- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Annual Report • Block Notes
- Norme sicurezza sul lavoro

**LA COMUNITÀ
LOCALE E IL
TERRITORIO**

- Organizzazione eventi ed iniziative sui diversi territori e nei servizi
- Partecipazione come sponsor ad iniziative sportive, culturali e sociali
- Azioni di welfare cooperativo in collaborazioni con enti e istituzioni locali (ad esempio LILT)

- Wel#info
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Annual Report
- Block Notes
- Condivisione contenuti social

**LE BANCHE
I FINANZIATORI**

- Appuntamenti periodici con Responsabile finanziario e gestore per panorama su un periodo di riferimento
- Contatti non calendarizzati sulla base di esigenze specifiche
- Punti di contatto aziendali dedicati alle relazioni con i consulenti finanziari

- Bilanci economici
- Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Block Notes

**IL MOVIMENTO
COOPERATIVO**

- Partecipazione attiva attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento:
 - Confcooperative (Federlavoro e Servizi, Federsolidarietà)
 - Lega Coop
- Sviluppo di progetti di confederazione e partecipazione attiva alla realizzazione coinvolgendo le cooperative del Gruppo (per esempio Netcoop e Welfare cooperativo)

- Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Block Notes
- Strumenti di comunicazione della confederazione

**GLI ENTI DI
CERTIFICAZIONE**

- Verifiche ispettive periodiche dei processi di erogazione dei servizi

- Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Block Notes

**GLI ENTI DI
FORMAZIONE**

- Realizzazione di percorsi formativi con IRECOOP
- Collaborazione con le università dei territori per formazione in ambito socio-educativo
- Realizzazione di seminari e convegni
- Percorsi di alternanza scuola-lavoro

- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Dispense sui corsi di formazione, alcune realizzate ad hoc



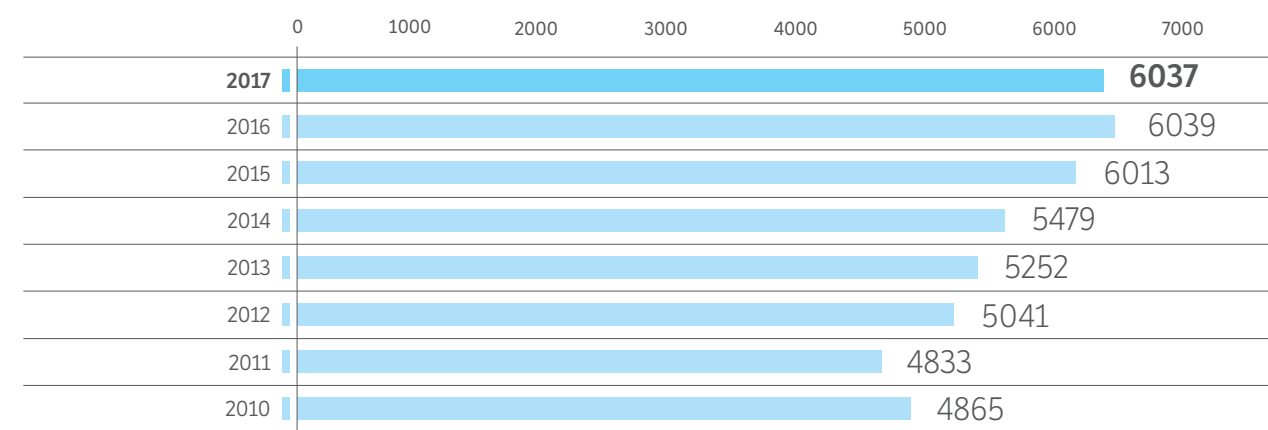
I LAVORATORI DEL GRUPPO



La vera forza del Gruppo

Anche il 2017 conferma la tendenza che nel corso degli anni ha portato a un incremento costante degli occupati del Gruppo Colser-Auroradomus. Rispetto all'anno precedente il dato si è mantenuto grosso modo invariato ma, considerando gli ultimi 5 anni, abbiamo assistito ad un aumento di ben 800 unità. La crescita sul medio periodo della forza lavoro è un fenomeno che riguarda l'intero ambito cooperativo, in controtendenza rispetto ad altri settori economici. Il Gruppo Cooperativo e la cooperazione in generale hanno dato un grande contributo in termini di creazione di posti di lavoro anche in questi ultimi anni di crisi economica e occupazionale.

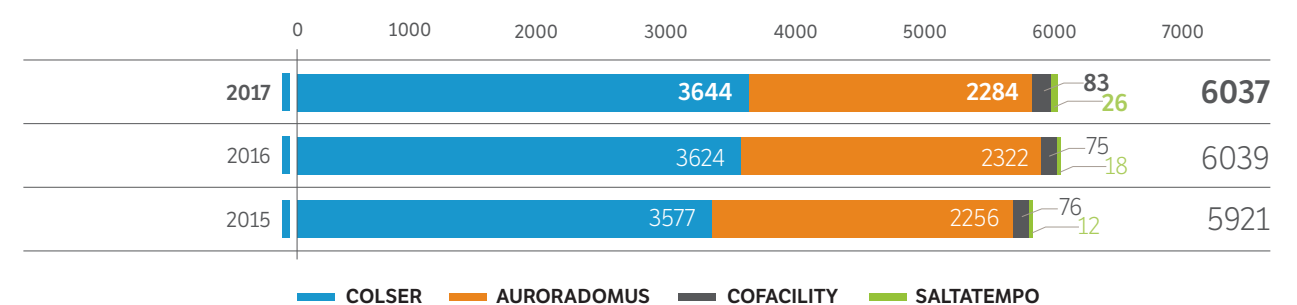
LA FORZA LAVORO



La forza lavoro divisa per settore

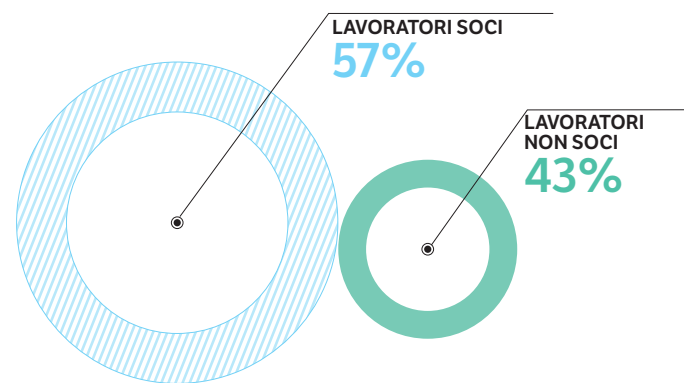
Nel 2017 la forza lavoro complessiva del Gruppo non ha avuto sostanziali cambiamenti, mentre è cresciuta nelle singole cooperative. Questo dato è la conseguenza della fuori uscita della cooperativa Passoadue avvenuta nel primo trimestre il 2016. La crescita, seppure leggera, della forza lavoro ha riguardato le principali realtà che costituiscono il Gruppo Cooperativo: uno sviluppo costante non solo numerico, ma anche relativo alle competenze tecniche e al livello professionale dei soci. Anche Cofacility e Saltatempo, pur essendo realtà numericamente minori all'interno del Gruppo, hanno saputo negli anni consolidare la propria posizione, confermandosi esperienze importanti per la qualità del servizio offerto.

LA FORZA LAVORO PER SETTORE



Suddivisione tra soci e dipendenti

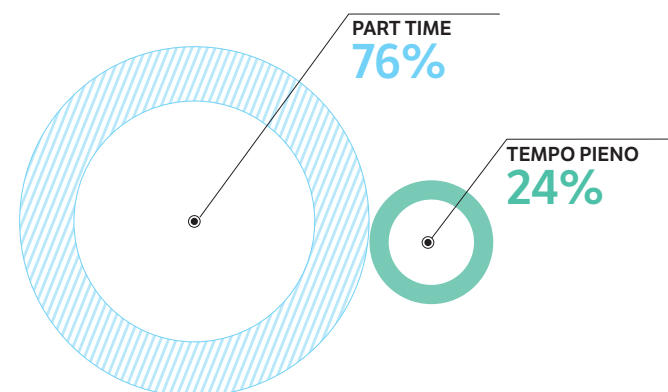
Il socio è la cellula fondamentale dell'organismo cooperativo. Non è solo un esecutore di attività ma ne è il protagonista e, in quanto tale, con la sua partecipazione alle assemblee e il suo voto, determina la gestione e le scelte economiche e la strategia della Cooperativa. L'indirizzo generale del Gruppo è pertanto quello di aumentare la percentuale di lavoratori soci rispetto a quella di lavoratori non soci, perché essere soci significa sentirsi parte della struttura e attivamente impegnati nella crescita del Gruppo.



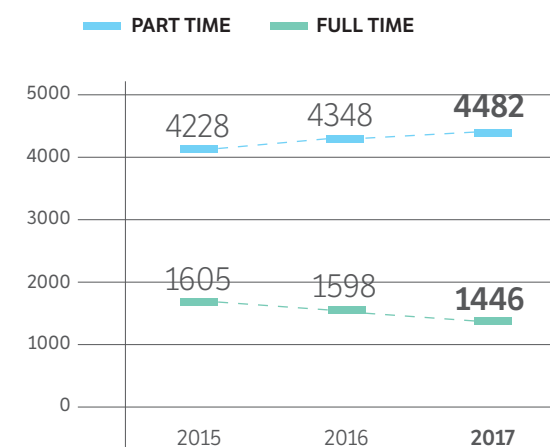
Inquadramenti contrattuali

Da un lato la richiesta delle lavoratrici di orari che consentano di raggiungere un sano equilibrio tra vita professionale e privata; dall'altro la necessità del Gruppo di flessibilità. Il part-time è uno strumento che consente di rispondere ad entrambe queste esigenze e che, come Gruppo, utilizziamo diffusamente cercando ove possibile di venire incontro alla necessità dei nostri lavoratori ed in particolare delle lavoratrici di svolgere orari ridotti per esigenze famigliari senza dover rinunciare ad una occupazione sicura che le renda economicamente autonomi.

INQUADRAMENTO CONTRATTUALE - 2017

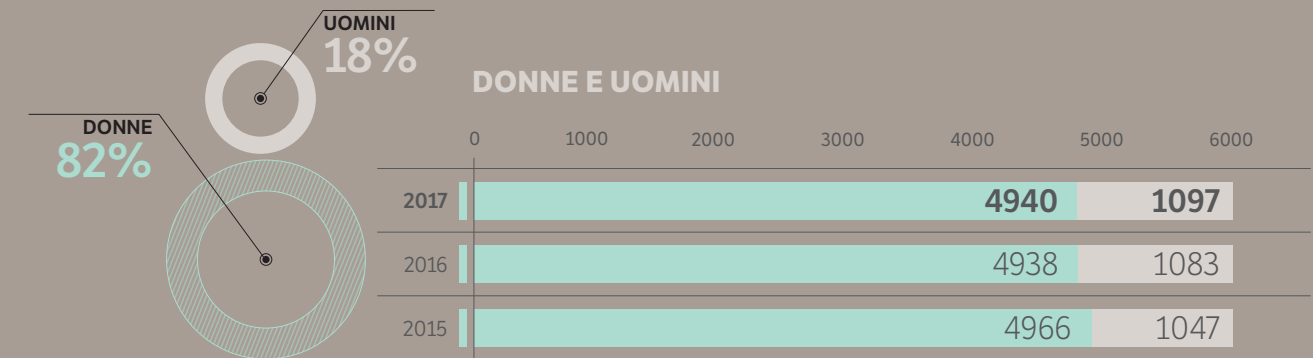


Part time e Full time



Un gruppo al femminile

Con una presenza di lavoratrici pari all'82% sul totale, il nostro Gruppo può essere orgoglioso del proprio contributo sociale all'occupazione femminile. Lavoro stabile, crescita professionale e attenzione all'esigenza di conciliare lavoro e carichi famigliari, grazie alla possibilità di accedere a orari ridotti e flessibili: sono questi i plus di cui beneficiano le nostre lavoratrici.

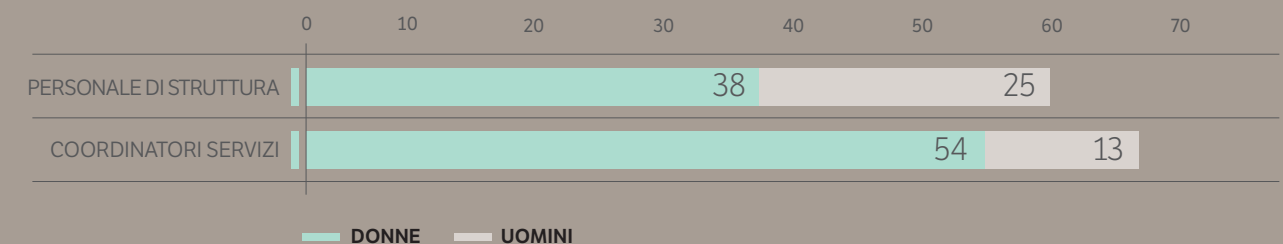


Personale femminile con responsabilità

La preponderante presenza femminile si ritrova anche nei vertici societari del Gruppo: da noi le donne sono rappresentate e valorizzate a tutti i livelli, fin dall'inizio della nostra storia.

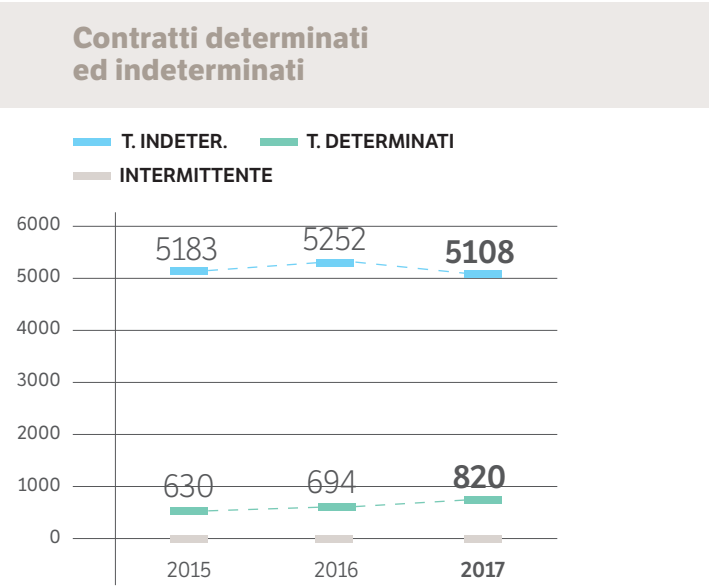
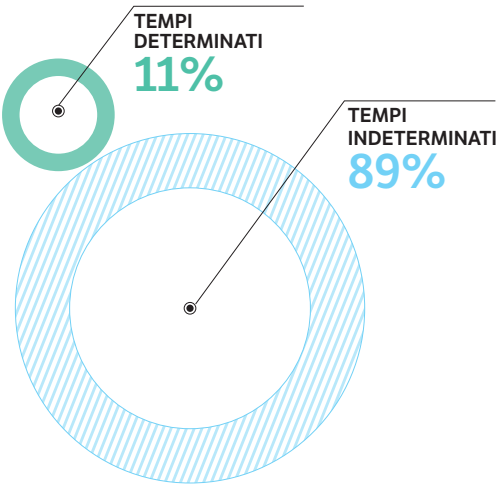
Non è necessaria l'applicazione delle "quota rosa" all'interno del Gruppo Colser-Auroradomus, perché lo sviluppo dell'attività procede di pari passo alla crescita della propria dirigenza, la cui professionalità e la cui tensione verso il miglioramento prescindono da valutazioni di genere.

PERSONALE CON RESPONSABILITÀ - ANNO 2017



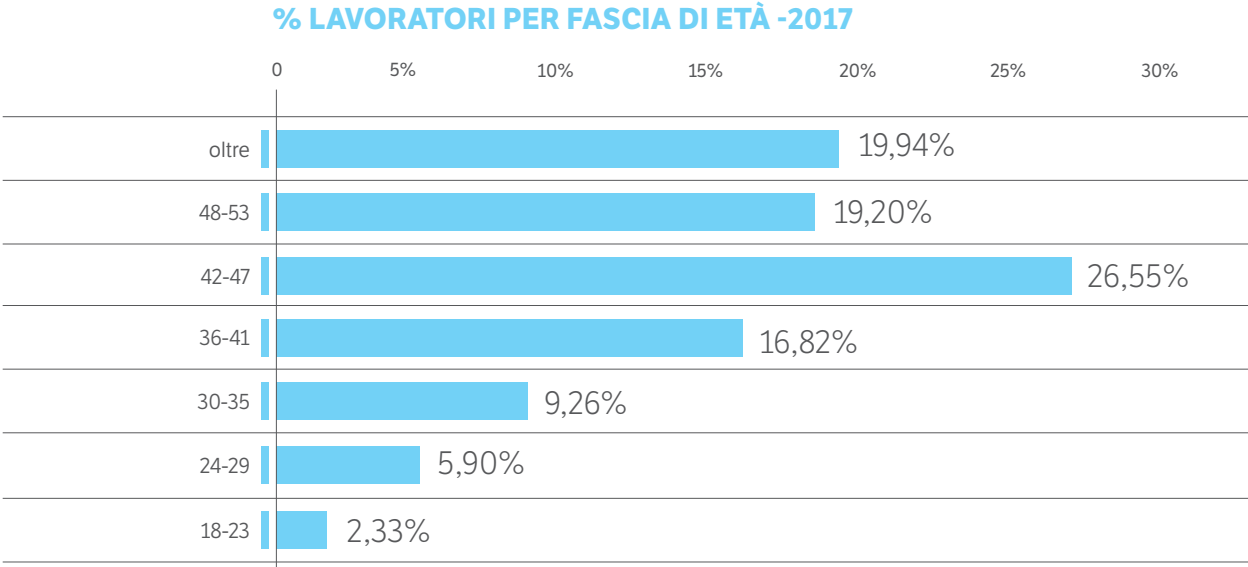
La nostra idea di coinvolgimento attivo e di senso di appartenenza di chi lavora all'interno del Gruppo, passa inevitabilmente per la stabilità del rapporto di lavoro. Solo in un'ottica di lunga durata si possono condividere pienamente obiettivi e decisioni, sentendosi responsabili del proprio futuro lavorativo. Non stupisce dunque che circa il 90% della forza lavoro abbia un contratto a tempo indeterminato. È doveroso aggiungere inoltre che una buona parte dei lavoratori del Gruppo con contratto a tempo a termine, se confermati, otterranno il passaggio a tempo indeterminato.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO - 2017



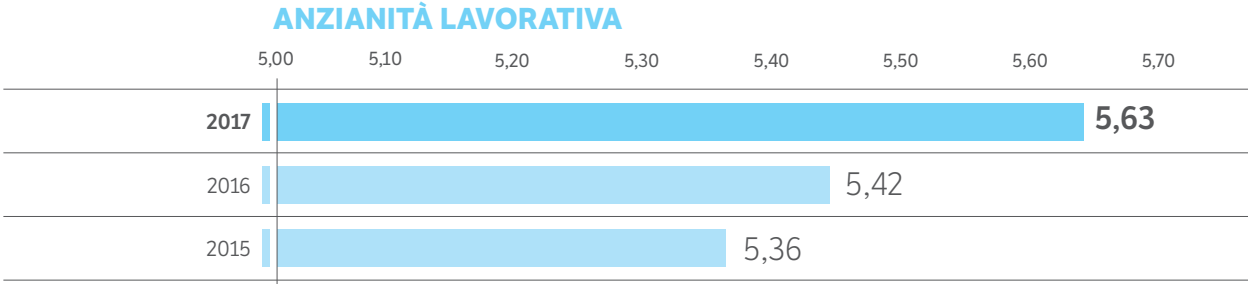
Fascia di età dei lavoratori

Il Gruppo cooperativo presenta una forza lavoro “matura”. Il dato è anche legato a quello dell’anzianità lavorativa, perché tanti lavoratori sono con noi da molti anni, crescendo all’interno dell’organizzazione sia in professionalità che in età. Le fasce d’età più consistenti sono quelle tra i 42-47 anni e dei 48-53.



Anzianità lavorativa

La politica di coinvolgimento dei lavoratori e di stabilità dei loro contratti porta, tra gli altri risultati, ad una crescente anzianità lavorativa: sono tanti i lavoratori del Gruppo che hanno iniziato la loro esperienza professionale con noi e non ci hanno mai lasciato. In media perciò il numero di anni di servizio all’interno del Gruppo è in aumento.

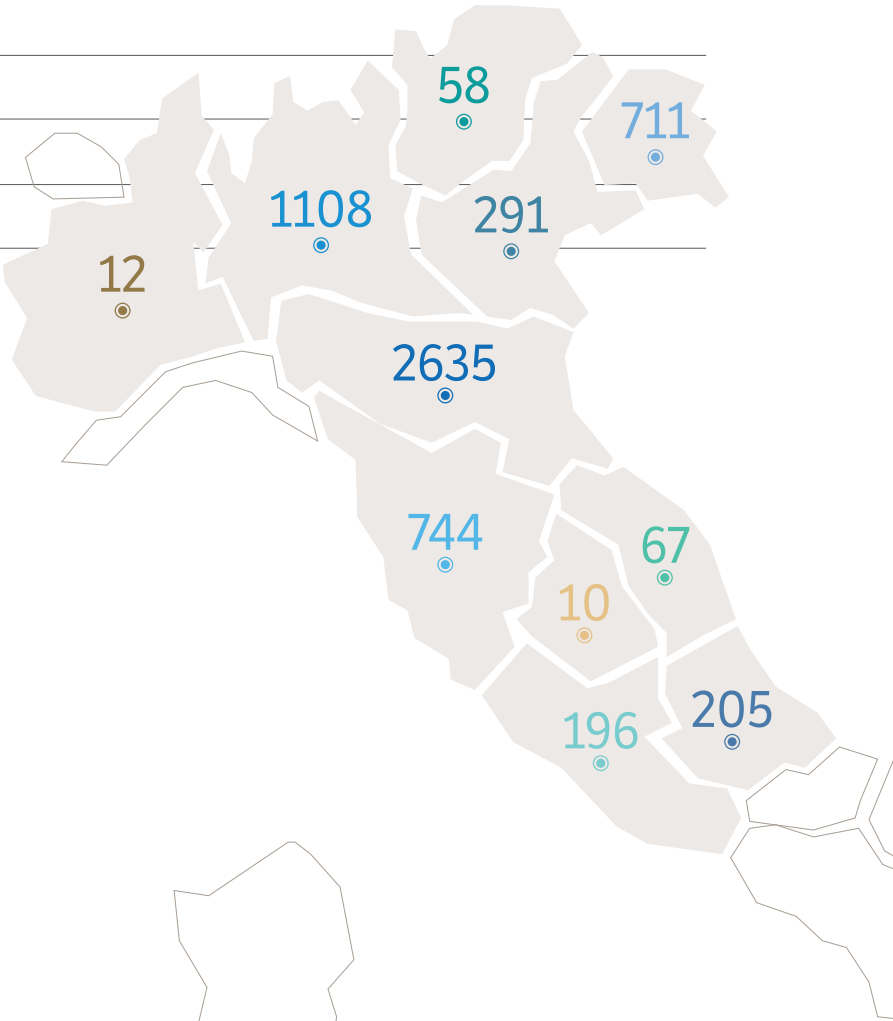
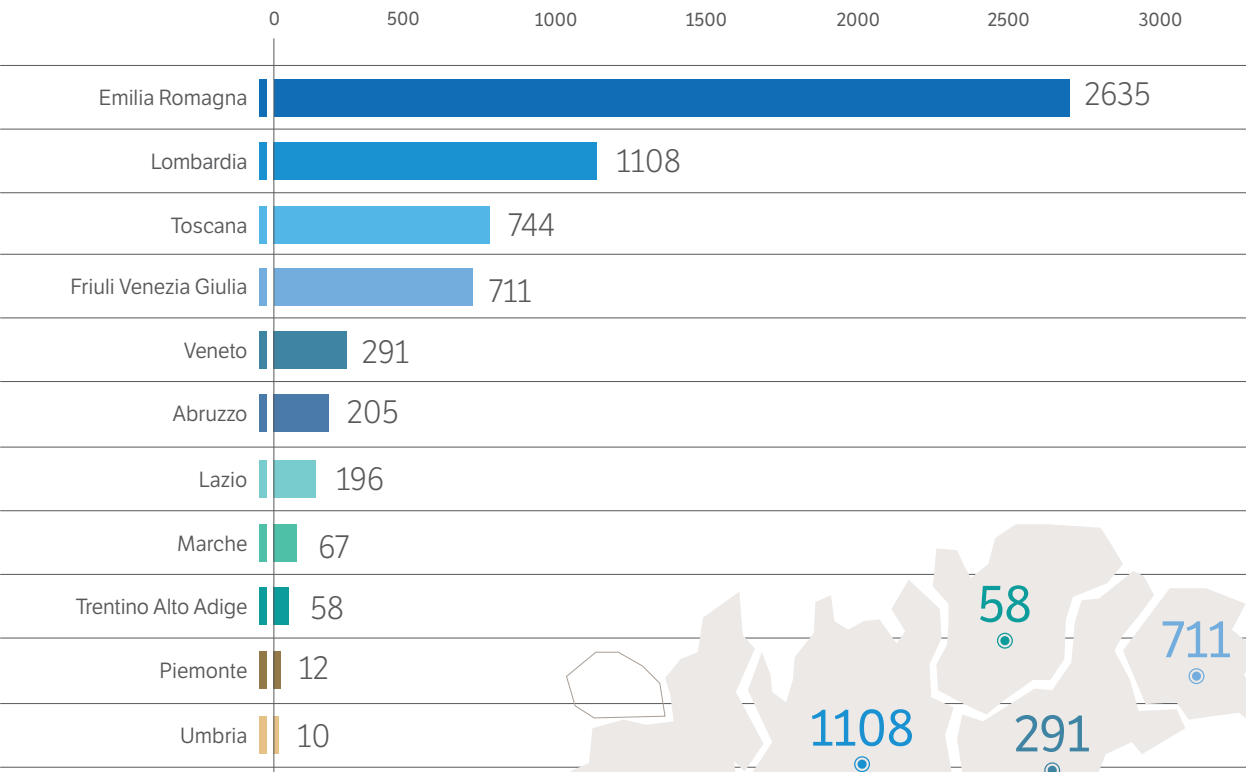


Lavoratori per regione

Il Gruppo Cooperativo è cresciuto anche nell'ampiezza del proprio raggio di azione a livello nazionale. **Nel 2017 i lavoratori operanti al di fuori della regione Emilia Romagna hanno rappresentato ben il 56% del totale.**

Una realtà nazionale di sempre maggiore importanza, che nell'anno passato ha intensificato la propria presenza in diverse regioni con l'aggiudicazione di importanti servizi.

REGIONI IN CUI OPERIAMO

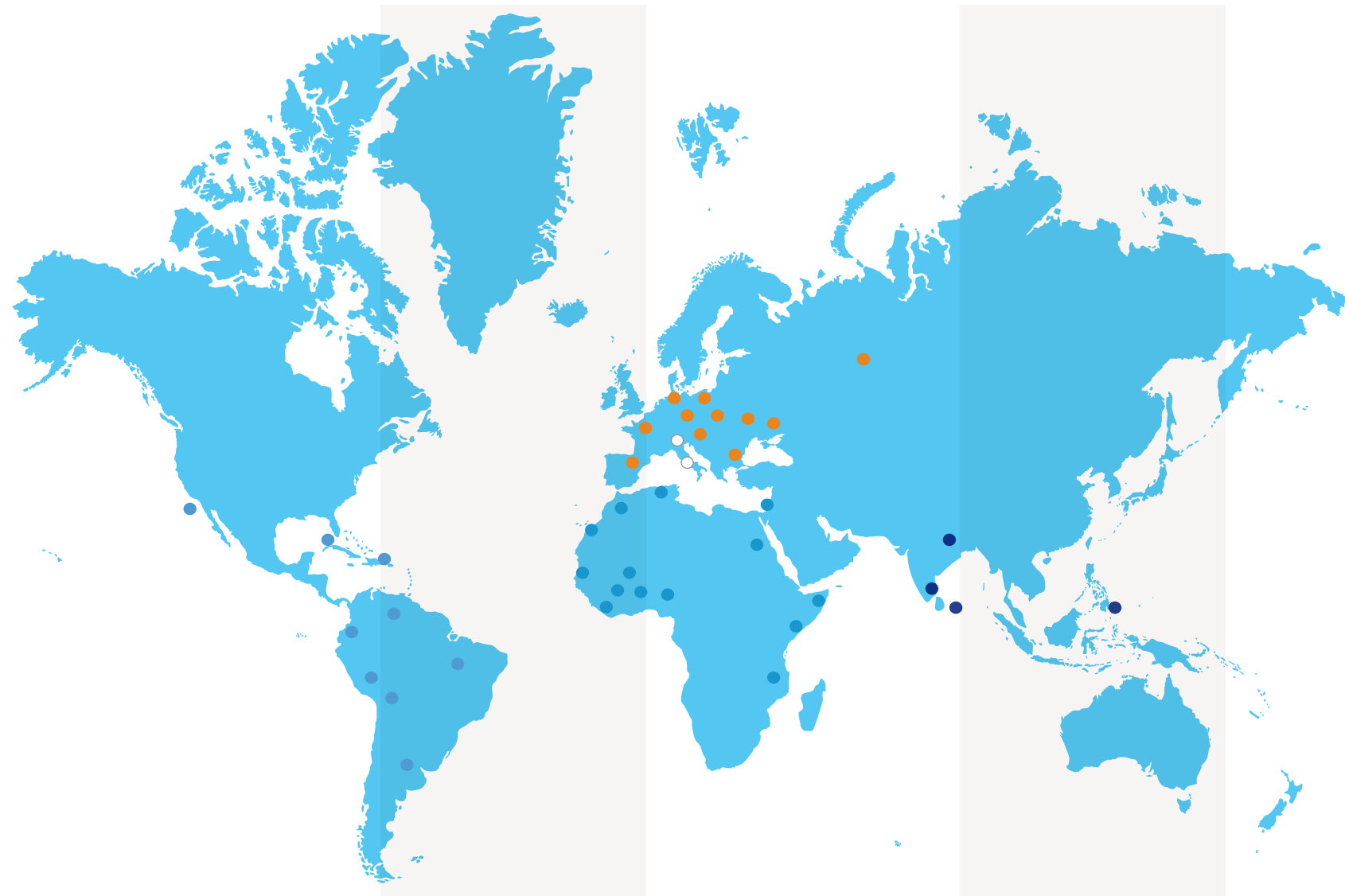
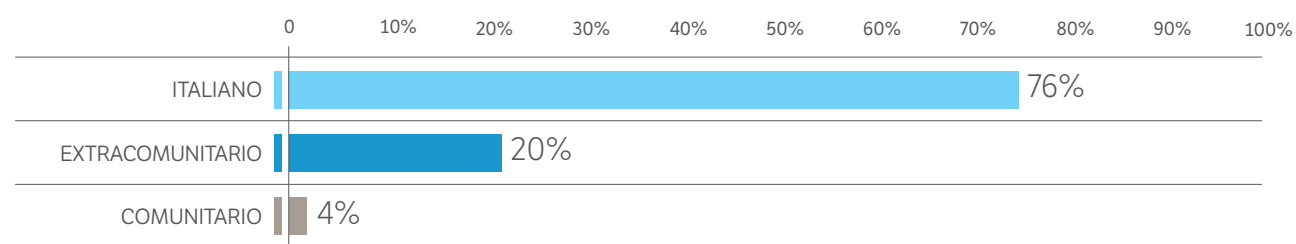


Il Gruppo Cooperativo è multiculturale

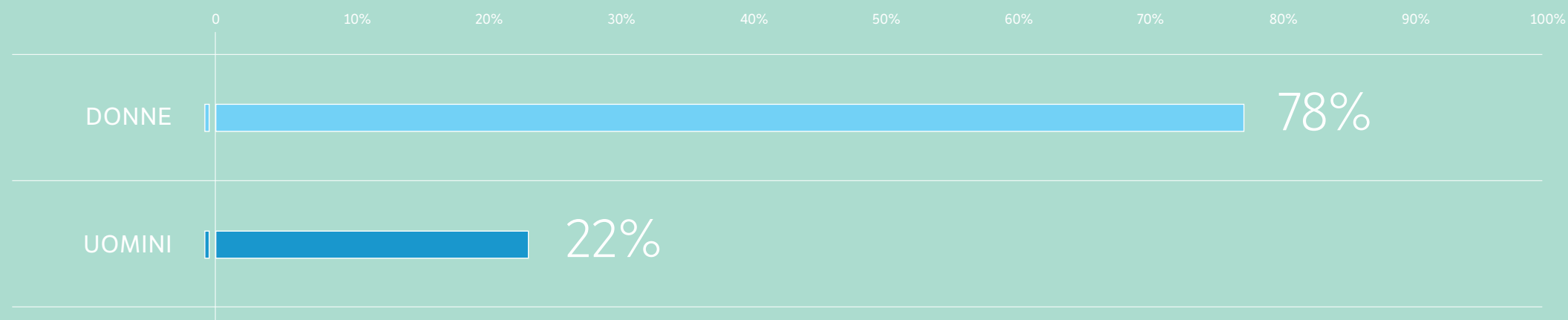
La multiculturalità è una risorsa per il Gruppo Cooperativo. La presenza di lavoratori provenienti da altri paesi è indispensabile per le numerose attività da svolgere e per il contributo allo sviluppo dei servizi, che sono arricchiti dalle esperienze e dalle sensibilità diverse degli operatori.

Anche tra il personale straniero la grande maggioranza dei lavoratori sono donne.

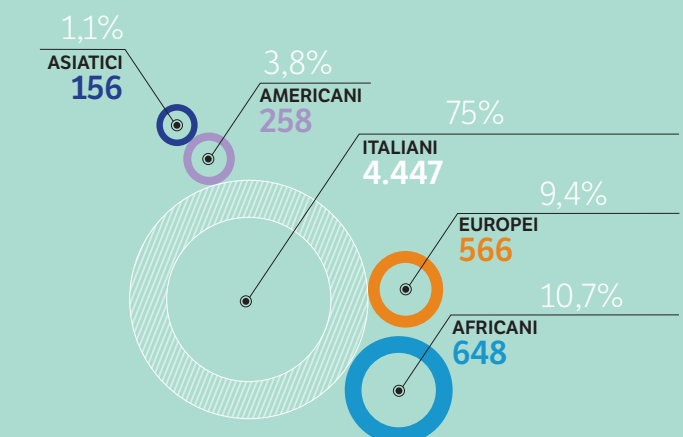
PERSONALE DEL GRUPPO



PERSONALE STRANIERO PER GENERE



PERSONALE DEL GRUPPO (dettaglio)

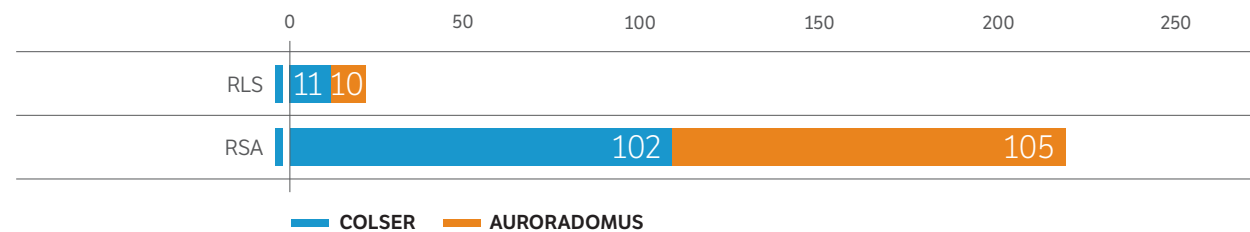


Libertà di associazione e di rappresentanza

Storicamente il legame tra cooperative e sindacati è rilevante e si fonda su una stretta collaborazione, una condivisione dei valori e della visione dell'attività, talvolta addirittura su un'origine comune.

Il fatto che il numero di iscritti ad organizzazioni sindacali sia rilevante all'interno del nostro Gruppo, ne è una naturale conseguenza. Numerosi anche i lavoratori che con incarichi di rappresentanza sindacale generale o sulla sicurezza sul lavoro.

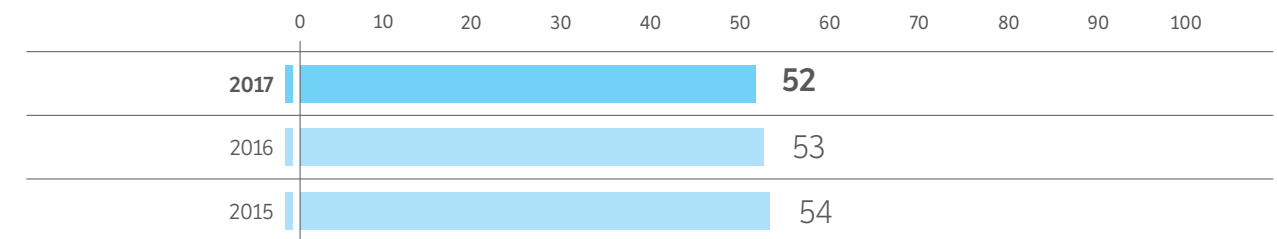
RAPPRESENTANZA: RLS-RSA



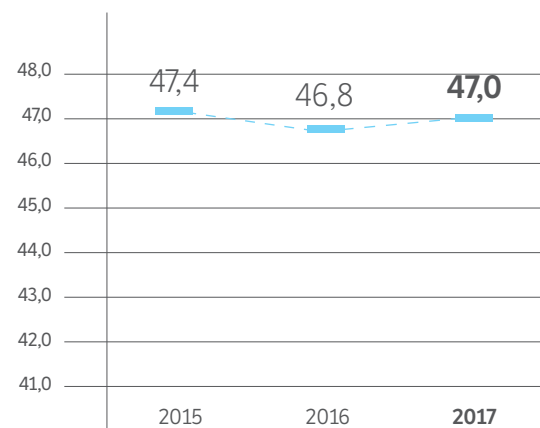
Lavoratori svantaggiati

La valorizzazione dell'individuo nel lavoro e grazie al lavoro: questo è uno dei pilastri del nostro Gruppo, non solo una filosofia ma un vero e proprio dovere. La persona svantaggiata viene valorizzata ogni qualvolta sia possibile con percorsi di inserimento lavorativo all'interno delle due realtà maggiori del Gruppo (COLSER e Auroradomus). Ciò avviene poi in modo metodico nella cooperativa Saltatempo, di tipo B, che ha nella propria mission l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

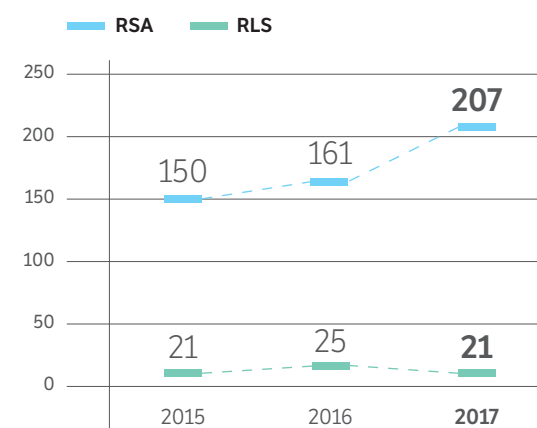
LAVORATORI SVANTAGGIATI



Andamento iscritti al sindacato



Andamento rappresentanza



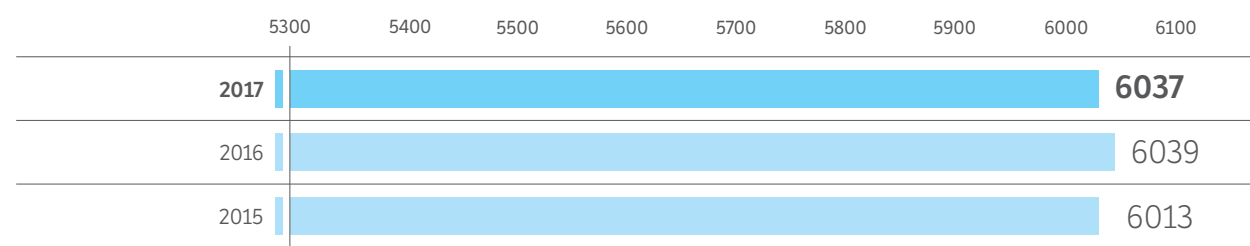
Sistema di remunerazione

Costo del lavoro

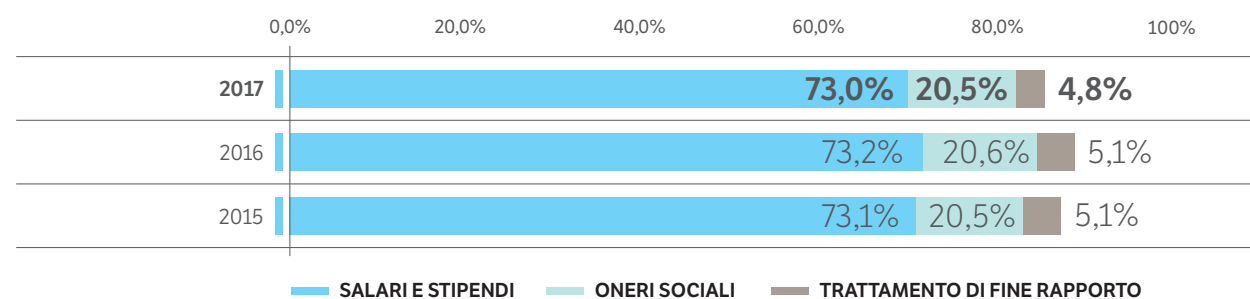
Il 2017, nel complesso, si caratterizza per un nuovo aumento dell'occupazione, che coinvolge anche i giovani tra i 18-34 anni, interessando entrambi i generi. Dal punto di vista congiunturale, le dinamiche del mercato del lavoro si manifestano all'interno di un quadro macroeconomico espansivo: l'economia italiana nel corso del 2017 ha registrato una crescita del PIL dell'1,6% su base annua.

In questo nuovo contesto, il Gruppo ha confermato le dinamiche evolutive degli anni precedenti, con un trend occupazionale che nell'anno 2017 ha sostanzialmente consolidato i dati raggiunti nell'anno 2016 (6037 unità nel 2017 contro 6039 nel 2016). La forza lavoro del gruppo è espressione numerica di un'attività fortemente sviluppata che è riuscita a contenere gli effetti negativi degli anni di crisi economica. La crescita occupazionale costante e significativa è il risultato sia di politiche commerciali finalizzate ad un'espansione territoriale, sia di un processo di 'selezione' delle imprese con la progressiva espulsione dal mercato degli operatori di piccola dimensione. In questo contesto il dato occupazionale ha un valore di forte impatto sociale, valore che il gruppo persegue costantemente, attraverso politiche di gestione delle risorse basate sui principi di economicità, al fine di garantire una crescita sostenibile ed equilibrata.

NUMERO LAVORATORI



INCIDENZA % COSTI DEL PERSONALE

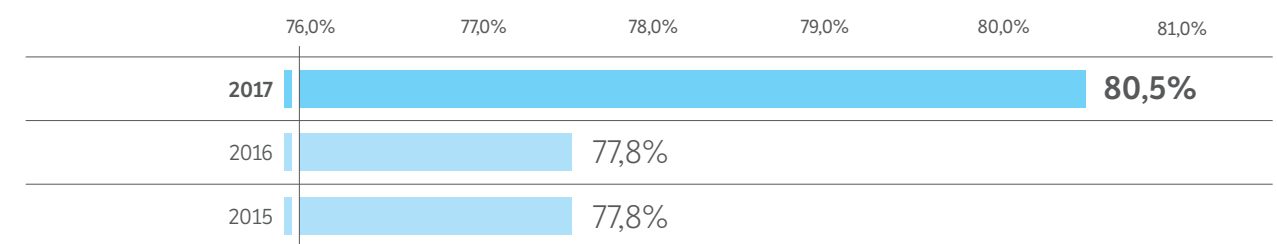


Incidenza del costo del personale sul totale dei costi

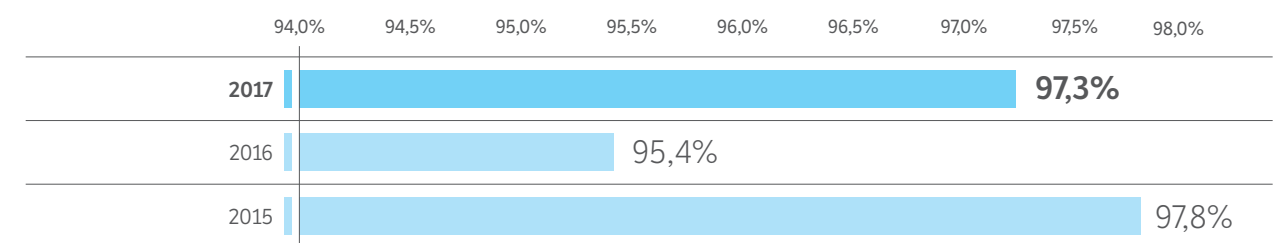
La struttura dei costi del personale si caratterizza per un andamento fortemente equilibrato. Gli interventi del Governo in materia di decontribuzione hanno permesso di "calmierare" in termini di costi gli effetti incrementativi della crescita occupazionale, anche se lieve, e dei rinnovi ed adeguamenti contrattuali.

L'incidenza sui costi di produzione e sul valore aggiunto prodotto dal Gruppo nel corso del triennio presenta un trend crescente, in lieve aumento rispetto all'anno 2016, in linea con la ripresa del mercato del lavoro. Il gruppo conferma una gestione delle risorse attenta e responsabile.

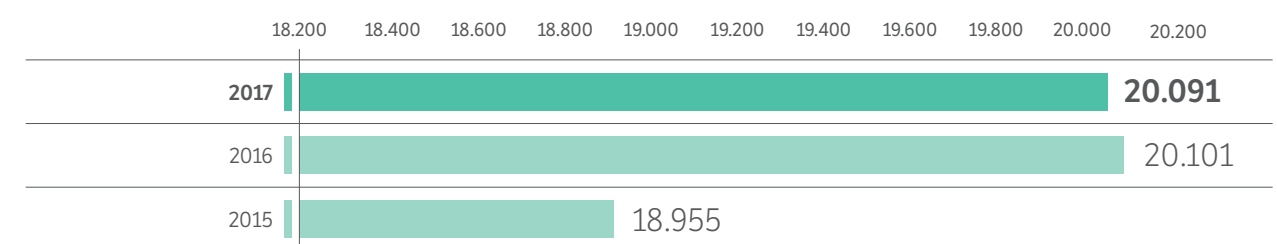
INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE



INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE AGGIUNTO



VA NETTO PROCAPITE



Organizzazione del lavoro

Risultano davvero notevoli alcuni dati come, in particolare quello delle ore lavorate, che si correla ovviamente ad altri importanti elementi di analisi come le ore legate alla gestione della maternità e a quelle relative ad infortuni e malattie.

GESTIONE	COLSER	AURORADOMUS	Totale
Ore lavorabili	4.360.118		4.360.118
Ore lavorate	4.132.106	2.998.676	7.130.782
Maternità obbligatoria	39.078	64.593	103.671
Maternità facoltativa	25.226	27.434	52.660
Ore allattamento	1.351	1.153	2.504
Ore permessi studio		1.634	1.634
Malattia	216.431	166.074	382.505
Infortuni	22.747	17.358	40.105
Aspettativa non retribuita	42.220	20.875	63.095
L 104	19.876	19.876	35.652

La maternità, un diritto da difendere

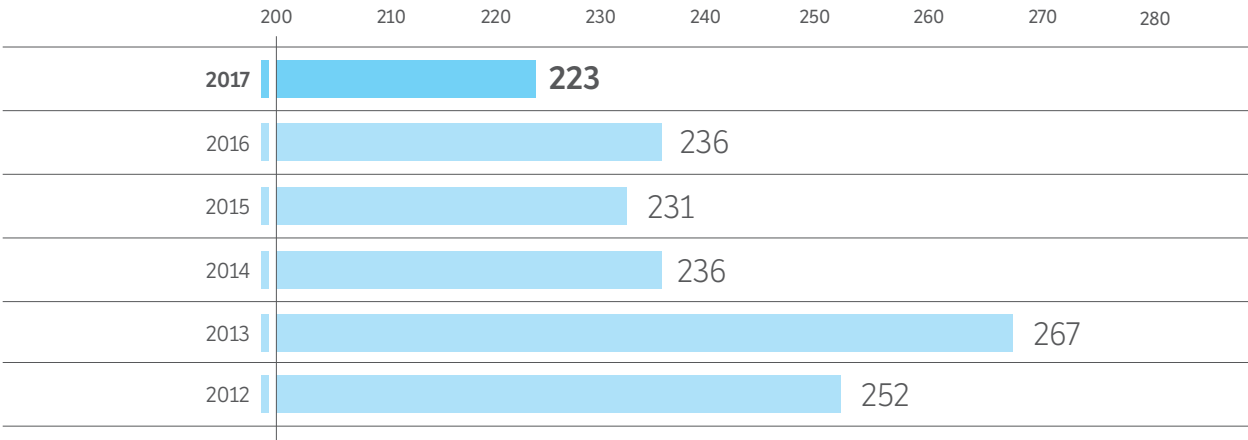
Sono tante le nostre lavoratrici diventate mamme anche nel 2017. Ne siamo orgogliosi, perché il nostro Gruppo si basa sul lavoro femminile e si propone di dare spazio alle donne lavoratrici, aiutandole a trovare un corretto equilibrio tra il lavoro e la vita familiare.

Il dato però è calato rispetto agli anni precedenti, questo probabilmente è da correlare all'anzianità media delle lavoratrici del Gruppo che si sta alzando.

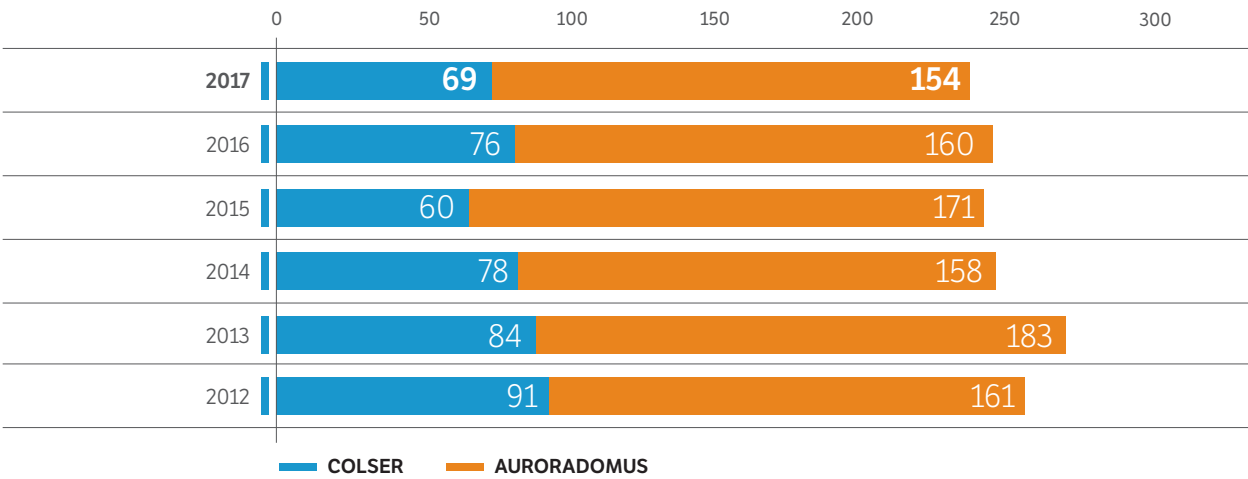
Il Gruppo Cooperativo oltre a rispettare e tutelare i diritti delle lavoratrici madri, offre grazie alla previdenza sanitaria integrativa offerta da Cooperazione e Salute e Campa, significativi vantaggi ed agevolazioni per vivere serenamente la maternità.

Le ore per maternità obbligatoria e facoltativa costituiscono una somma notevole, perfettamente in linea con la tutela della maternità, che costituisce all'interno del nostro Gruppo un vero e proprio valore e non solo un diritto.

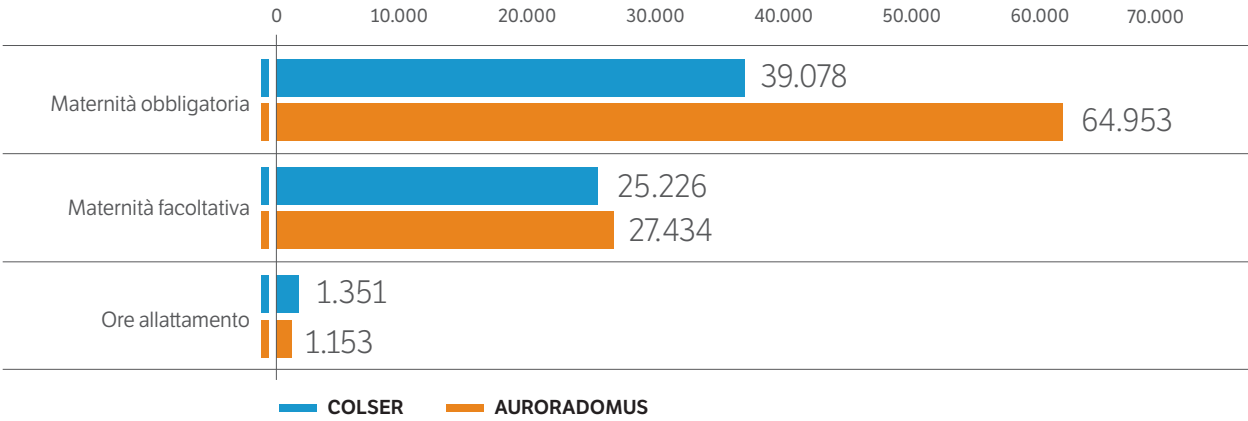
MATERNITÀ



MATERNITÀ



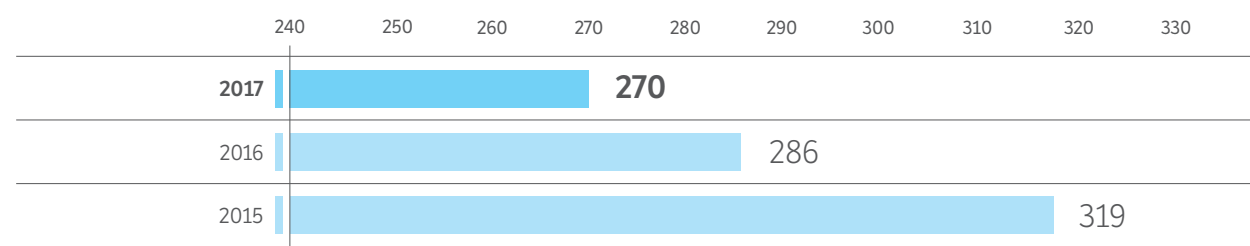
GESTIONE DELLA MATERNITÀ - 2017



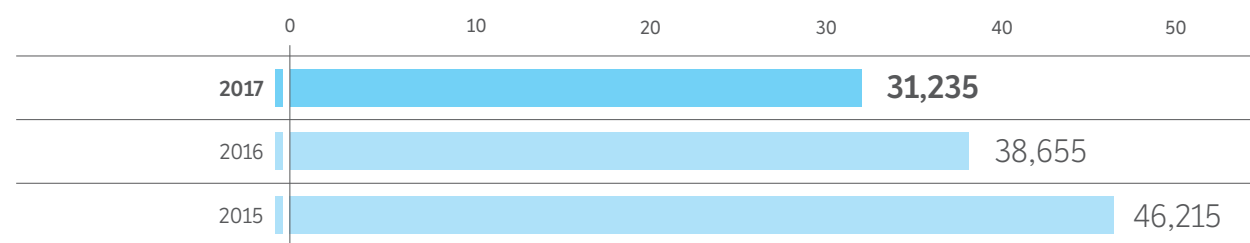
Salute e sicurezza

È sempre complesso valutare numericamente la gestione della sicurezza in un'impresa. Da parte nostra abbiamo investito negli anni per prevenire situazioni potenzialmente rischiose, formare adeguatamente il personale, dotare i lavoratori dei necessari dispositivi di protezione individuale, verificare periodicamente le strutture e la corretta applicazione delle procedure. Un lavoro importante che ha portato ad una significativa diminuzione degli eventi infortunistici negli ultimi anni e che ci sprona a continuare sulla strada intrapresa.

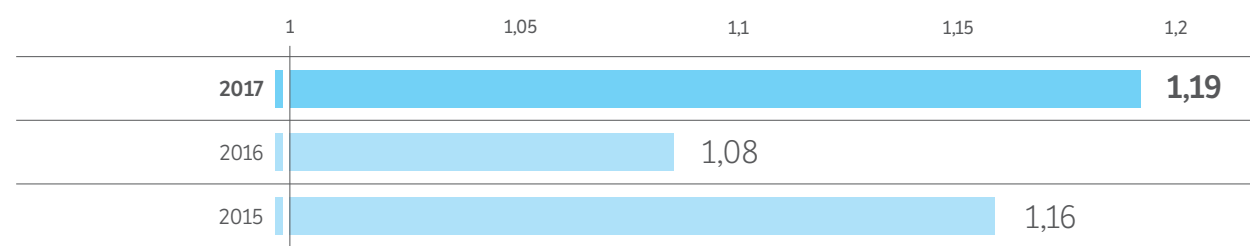
ANDAMENTO INFORTUNI (ESCLUSI IN ITINERE)



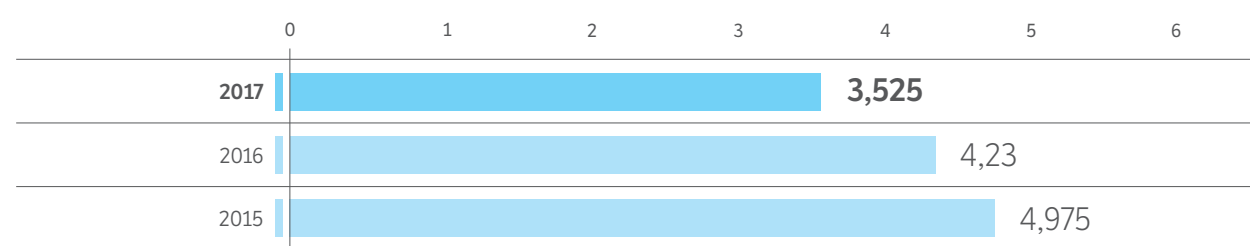
FREQUENZA INFORTUNI



GRAVITÀ INFORTUNI



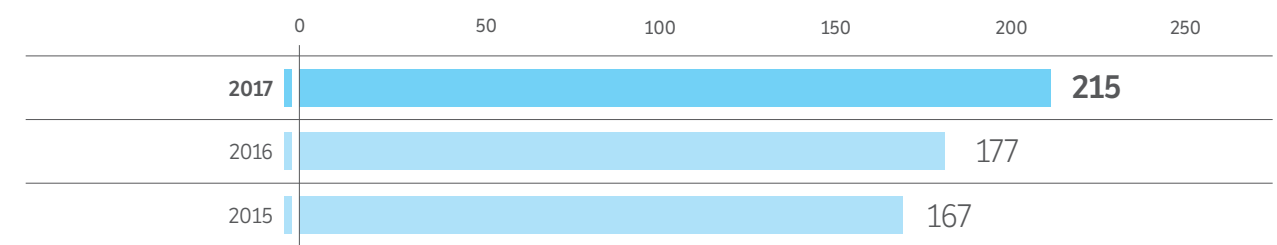
INCIDENZA INFORTUNI



Sopralluoghi e Audit

Sono stati individuati indicatori, procedure, una rete di controlli nei servizi per monitorare in modo puntuale le modalità di svolgimento delle nostre attività e ottenere spunti di miglioramento. Gli audit svolti nei servizi riguardano: sistemi di gestione qualità, responsabilità sociale, sicurezza e rispetto dell'ambiente. I risultati costituiscono una base di riflessione e discussione con i singoli responsabili di struttura o di servizio, per arrivare alla stesura di piani di miglioramento specifici.

SOPRALLUOGHI ED AUDIT



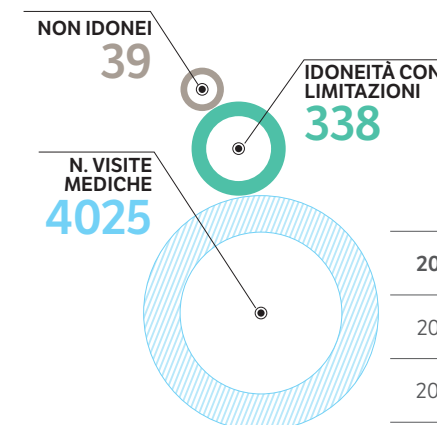
Visite mediche

Poiché l'attività del Gruppo si svolge su comuni e regioni diverse, sono stati individuati diversi medici del lavoro che annualmente si occupano di sottoporre a visita medica i nostri lavoratori, verificandone l'idoneità lavorativa in base alla Legge 81/08.

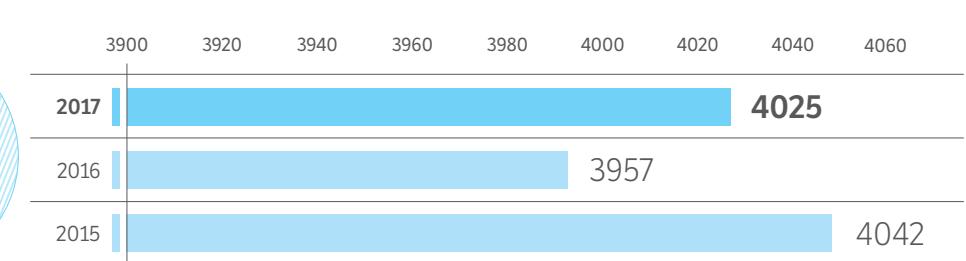
Le visite mediche sono eseguite in stretta collaborazione tra i medici del lavoro e i servizi di prevenzione e protezione del Gruppo, di cui i medici stessi fanno parte.

Il calo del numero delle visite mediche registrato nel 2017 rispetto a quello del 2015 è probabilmente dovuto alla scadenza delle periodicità di controllo previste dai medici competenti. Le visite sono comunque in aumento rispetto a quelle svolte nel 2016.

I risultati si mantengono piuttosto omogenei dal punto di vista numerico nei tre anni.



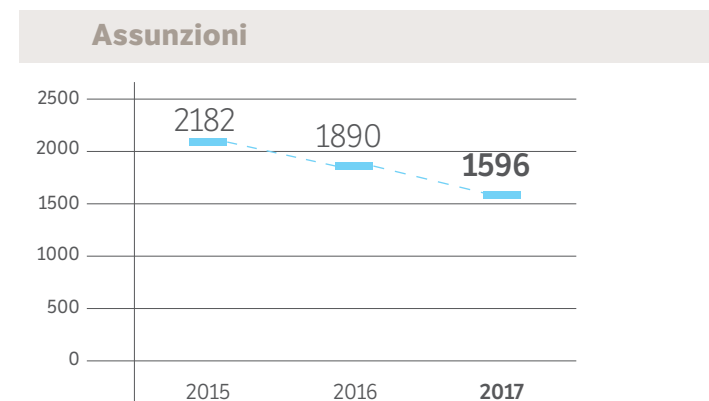
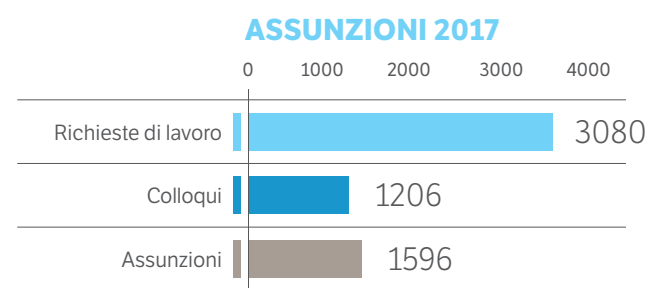
SORVEGLIANZA SANITARIA - VISITE MEDICHE



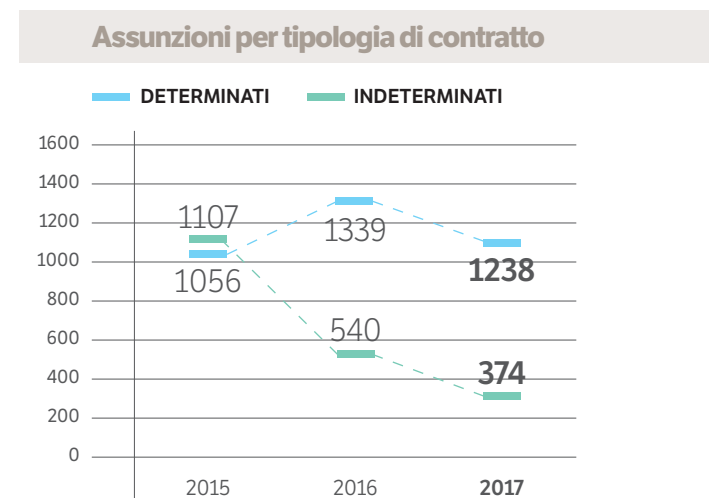
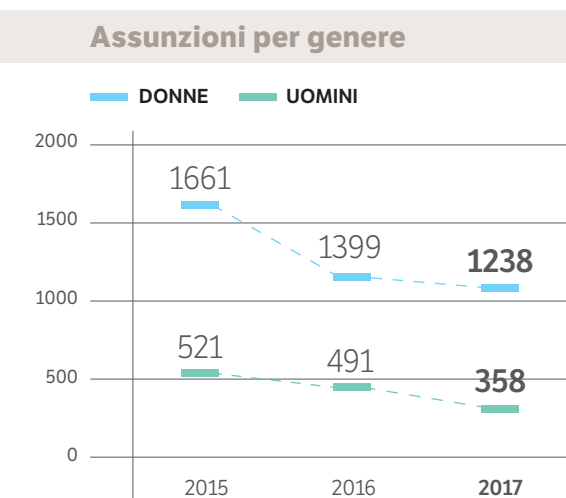
Politiche di assunzione e turn-over

Assunzioni: un dato in controtendenza

Quasi 1600 assunzioni nel 2017! Pur con una lieve flessione rispetto ai 2 anni precedenti, il Gruppo costituisce una opportunità concreta di lavoro, anche in un periodo che resta difficile per chi è senza un impiego. Il nostro ufficio personale è sempre impegnato nell'accurata selezione di personale, così da avere già un buon numero di candidati idonei quando si presenta la necessità di coprire una mansione.



Anche guardando al numero di assunzioni, la proporzione tra donne e uomini si conferma con una netta prevalenza delle prime. Le donne assunte nel 2017 sono 3,5 volte più numerose degli uomini che hanno iniziato a lavorare con noi nello stesso periodo. Negli ultimi anni, molti nuovi assunti entrano nel nostro Gruppo con contratto a termine per poi essere confermati a tempo indeterminato dopo alcuni mesi e questa scelta influenza il dato presentato. La filosofia resta però quella di avere collaborazioni di lunga e lunghissima durata con i soci e i lavoratori.

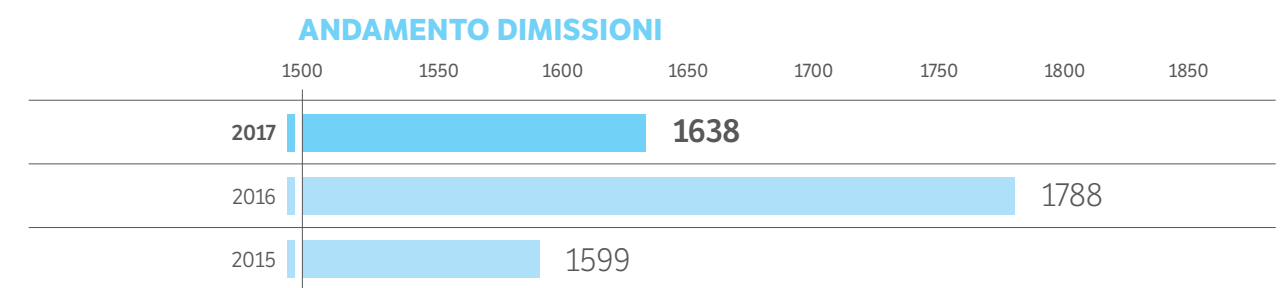


Cessazioni per tipologia

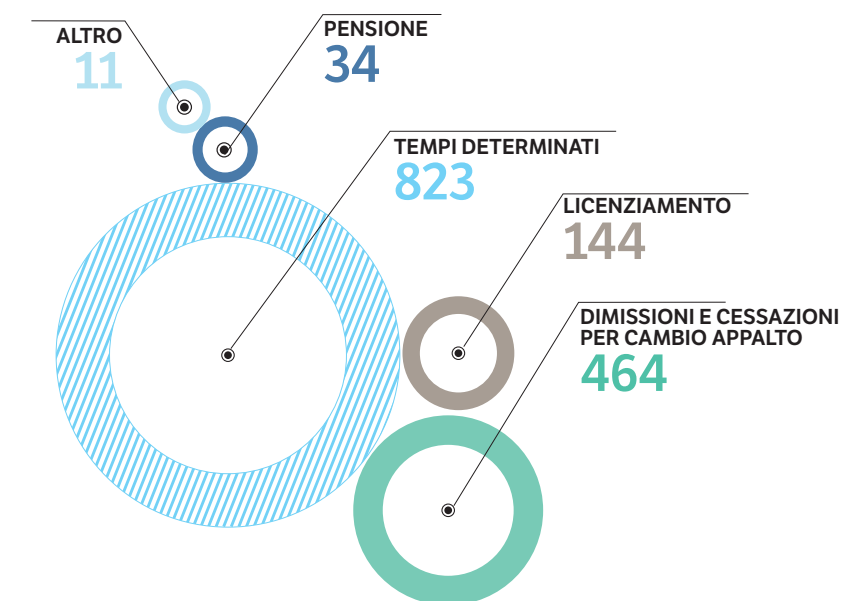
Il turn-over nel Gruppo Cooperativo, soprattutto in relazione ad alcune mansioni, rimane significativo anche se da considerarsi fisiologico per le nostre tipologie di attività e assolutamente in linea con le medie di settore.

A fronte di una stabilità dei livelli occupazionali si è verificata una minore incidenza delle cessazioni per cambio appalti con conseguente maggiore fidelizzazione della forza lavoro e riduzione del turn-over.

Le tipologie causali della cessazione del rapporto di lavoro anche nel 2017 ricalcano quanto avvenuto negli anni precedenti. Da rilevare come inizi ad essere significativo il numero di lavoratori che durante l'anno ha raggiunto il pensionamento.



CESSAZIONE PER TIPOLOGIA - 2017

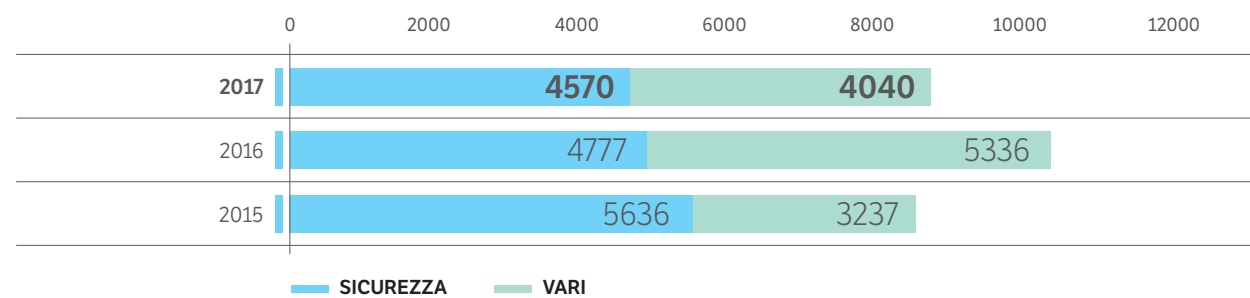


Formazione e valorizzazione del personale

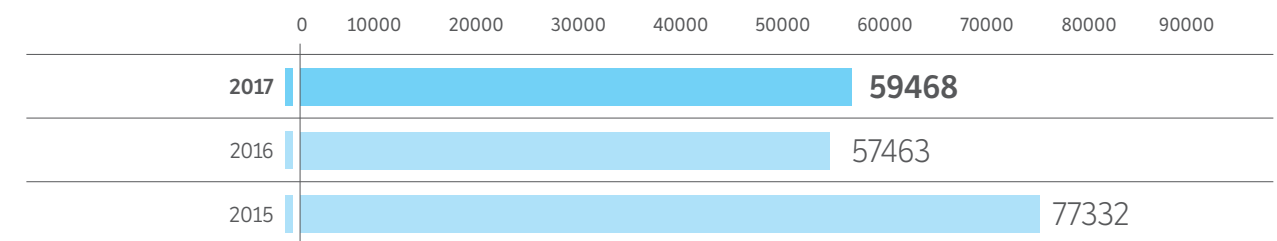
Nel Gruppo parliamo spesso di “formazione continua”, intendendo il coinvolgimento del personale, sia nei servizi che negli uffici, nella partecipazione a corsi di aggiornamento che da un lato contribuiscano ad aumentare la loro professionalità e, dall’altro, alimentino e rinnovino la motivazione nello svolgimento dei propri compiti. Inoltre la formazione contribuisce al senso di appartenenza e allo scambio con i colleghi.

La formazione quindi per noi non è solo il modo di rispondere ai requisiti richiesti dai nostri clienti ma è una scelta, una filosofia sottostante il nostro lavoro, in linea con l’essere cooperativa, oltre a consentirci di rimanere sempre al passo con i tempi. Anche nel 2017 si mantengono elevati tutti i parametri legati alla quantificazione della formazione svolta sia in ambito tecnico sia in relazione alla sicurezza sul lavoro. Dall’analisi dei dati sulla quantificazione della formazione, emerge come nel corso del 2017 siano stati fatti percorsi più brevi in termini di ore, ma in grado di coinvolgere un maggior numero di persone.

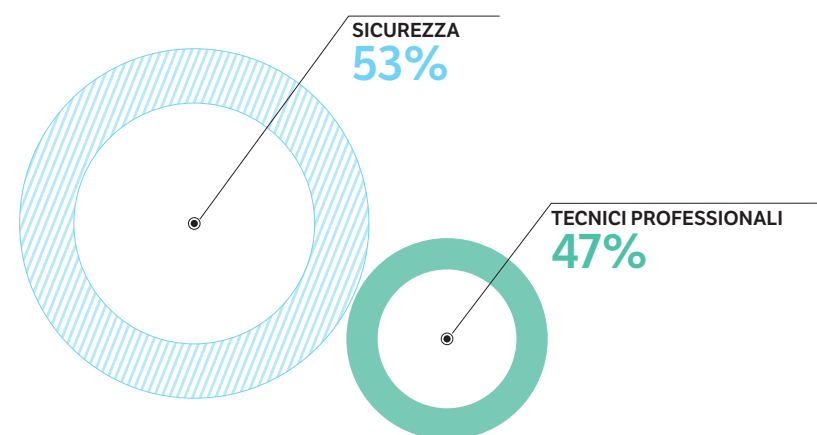
PERSONE FORMATE NEGLI ANNI



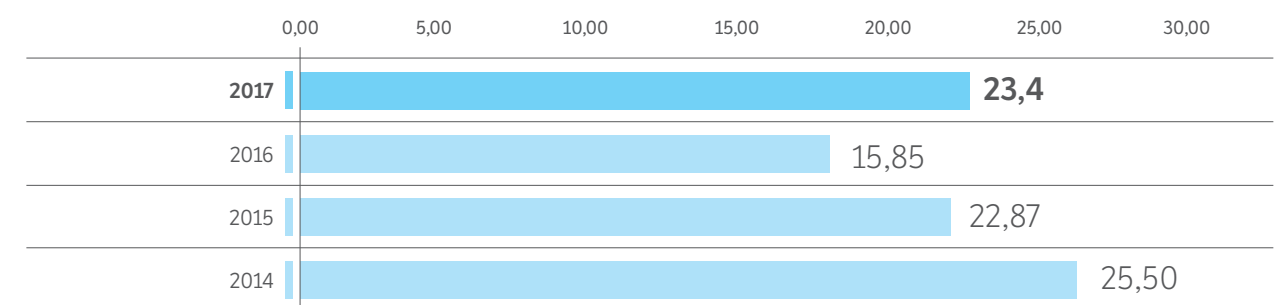
ORE FORMAZIONE NEGLI ANNI



% PERSONE FORMATE PER TIPOLOGIA CORSI - ANNO 2017

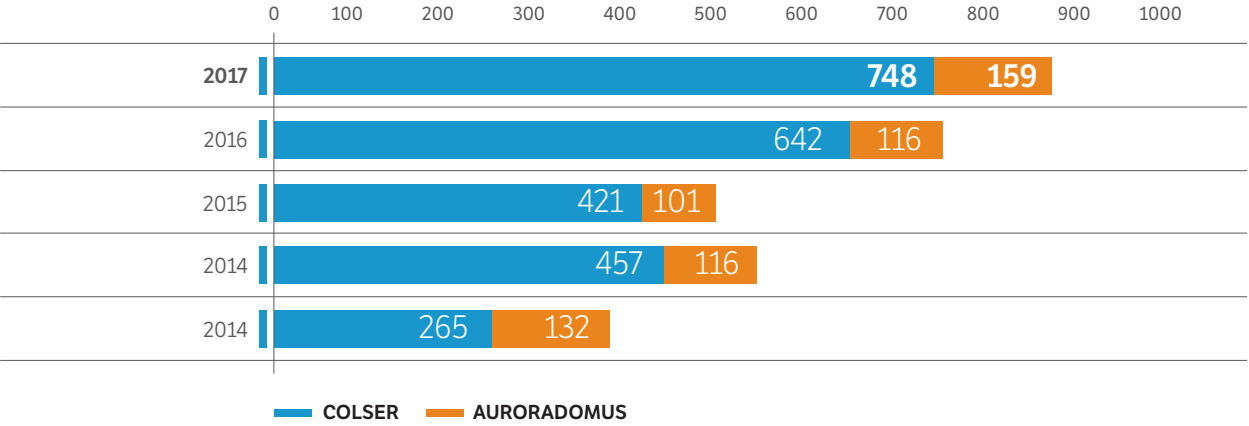


MEDIA ORE PRO CAPITE



Procedimenti disciplinari

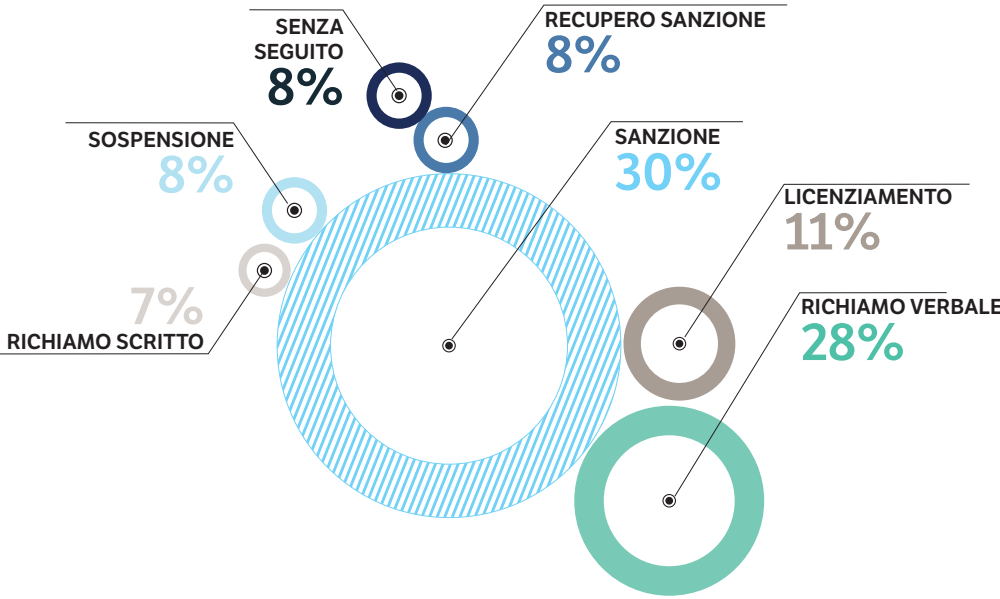
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI



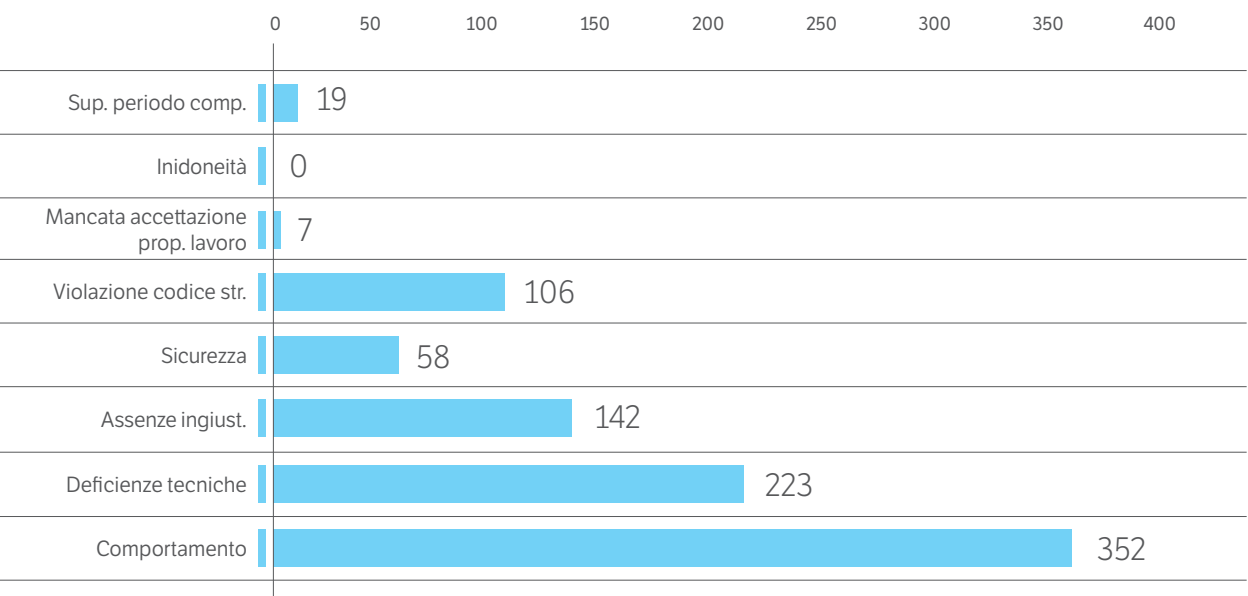
Tipologia dei provvedimenti disciplinari e dei contenziosi

Rispetto delle procedure, rispetto dei colleghi, rispetto dei clienti e degli utenti: sono valori di base sui quali non possiamo e non vogliamo transigere. Tutti i procedimenti sono regolati dalla legislazione vigente rinforzata dalla norma SA8000 per la responsabilità sociale di impresa e non hanno mai intenti discriminatori o persecutori.

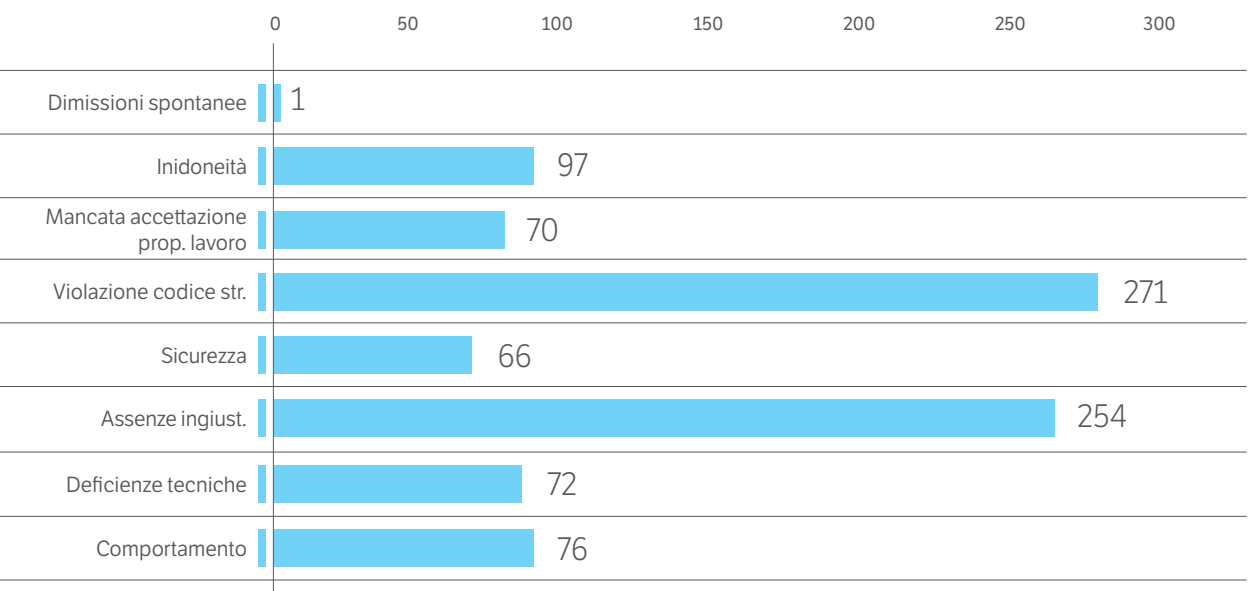
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI - 2017



CAUSE PROVVEDIMENTI - ANNO 2017



TIPOLOGIA PROVVEDIMENTI - 2017





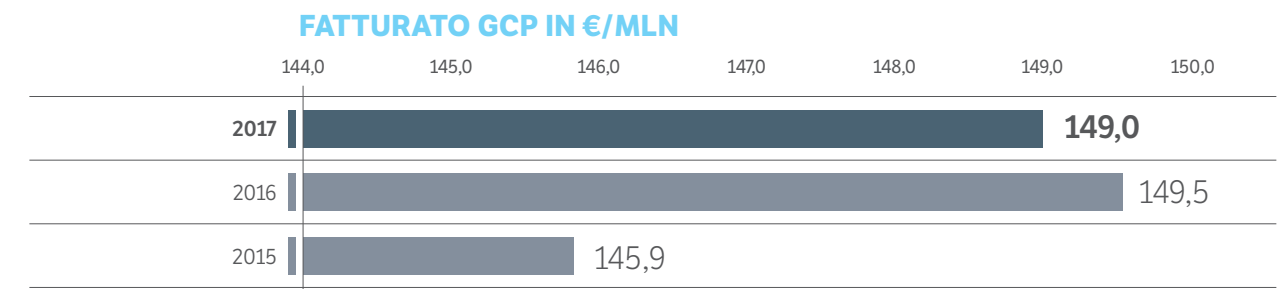


I CLIENTI UTENTI

Valore della clientela

Fatturato

Il fatturato complessivo realizzato dal Gruppo Cooperativo nell'anno 2017 conferma i volumi raggiunti nell'anno precedente.



Fatturato del Gruppo

Il tasso di crescita dell'esercizio 2017, in continuità con l'anno 2016, è allineato all'andamento dell'economia nazionale, effetto conseguente ad un sostanziale consolidamento dei ricavi operativi e ad un modesto numero di start up di nuovi appalti. Gli ultimi due esercizi si caratterizzano per un "assestamento" dei volumi raggiunti dal Gruppo dopo anni di intenso sviluppo in un mercato debole, come quello italiano, caratterizzato da forte competitività e prezzi decrescenti.

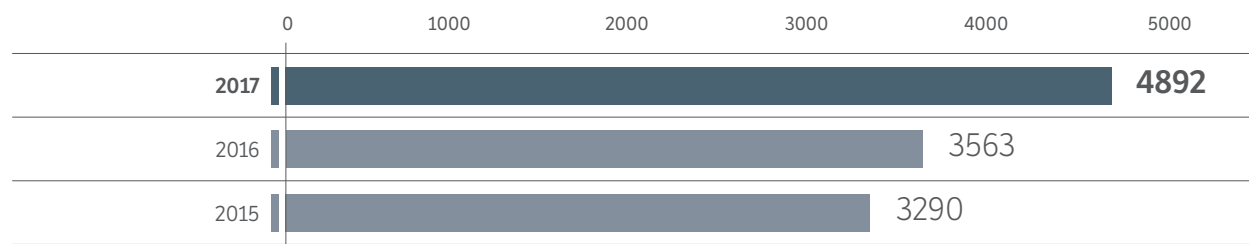
Le linee guida alla base delle strategie di sviluppo del gruppo sono da sempre: **flessibilità produttiva; ricerca, qualità e innovazione dei servizi offerti; sostenibilità economica dei servizi; riorganizzazione e razionalizzazione dei fattori produttivi impiegati; espansione in nuovi territori.**

Numero dei clienti

Il numero di clienti nel corso del triennio ha registrato un considerevole aumento passando dai 3.290 nell'anno 2015 ai 4.892 dell'anno 2017 con una variazione percentuale del 37%.

L'incremento continuo e crescente è il risultato in ambito pubblico e privato sia dell'espansione diretta attraverso nuove aggiudicazioni / rapporti commerciali, sia del consolidamento di rapporti già in essere, indicatore di elevato grado di soddisfazione del committente finale. Nell'area sociale in particolare, nel triennio si è affrontata la completa messa a regime dell'accreditamento regionale con il conseguente intrattenimento del rapporto privato con il singolo utente e non più con l'ente pubblico.

NUMERO CLIENTI

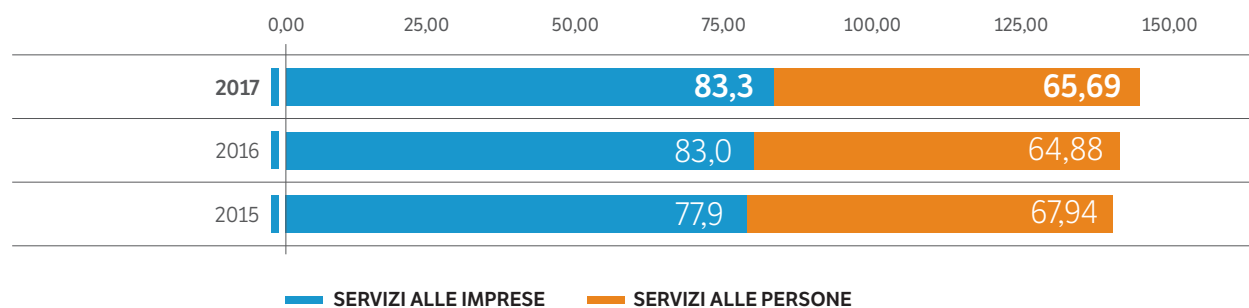


Fatturato per tipologia di settore

Nell'ambito dei servizi erogati dal Gruppo Cooperativo Paritetico si distinguono:

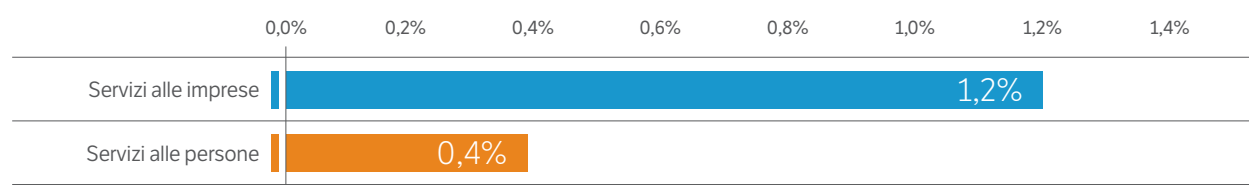
- i servizi alle imprese che assorbono il 56% del fatturato del Gruppo, pari a oltre 83 milioni di euro
- i servizi alla persona che assorbono il 44% del fatturato del Gruppo, pari a circa 66 milioni di euro

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO €/MLN



Il settore dei servizi alle imprese conferma i volumi di fatturato raggiunti nell'anno 2016, senza che si rilevino variazioni significative, così come il settore dei servizi alla persona che registra un modesto incremento. Il settore dei servizi alla persona registra una diminuzione in valore assoluto dovuta alla cessazione per internalizzazione di un servizio in Lombardia (che ha portato nei primi mesi del 2016 alla messa in liquidazione della cooperativa che svolgeva il servizio: Passoadue)

INCREMENTO % FATTURATO - ANNO 2017



Fatturato per tipologia di attività

Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese, il settore core di sanificazione e igiene ambientale e il settore dei servizi di reception presentano volumi stabili rispetto al 2016.

Il settore **Ospedaliero-Sanitario** nell'ultimo triennio si è caratterizzato per un forte sviluppo che ha portato all'aggiudicazione nel biennio 2015 - 2016 di importanti presidi ospedalieri riconosciuti a livello internazionale in Lombardia e Toscana. Il portafoglio clienti oggi annovera strutture con cui il rapporto commerciale può definirsi "storico e consolidato" (**Azienda Ospedaliera di Parma, Azienda Ospedaliera Senese, Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, Hospital Piccole Figlie di Parma**) e strutture con cui il rapporto commerciale si sta consolidando grazie agli elevati standard dei servizi erogati (**Azienda Socio Sanitaria Fatebenefratelli, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Nord Milano, il Centro Specialistico Ortopedico G. Pini, la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori, l'Azienda di Servizi alla Persona L. MILANESI E P. FROSI** in Lombardia e **Ospedale delle Apuane di Massa** in Toscana).

Il potenziamento del settore storico della sanificazione e igiene ambientale risponde ad una linea strategica basata sulla **specializzazione del servizio**, che ha permesso al gruppo una crescita continua e costante.

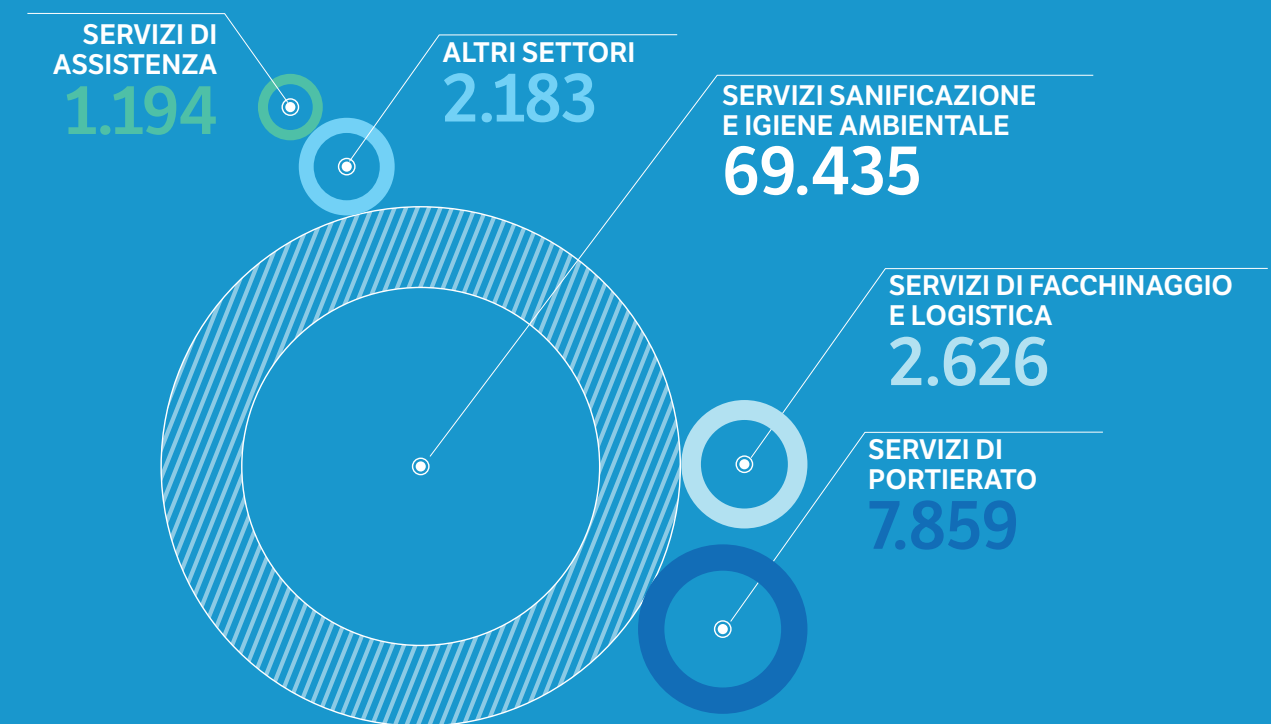
In ambito civile i servizi sono erogati presso strutture scolastiche e universitarie, strutture sportive e uffici in genere. Si tratta di un ambito in cui l'esperienza della cooperativa e la sua presenza sul territorio nazionale sono ormai fortemente consolidate e ciò trova conferma nell'aggiudicazione di appalti prestigiosi che possono contare sull'alta qualità dei servizi.

Negli stabilimenti industriali la cooperativa ha una presenza consolidata nel settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. I rapporti pluriennali con i clienti hanno consentito nel corso degli anni una forte penetrazione nel tessuto industriale delle regioni del Nord Italia e la conservazione del fatturato, nonostante il comparto non si sia ancora ripreso dalla crisi economica degli ultimi anni.

I servizi di ausiliario educativo ed assistenziale nel 2017 incrementano i volumi rispetto al 2016 per l'entrata a regime del servizio di supporto assistenziale e di ausiliario presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL 2 Lanciano - Vasto - Chieti.

Il settore della **logistica** rileva una flessione del fatturato specifico, dovuta alla cessazione della partnership storica con il **Centro Agroalimentare e Logistica di Parma**, il cui effetto negativo sui volumi è stato, tuttavia, parzialmente compensato dalle aumentate richieste di servizi di facchinaggio da parte di clienti presso cui il gruppo presta attività "core" (principalmente ASST MELEGNANO e MARTESANA e DSU TOSCANA).

RIPARTIZIONE FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE IN €/MIGLIAIA



Servizi alle persone

La sfera dei servizi alle persone ha incrementato i volumi in ogni settore d'intervento con particolare riguardo a quello dell'assistenza a disabili e minori.

Relativamente all'area sociale i servizi alla persona sono composti da tipologie di prestazioni differenti tra loro in relazione alle modalità e alle strutture in cui vengono effettuati, ma comuni per quanto riguarda il principio di fondo rappresentato dalla centralità degli utenti. L'attività dell'area sociale si esplica in prestazioni sociosanitarie, assistenziali, educative, di inclusione sociale per anziani, giovani, disabili e minori.

Il grafico evidenzia la ripartizione delle prestazioni erogate con riferimento all'utente finale destinatario del servizio e dai dati si evince una forte preponderanza delle attività svolte a favore degli anziani.

I servizi sono erogati, principalmente, mediante **accreditamento di strutture, affidamento in appalto dei servizi** e **gestioni dirette**.

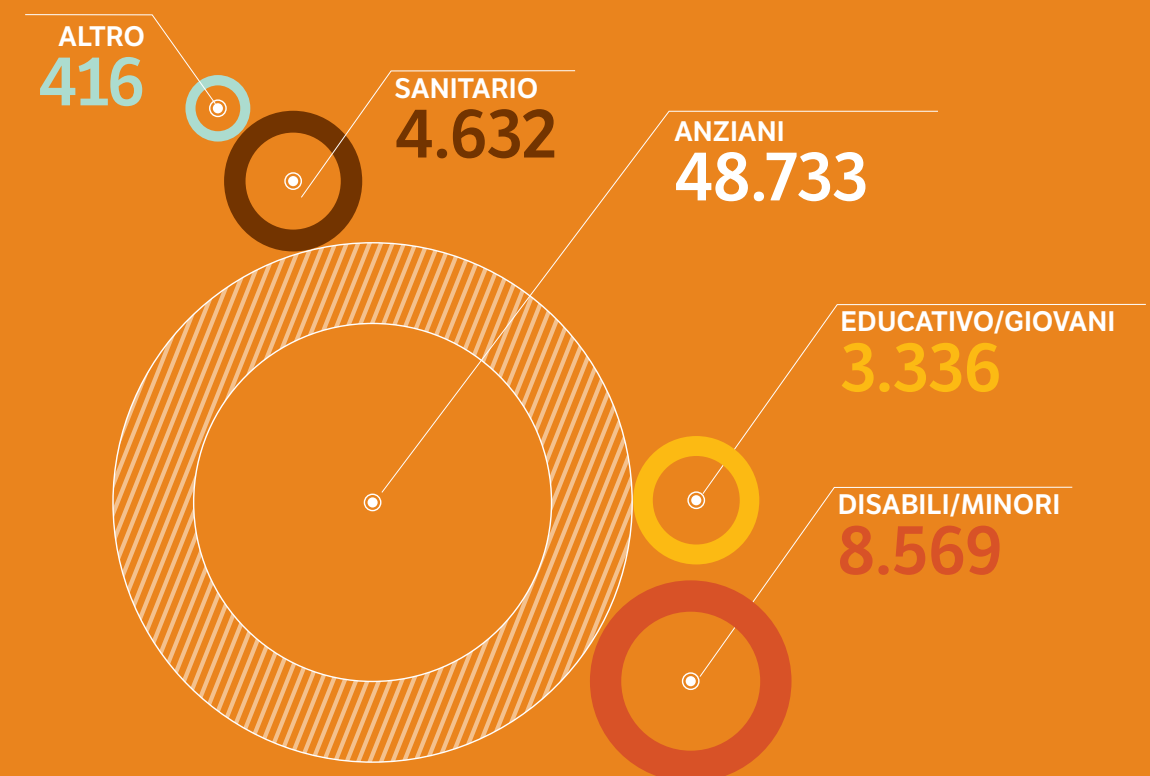
Nell'ambito di quest'ultima modalità l'area sociale del Gruppo si occupa della gestione di molteplici strutture che si rivolgono **ad anziani** con prestazioni diversificate che vanno dalla forma di **assistenza sociosanitaria** più completa all'**assistenza domiciliare**, a seconda delle esigenze degli utenti; a **disabili** con prestazioni **socio-sanitarie di tipo riabilitativo**; a **giovani** e **minori** con prestazioni di tipo scolastico-educativo e di inclusione sociale.

Tra le strutture gestite direttamente abbiamo:

- C.R.A. **Casa degli Anziani** di Collecchio
- Pensionato Albergo **Città di Fidenza**
- Comunità Alloggio **Casa del Pellegrino** di Albareto
- **Spazio Auroradomus** del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma
- Comunità Alloggio **Villa Bianca** di Valmozzola
- **Hospice** Centro Cure Palliative di Fidenza
- Comunità Alloggio e Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense
- Casa Famiglia **Parrocchia di San Leonardo** di Metti di Bore
- C.R.A. **Zanetti** di Varsi
- Centro Polifunzionale Corsini di Pellegrino Parmense
- Scuola **Marchi** di Parma
- Ostello della Gioventù **Luciano Ferraris** di Parma
- C.R.A. **Cavazzini** di Berceto
- C.R.A. e Centro Diurno di Boretto
- Centro Diurno di Tavazzano con Villavesco di Lodi
- C.R.A. **Villa Mater Gratiae** di Bardi
- Ostello della Gioventù di Pellegrino Parmense
- Cento Diurno di Massalengo di Lodi
- C.R.A. **Selene Conti** di Borgotaro
- C.R.A. **G.Bonzani** di Varano de' Melegari
- Centro Servizi S. Leonardo a Parma
- Casa di Riposo **Sacra Famiglia** a Salsomaggiore
- Centro Socio Educativo Residenziale **Patrizia Ferri** a Parma
- Casa per ferie **Casa del Viaggiatore** di Piacenza
- Comunità Appennino di Pellegrino Parmense

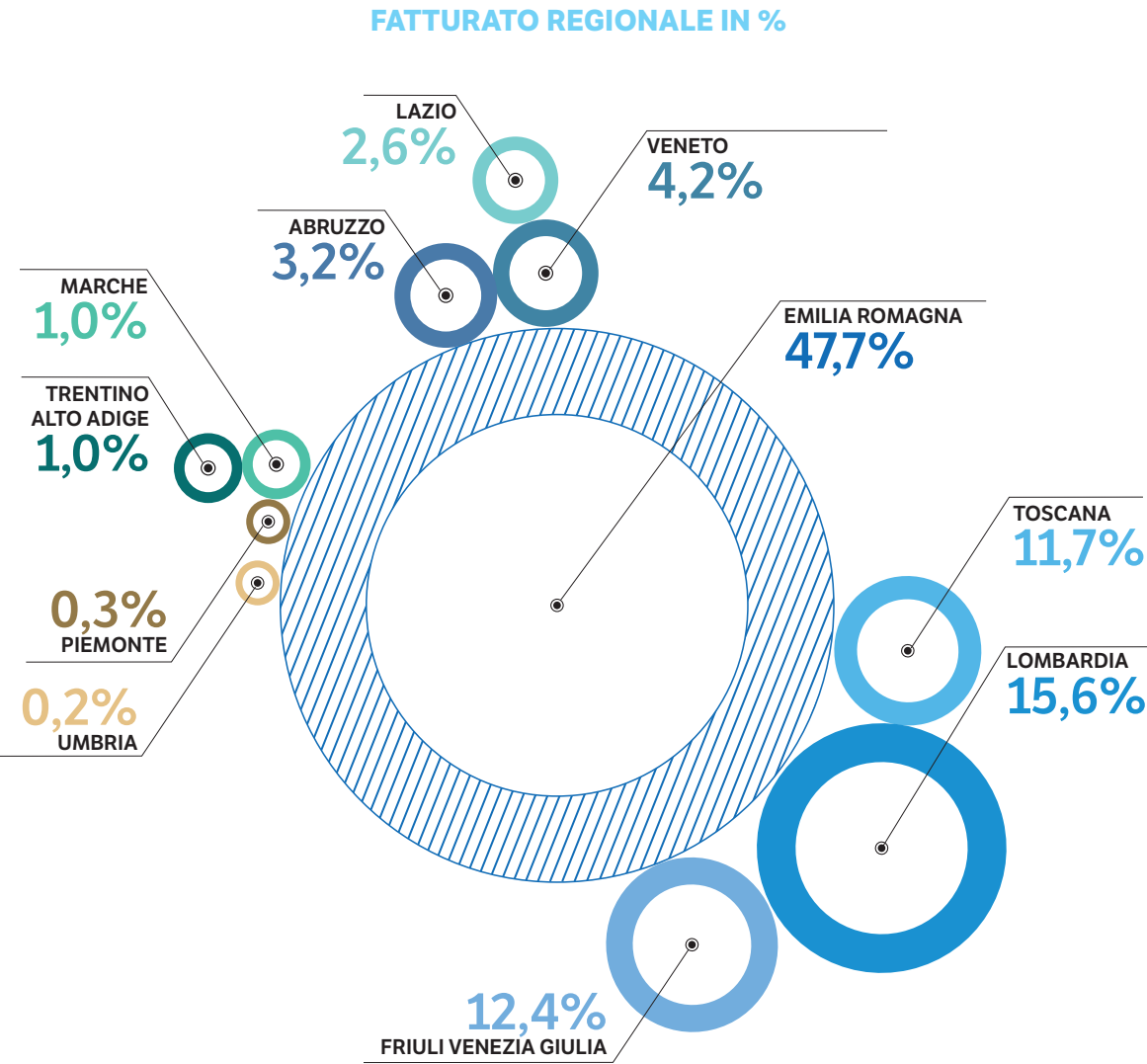
La distribuzione capillare delle strutture sul territorio della provincia di Parma ci consente di essere più vicini agli utenti per dare le risposte più mirate alle loro esigenze e ai loro bisogni.

RIPARTIZIONE FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE IN €/MIGLIAIA

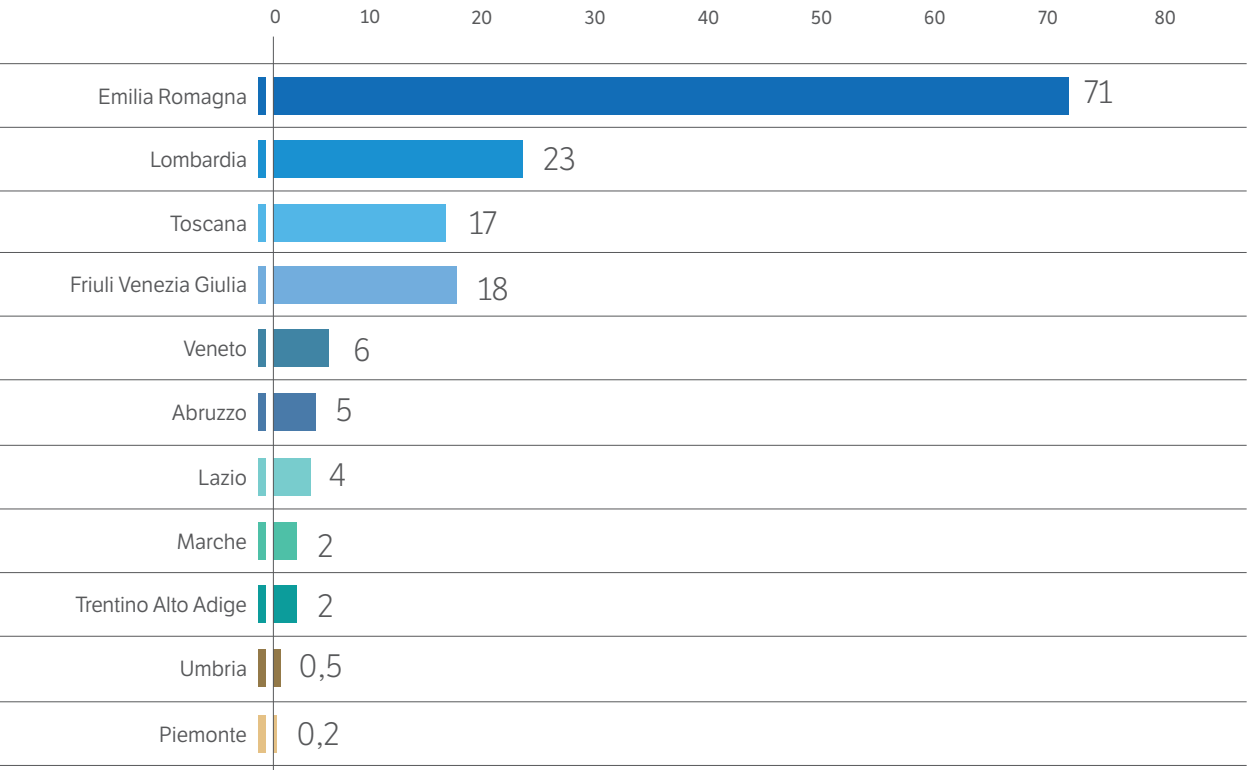


Fatturato per regione

Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati degli anni precedenti, l'Emilia Romagna continua a essere la regione trainante con circa il 47% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire la regione Lombardia con il 15%, Toscana e Friuli Venezia Giulia con il 12,4%, e poi le altre regioni con percentuali tra l'1% e il 5%.

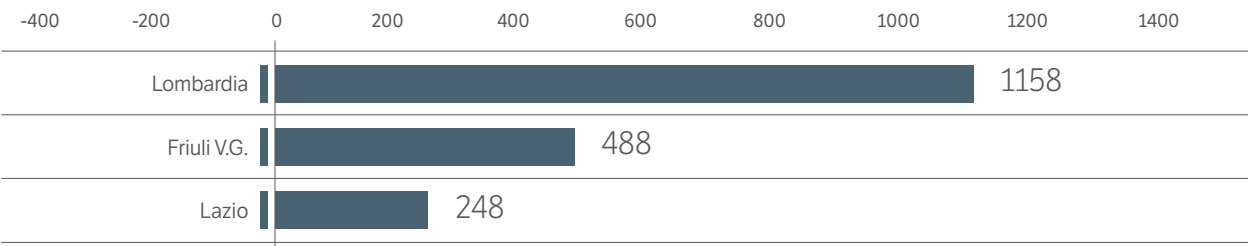


DISTRIBUZIONE FATTURATO REGIONALE 2017 IN €/MLN



Nei servizi alle imprese il 2017 è un anno di consolidamento dei volumi raggiunti, sia per effetto dell'entrata a regime degli appalti acquisiti nel corso del 2016, sia per effetto di nuovi start up. Le regioni storiche Emilia Romagna, Toscana, Lombardia, Friuli Venezia Giulia non subiscono contrazioni in termini di volume di fatturato.

VARIAZIONE FATTURATO 2017 IN €/MIGLIAIA



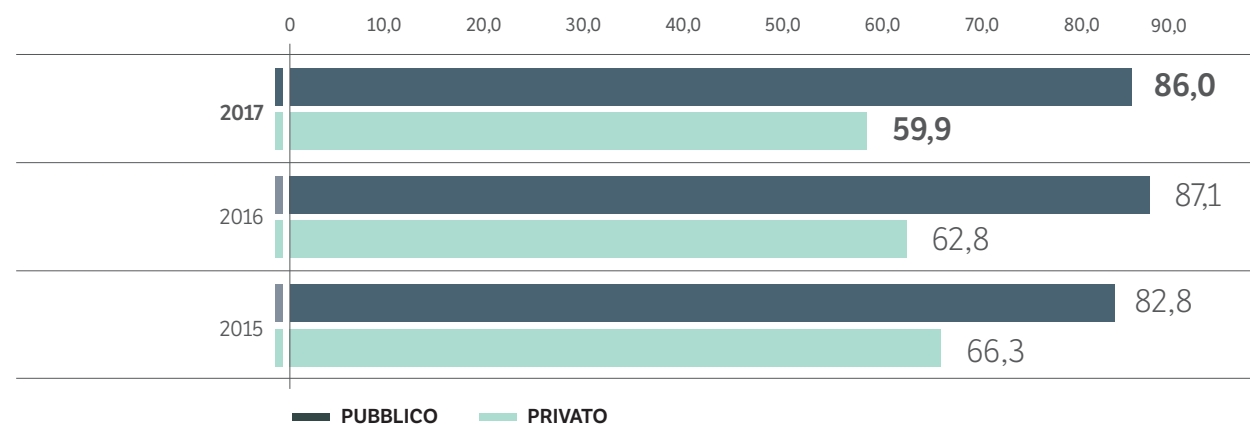
Clienti per tipologia di settore (pubblico/privato)

Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una netta preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste di un mercato particolarmente esigente.

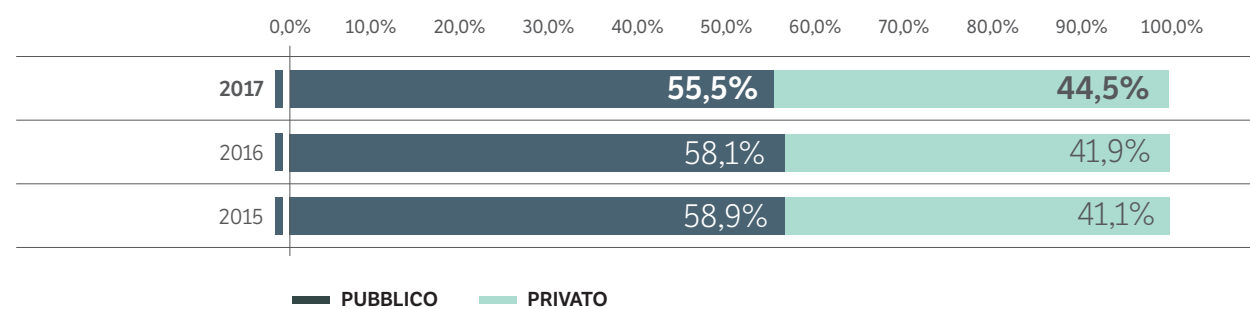
Il 2017 si caratterizza per una sensibile diminuzione del settore pubblico (circa - 4 milioni in valore assoluto) contestualmente, si rileva un significativo incremento del settore privato (+3,5 milioni di euro) in conseguenza del completamento del processo di accreditamento regionale in Emilia Romagna avvenuto nel comparto sociale che prevede la fatturazione diretta ai fruitori del servizio.

Si conferma, tuttavia, il forte orientamento delle attività del Gruppo verso la committenza pubblica, sia per strategie aziendali che negli ultimi anni hanno portato a prediligere importanti appalti pubblici, sia per una forte tendenza del settore pubblico all'esternalizzazione dei servizi che, nonostante la crisi, non ha subito flessioni.

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE IN €/MLN

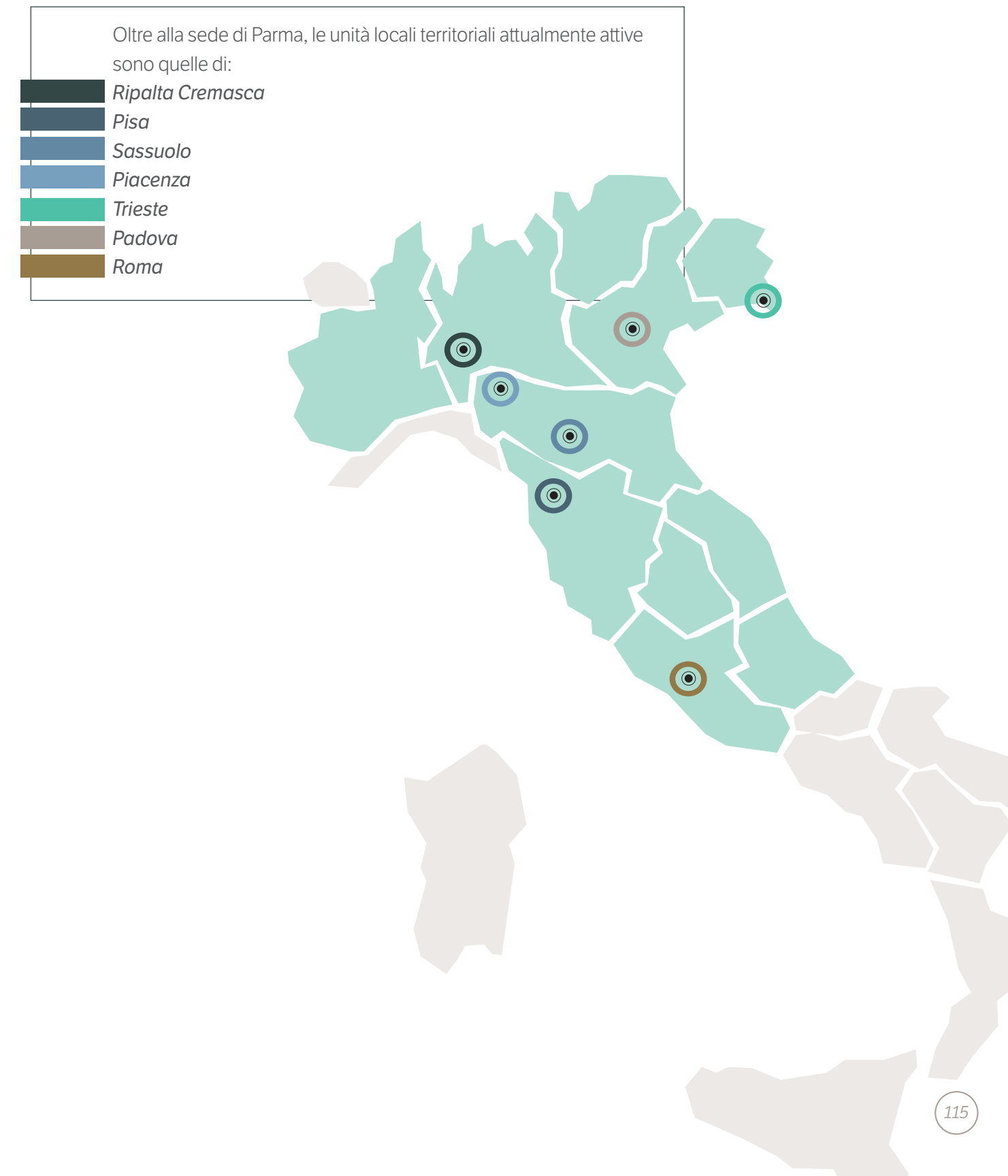


INCIDENZA % TIPOLOGIA DI CLIENTE



Numero filiali e punti operativi

Un'organizzazione di grandi dimensioni come quella del Gruppo Cooperativo necessita di un decentramento organizzativo che trova il proprio cardine nella presenza di diverse filiali sul territorio nazionale. Le filiali rappresentano un importante riferimento organizzativo, informativo e progettuale per tutti i nostri stakeholder.



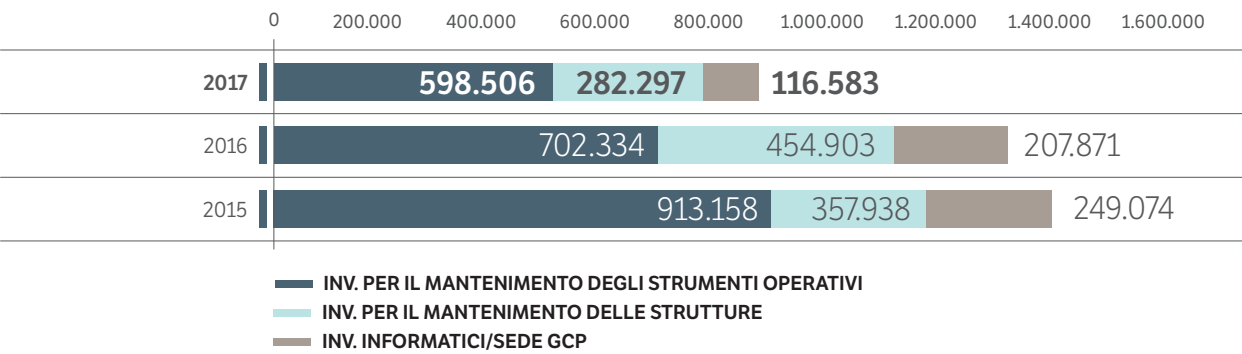
Analisi investimenti

Una delle linee guida delle scelte aziendali del Gruppo è la ricerca costante di **sinergie**, attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzazione dei costi e massimizzazione dell'efficienza.

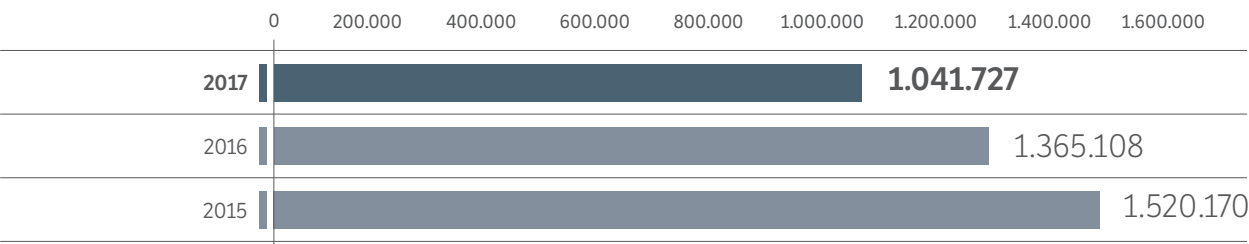
In quest'ottica rientra il costante investimento nella manutenzione, nel potenziamento e nel rinnovo dei nostri strumenti operativi, poiché riteniamo che la qualità dell'offerta sia imprescindibile dalla qualità delle procedure, delle tecnologie e dei mezzi che stanno alla base dell'erogazione del servizio.

Fondamentali sono, pertanto, gli investimenti destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi, a cui vengono destinate risorse ogni anno. Nell'anno 2017 gli investimenti totali ammontano a circa 1 milione di euro, dato in flessione rispetto all'anno precedente, ma che risponde a politiche di investimento "cicliche" di tipo conservativo, basate su anni di rinnovo / potenziamento e anni di mantenimento. Nel corso del triennio 2015-2017 il gruppo ha investito circa 4 milioni di euro nelle dotazioni operative.

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI ANNI 2015-2016-2017



INVESTIMENTI TOTALI





I FORNITORI

Analisi dei fornitori

Con diversi fornitori abbiamo instaurato veri e propri rapporti di partnership che si estrinsecano non solo sugli elementi economici del rapporto, ma anche e soprattutto nel poter fruire di materiali, prodotti e servizi rispondenti specificatamente alle nostre necessità..

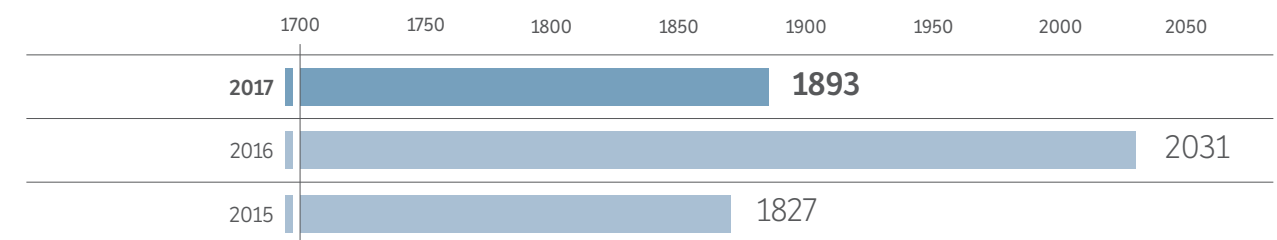
La maggior parte sono inseriti in specifici Albi e sono soggetti alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato e sottoposti a scrupolose modalità di selezione e valutazione. Periodicamente vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera produttiva nella sua interezza.

Il Gruppo Cooperativo favorisce la collaborazione con le imprese cooperative attuando così il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

Numero fornitori

Nella gestione delle forniture le linee strategiche perseguite dal gruppo sono finalizzate all'aggregazione, concentrazione degli acquisti e fidelizzazione dei propri partner. Nel 2016, soprattutto in conseguenza della fase di start-up di importanti nuove commesse il numero dei fornitori è aumentato considerevolmente, mentre nel corso dell'anno 2017 il dato si è ridotto per attestarsi ai livelli dell'anno 2015.

NUMERO FORNITORI

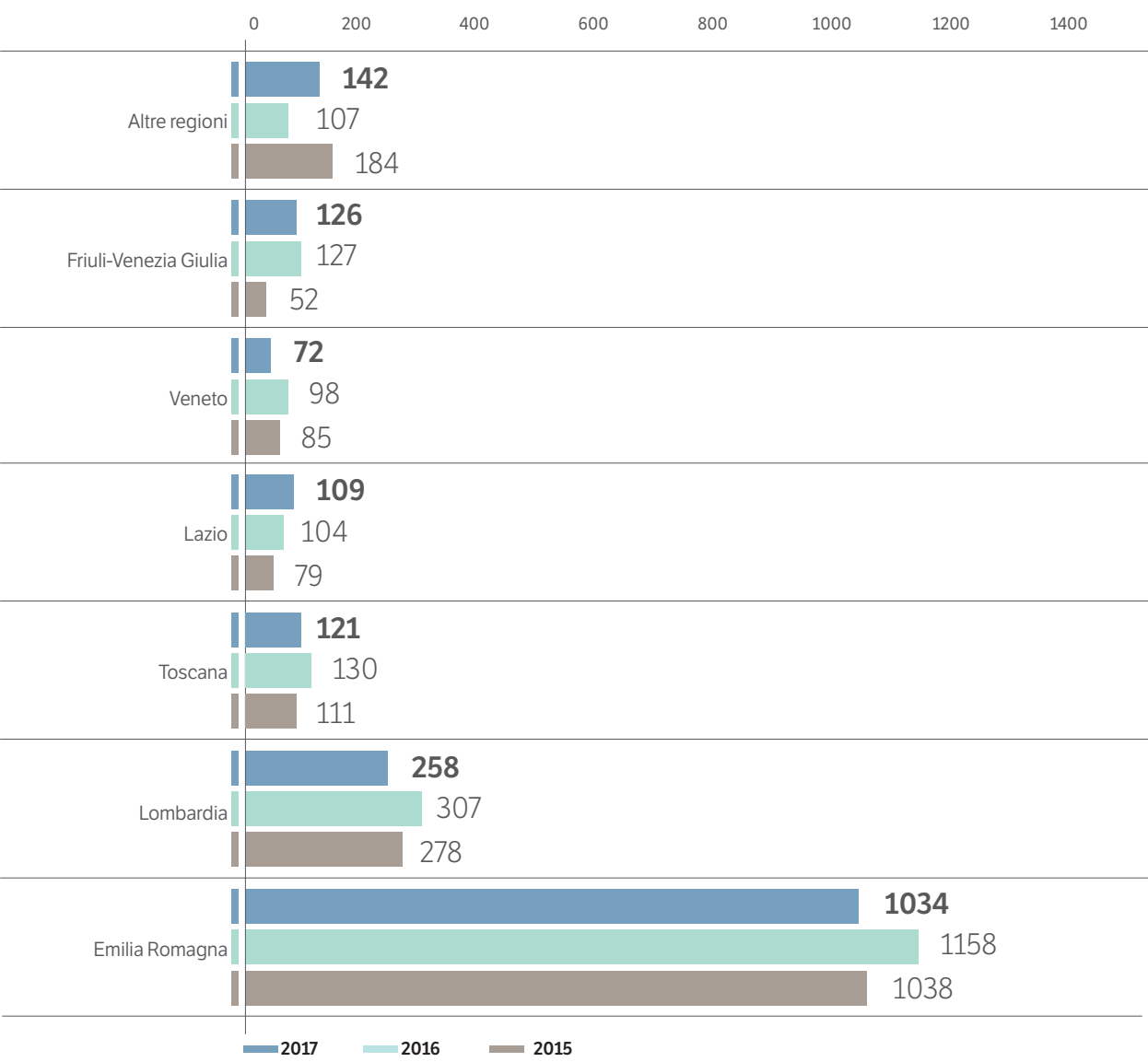


Numero fornitori per regione

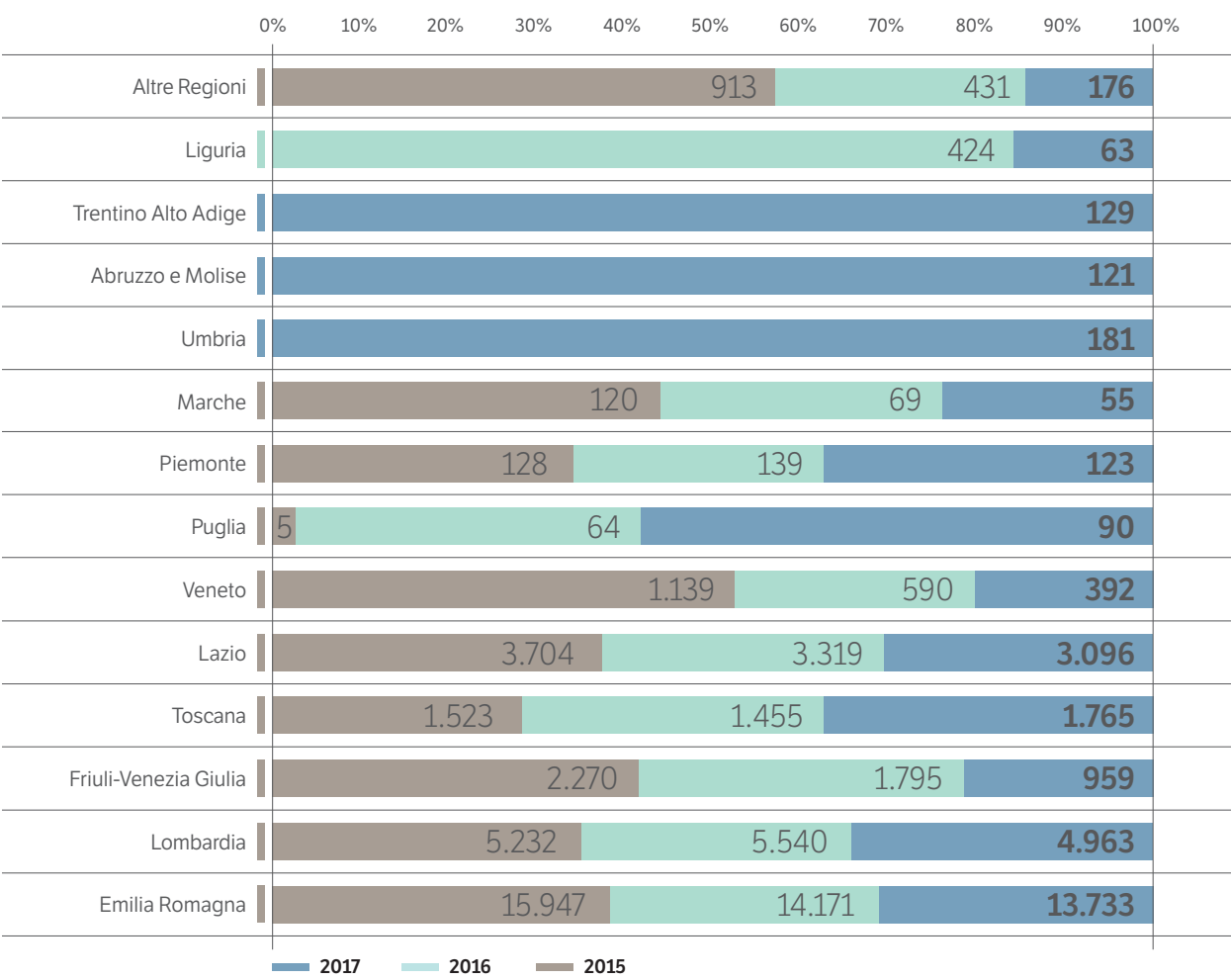
Il Gruppo opera su tutto il territorio nazionale, pertanto, la rete di forniture deve essere: **capillare, diffusa, strutturata** per rispondere efficacemente sia alle esigenze di **localizzazione** del fornitore del settore dei servizi alla persona, in cui è fondamentale la vicinanza al luogo di erogazione del servizio; sia alle esigenze di **concentrazione** e **fidelizzazione** dei fornitori del settore dei servizi alle imprese, garantendo nel contempo economie di scala e razionalizzazione dei costi.

L'Emilia Romagna, sede del Gruppo, è la regione nella quale si è maggiormente sviluppato uno stretto e intenso rapporto di collaborazione professionale, sia per il numero di partner che per i volumi realizzati.

NUMERO FORNITORI PER REGIONE



RIPARTIZIONE REGIONALE COSTI DI ACQUISTO €/1000



Produzione e distribuzione
del valore aggiunto

Determinazione del valore aggiunto

Il valore aggiunto è la ricchezza prodotta dall'azienda attraverso la gestione, contabilmente è la differenza tra il **valore della produzione** e i costi per l'acquisizione di beni e servizi. L'analisi del valore aggiunto consente di dare **una valenza sociale ai valori del bilancio d'esercizio** e la sua distribuzione a favore dei diversi stakeholder, quali principali portatori di interessi, consente di monetizzare l'impatto sociale dell'impresa. Si possono evidenziare due tipologie di valore aggiunto: il **Valore Aggiunto Caratteristico**, che si ottiene sottraendo al fatturato aziendale i costi di gestione (costi per fornitori di servizi, costi per fornitori di materiali, costi per assicurazioni, ecc.) e il **Valore Aggiunto Globale Netto**, che si ottiene depurando il Valore Aggiunto Caratteristico dei costi sostenuti per il funzionamento delle strutture, degli impianti e delle attrezzature (ammortamenti).

Tuttavia è il Valore Aggiunto di II° livello ad essere un indicatore rilevante ai fini della rendicontazione Sociale, in quanto è: **la misura quantitativa della ricchezza prodotta dalla gestione destinata a essere ridistribuita agli stakeholder principali della cooperativa.**

Nell'anno 2017 il **Valore Aggiunto Globale Netto** si mantiene costante sul dato dell'anno precedente oltre i **121 milioni di euro**. Nel triennio 2015-2017 il **Valore Aggiunto Globale Netto** progressivo sfiora i **358 milioni di euro** e rappresenta circa il 79% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio pari a 450 milioni di euro. Circa il 97% di questo ammontare è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sotto forma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore dei clienti pubblici e privati, come costi sostenuti per l'erogazione dei servizi; dello Stato, a titolo di imposte e tasse; delle associazioni di categoria (Confcooperative e Confindustria) a titolo di contributi associativi. Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al **consolidamento cooperativo**, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento dell'attività. Nel 2015-2017 la ricchezza prodotta è stata destinata per 2,8 milioni di euro al consolidamento cooperativo, con un forte incremento nell'anno 2017, di oltre 870 mila euro in valore assoluto (+125 %).

Prospetto di riparto del valore aggiunto

Riepilogo principali voci conto economico

GCP COLSER-AURORADOMUS	2017		2016		2015	
Valore della produzione						
Servizi alle imprese	83.599.295	0	87.004.490	0	77.943.984	0
Servizi alla persona	66.437.172	0	66.155.545	0	68.677.521	0
	150.036.466		153.160.035		146.621.505	
Costi relativi ai fornitori						
Costi per fornitori servizi	(17.273.713)		(19.288.077)	12,6%	(19.196.361)	13,1%
Costi per fornitori m.p.	(9.054.478)		(9.600.659)	6,3%	(9.466.444)	6,5%
Variazione rimanenze	23.633		(17.799)	0,0%	(14.793)	0,0%
Altri costi di gestione	(248.006)		(256.147)	0,2%	(260.309)	0,2%
	(26.552.564)		(29.162.682)		(28.937.907)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. II° LIV)	123.483.903		123.997.353	81,0%	117.683.598	80,3%
Ammortamenti e accantonamenti	(2.195.947)		(2.204.190)	1,4%	(2.837.515)	1,9%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	121.287.956		121.793.163	79,5%	114.846.083	78,3%
Costi del personale	(118.779.875)		(118.480.914)	77,4%	(113.079.933)	77,1%
Remunerazioni lavoratori soci	(79.086.684)		(81.154.402)	53,0%	(81.955.180)	55,9%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(38.747.742)		(38.747.742)	0,3%	(38.747.742)	0,4%
Ristorni lavoratori soci	(945.449)		(510.883)	24,0%	(524.645)	20,9%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(1.009.718)		(1.429.614)	0,9%	(1.086.032)	0,7%
Costi per contributi di categoria	(161.764)		(163.729)	0,1%	(153.013)	0,1%
Costi/proventi vs Istituti di credito	233.128		(1.021.504)	0,7%	10.778	0,0%
	(119.718.229)		(121.095.760)		(114.308.200)	
CONSOLIDAMENTO COOPERATIVO	1.569.727	1,0%	697.403	0,5%	537.883	0,4%

LA COLLETTIVITÀ, IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



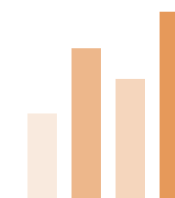
Viviamo una stretta connessione
con il nostro territorio.
Crediamo così di poter contribuire
a migliorare la vita di tutti i membri
della società in cui operiamo.

Come Gruppo Cooperativo mettiamo in campo un agire socialmente responsabile, per rispondere alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse.

Utilizziamo **strumenti di comunicazione e di dialogo interno ed esterno**: negli ultimi tre anni sono state distribuite più di 35.000 copie dell'house organ **Block Notes**. Favoriamo **momenti di incontro e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle singole cooperative e del Gruppo si è attestata su una percentuale del 11%. Considerando i nostri 6000 lavoratori, rappresenta un risultato ragguardevole e superiore alla media del settore.

Proponiamo **azioni di welfare cooperativo interno**, dando vita a progetti innovativi in questo ambito al fine di fornire strumenti e opportunità per rispondere ai bisogni dei lavoratori espressi dopo un lungo percorso di rilevazione e valutazione della fattibilità. Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti.

Da tutte queste modalità d'intervento traiamo nuovi stimoli, non solo per la valorizzazione dell'organizzazione, ma anche per migliorare la qualità di vita di tutti i membri della società in cui siamo inseriti.





IL WELFARE COOPERATIVO

Il WELFARE COOPERATIVO interno, a cui il Gruppo lavora da anni, rappresenta a pieno la volontà di tradurre in concreto le finalità di mutuo-aiuto e sostegno ai propri lavoratori espresse dalle cooperative del Gruppo.

Come è nato il nostro Welfare

Tra il 2014 e il 2015 sono state realizzate delle rilevazioni su tutto il territorio nazionale coinvolgendo direttamente nella raccolta delle informazioni i capi cantieri, i referenti delle équipe/responsabili di struttura o comunque quelle (ed altre) figure a contatto con i lavoratori e la base sociale. A tale scopo è stato sviluppato un apposito questionario suddiviso per ambiti di intervento (salute, famiglia, lavoro) e sono stati realizzati incontri con tutto il personale di servizi/cantieri/strutture.

Nella fase di rilevazione sono stati coinvolti 116 cantieri in 7 regioni e 21 province per un totale di 2550 lavoratori.

Terminata la fase di rilevazione dei bisogni è stata avviata quella di individuazione delle possibili risposte e del loro studio di fattibilità. Il gruppo di lavoro si è incontrato e ha messo a punto un panel di proposte che comprende le possibili progettualità e le valutazioni sulla loro realizzabilità.

La fase più delicata del progetto è stata la sperimentazione. La grande partecipazione alla rilevazione dei bisogni da parte della base sociale ha spinto il gruppo di progetto a realizzare le prime azioni concrete di welfare tenendo in considerazione la complessa struttura del Gruppo e la sua articolata dislocazione territoriale.

Le iniziative in fase di sperimentazione sono state individuate all'interno dei tre ambiti salute-famiglia-lavoro e successivamente è stata analizzata la partecipazione da parte dei lavoratori come criterio di valutazione dell'efficacia dei singoli progetti.

Un Welfare condiviso

Il gruppo di lavoro, composto dalla responsabile della comunicazione del Gruppo COLSER-Auroradomus, dai responsabili della qualità, dal delegato del CdA di Auroradomus per i rapporti con i soci e dalla persona individuata e dedicata alla realizzazione del progetto, ha dunque proseguito nel 2016 il lavoro di progettazione e realizzazione delle iniziative di welfare presentate a dicembre 2015, durante la consueta giornata di scambio degli auguri dedicata ai lavoratori del Gruppo.

Il gruppo di lavoro e le strategie progettuali sono state coordinate e condivise direttamente dalla Presidenza del Gruppo COLSER-Auroradomus.

I tre ambiti di intervento: salute - famiglia - lavoro

Dalla rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei lavoratori del Gruppo, effettuata durante il 2015 su tutto il territorio nazionale con il coinvolgimento di quasi 3000 lavoratori, si sono individuati tre ambiti di intervento specifici: **SALUTE - FAMIGLIA - LAVORO**.

SALUTE

È nell'ambito della Salute che il Gruppo ha trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti di Welfare. L'introduzione nel CCNL Cooperative di servizi e sociali dell'Assistenza sanitaria integrativa ci ha consentito di poter effettuare delle scelte importanti per ottenere delle condizioni più favorevoli ai nostri lavoratori. Tutte le Cooperative del Gruppo hanno infine aderito al sistema mutualistico nazionale di Concooperative che ha individuato in Cooperazione Salute, Società di Mutuo Soccorso il soggetto Mutualistico Nazionale di riferimento che in sinergia con CAMPA è in grado di soddisfare le esigenze di sanità integrativa dei lavoratori delle cooperative aderenti a Concooperative ed alle loro famiglie.

Il gruppo di Coordinamento del Progetto Welfare durante il 2016 e il 2017 ha lavorato anche ad importanti progetti rivolti alla prevenzione e a sensibilizzare i lavoratori a stili di vita più sani.

LAVORO

Questo ambito ricomprende temi che in modo più o meno indiretto si intersecano con la vita quotidiana di ognuno di noi e che si ricollegano a un ambito fondamentale come quello del lavoro. Diversi di questi temi interessano gli interi nuclei familiari, come ad esempio il rapporto con gli Istituti bancari e assicurativi, la mobilità, le esigenze formative e le consulenze per l'inserimento dei figli nel mondo del lavoro.

Sull'argomento formazione inoltre si sono sviluppate tematiche dai contenuti non legati strettamente all'operatività e alle mansioni svolte all'interno del Gruppo. Si è dunque preferito mettere a disposizione dei lavoratori argomenti di più ampio respiro che potessero aiutarli nella crescita professionale, ma che offrissero la possibilità di affrontare tematiche più vicine alla quotidianità.

FAMIGLIA

Il nostro Welfare cooperativo nasce come sostegno non solo al singolo lavoratore, ma anche al suo contesto familiare, soprattutto in un momento di crisi come quello che il mercato sta ormai diversi anni, creando una serie di opportunità da utilizzare anche insieme ai propri cari: dal turismo al tempo libero, dalle convenzioni alle più frequenti incombenze quotidiane.

Inoltre nell'attivare le convenzioni, il gruppo di lavoro ha preferito scegliere opportunità che potessero essere colte da tutti i 6000 lavoratori del Gruppo, in qualsiasi territorio essi si trovino.

Gli strumenti di coinvolgimento, comunicazione e sensibilizzazione del Welfare Cooperativo

La promozione del welfare cooperativo è stata realizzata con modalità diverse. È stato studiato un piano di comunicazione interno, una linea grafica che ha fin dall'inizio connotato il progetto rendendolo immediatamente riconoscibile. Il piano di comunicazione ha previsto l'impiego sia degli strumenti di comunicazione già esistenti e utilizzati dai soci/lavoratori, sia nuovi strumenti creati appositamente. In particolare:

- Spazio nella home dei siti del Gruppo, di Colser e di Auroradomus
- Sito dedicato: <https://welinfo.gruppocolserauroradomus.com>
- Il sito ha avuto oltre 20.000 visualizzazioni nel 2017
- Brochure distribuita ai lavoratori nelle occasioni di incontro
- Articoli sull'house organ trimestrale del Gruppo "Block Notes"
- Annual report edizione 2016 ed edizione 2017
- Evento di Natale "Sotto lo stesso cielo"
- Campagne promozionali sui social (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Strumenti ad hoc come la brochure tascabile sulla sanità integrativa
- Roll up informativi relativi al Wel#point e alle singole iniziative
- Vademecum interno per i referenti e coordinatori
- Comunicati stampa per promuovere il progetto sul territorio nazionale



WEL#POINT

Un punto di accesso fisico come interfaccia friendly del Gruppo per i soci/lavoratori per promuovere la diffusione del welfare cooperativo e dedicato in questa fase iniziale al tema della sanità integrativa con l'obiettivo di facilitarne l'impiego da parte dei soci e dei lavoratori. Il Wel#point è accessibile anche telefonicamente (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 13.00) e fornisce informazioni e supporto alle opportunità messe a disposizione dal sistema della sanità integrativa a cui il gruppo aderisce. Fornisce inoltre informazioni relative alle diverse iniziative attivate nell'ambito del progetto Welfare cooperativo.

WEL#POINT ITINERANTE

oltre
7312 km

oltre
1800
lavoratori

Il WEL#POINT continua ad essere "itinerante" ovvero, oltre che nella sede di Parma, è operativo nelle varie filiali del Gruppo secondo un calendario definito ogni inizio anno. Uno strumento per fare in modo che le informazioni sulle possibilità del Welfare Cooperativo siano sempre vicine e disponibili e che ha già macinato **oltre 7312 km**.

Con il WEL#POINT itinerante si è potuto constatare quanto sia ancora importante supportare i lavoratori nell'utilizzo consapevole della Mutua Sanitaria Integrativa, aiutandoli a capire come funziona e rispondendo a semplici domande che vanno da quali prestazioni sono coperte da "Campa" a come si compila un modulo "Richiesta Rimborso".

Il riscontro da parte dei lavoratori è stato molto positivo se si pensa che nel corso del 2017 hanno chiesto appuntamento al Wel#point circa 800 colleghi e hanno aderito alle varie iniziative **oltre 1800 lavoratori**.

WEL#INFO

È il sito internet dedicato alle azioni di welfare accessibile da tutti i lavoratori del Gruppo attraverso un link sui siti di COLSER, Auroradomus e del Gruppo stesso. Consente di avere sia una panoramica aggiornata di tutti i progetti e le convenzioni attive, sia di scaricare la modulistica per iscriversi alle varie iniziative.

Inoltre, attraverso una mailing list e il portale aziendale, vengono periodicamente comunicati a tutti i lavoratori i servizi offerti dal progetto welfare.

Il sito nel 2017, grazie anche all'intensificarsi delle iniziative e delle opportunità, ha visto crescere tra i soci lavoratori una sua maggiore fruizione e consultazione arrivando ad oltre 20.000 visualizzazioni.

Molto del traffico arriva dai siti di COLSER e di Auroradomus, ma anche i social network hanno aiutato il diffondersi delle notizie sulle nostre iniziative e hanno consentito l'attivarsi di importanti collaborazioni con associazioni e istituzioni in diversi territori.

Le pagine più visitate restano quelle dedicate alla famiglia attraverso le convenzioni e quelle rivolte alla salute, attraverso la sanità integrativa di Cooperazione Salute - Campa.

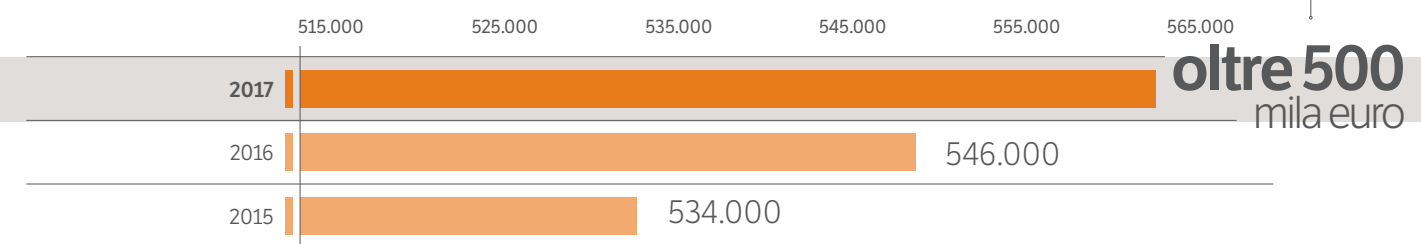
Le azioni di Welfare Cooperativo



BUONO SPESA DI NATALE

È stata la prima vera azione di welfare cooperativo, attivata ancora prima che il progetto venisse strutturato. Infatti è da diversi anni che il Gruppo investe **oltre 500 mila euro** per il tradizionale buono spesa di Natale, che i soci e dipendenti ricevono durante il consueto scambio di auguri presso la Sede e le filiali del Gruppo. Una scelta in controtendenza, visto il difficile momento di crisi che non risparmia neppure il settore dei servizi, ma che è stata fortemente voluta dalla Direzione del Gruppo come azione concreta a sostegno dei nostri lavoratori e delle loro famiglie.

INVESTIMENTO "BUONI NATALE"



"PRENDIAMOCI DEL TEMPO"

Visite senologiche gratuite alle lavoratrici del Gruppo

Il gruppo di lavoro ha scelto un periodo dell'anno tradizionalmente dedicato alle donne per organizzare due giornate, 8 e 9 marzo, durante le quali le nostre lavoratrici si sono sottoposte gratuitamente ad una visita senologica presso la sede del Gruppo e, grazie ad una proficua collaborazione con le sezioni LILT di Parma, Pisa, Trieste e Cremona, anche presso le altre filiali presenti sul territorio nazionale.

Le iniziative hanno visto una significativa richiesta di partecipazione (oltre 250 richieste pervenute), infatti hanno usufruito di questa opportunità **circa 176 persone**.



FAMMI BATTERE IL CUORE

Mese della Prevenzione cardiovascolare

Dal mese di Novembre 2017 fino al 31 Dicembre 2017, all'interno del calendario di appuntamenti "Prendiamoci del tempo", il Gruppo, in collaborazione con Cooperazione Salute e Campa, ha dato il via **alla prima campagna di prevenzione cardiovascolare "Fammi battere il cuore" dedicata a tutti i lavoratori** del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo.

Con questa campagna si vuole contribuire a diffondere un messaggio consapevole dell'importanza di regolari visite di controllo, fondamentali per monitorare l'eventuale esistenza di stati patologici, non ancora conclamati, e particolarmente opportune per soggetti che abbiano sviluppato casi di familiarità.

Con questa iniziativa, è stato possibile, per i lavoratori di **Milano, Trieste, Parma, Piacenza, Roma e Firenze**, usufruire di **check up gratuiti** in strutture socio sanitarie convenzionate con Campa.

Questa prima campagna ha avuto un'adesione superiore alle aspettative. Infatti le adesioni sono state circa 300 ed hanno visto coinvolte concretamente circa 170 persone che hanno potuto usufruire dell'intero pacchetto di prevenzione.



WEL#SMILE

Al fine di diffondere un messaggio consapevole dell'importanza di regolari visite di controllo, fondamentali sia per curare i disturbi del cavo orale che per evitare l'insorgenza di complicanze che possono compromettere la salute in generale, a fine 2016 e per i primi mesi del 2017, all'interno del calendario di appuntamenti "Prendiamoci del tempo", il Gruppo in collaborazione con Cooperazione Salute e Campa, ha dato il via a "WEL#SMILE", la prima campagna di prevenzione odontoiatrica dedicata a tutti i lavoratori del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo Cooperazione Salute.

I lavoratori hanno potuto così usufruire di particolari prestazioni presso tutti gli studi odontoiatrici convenzionati con Campa all'interno dei territori dove è presente il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus.

Hanno usufruito di questa campagna circa 50 lavoratori per un rimborso complessivo del fondo sanitario di oltre 10.000 euro.



CORSO DI DIFESA PERSONALE

Dopo il successo dell'iniziativa che ha avuto il suo battesimo a Parma nel 2016, sono state richieste altre edizioni nuovamente a Parma, a Siena e Trieste. I corsi di formazione all'"autodifesa personale" hanno visto così coinvolte in totale oltre 100 lavoratrici del Gruppo cooperativo in un percorso che ha avuto come obiettivo quello di favorire comportamenti di auto-tutela e di sviluppare la capacità di analisi delle varie situazioni di pericolo al fine di migliorare le proprie reazioni di difesa. Il corso oltre ad essere stato un momento formativo alternativo alle consuete tematiche istruttive è stato anche l'occasione per vivere momenti di scambio e conoscenza favorendo tra i partecipanti il senso di appartenenza al Gruppo Cooperativo.



CORSO DI FORMAZIONE INFORMATIZZAZIONE BASE

A seguito delle richieste evidenziate durante la prima rilevazione dei bisogni della base sociale sono stati attivati, e ne sono previsti altri durante il 2018, alcuni corsi di alfabetizzazione in collaborazione con Irecoop, con l'obiettivo sviluppare autonomie nell'utilizzo di internet e la posta elettronica oltre che l'uso e la conoscenza di Windows e Microsoft Office.



CORSO DI YOGA AZIENDALE

Questo corso, in collaborazione con l'Associazione Mondo Yoga, ha come obiettivo quello di favorire la conoscenza e l'acquisizione di strumenti alternativi per il raggiungimento del benessere psico-fisico, prevenendo così i disagi anche correlati allo stress,

quali ansia e disturbi dell'umore, del sonno, del sistema digestivo, dell'apparato vascolare e circolatorio, dell'apparato respiratorio e dolori della colonna vertebrale.

Il corso è stato organizzato all'inizio del 2017 presso la sede del Gruppo a Parma e una nuova edizione è prevista sia a Parma che a Piacenza per gli inizi del 2018.



CAMPAGNA ABBONAMENTI PARMA CALCIO 1913

Per gli appassionati di calcio è stata confermata anche per la stagione calcistica 2017/2018 la campagna abbonamento alle partite in casa del Parma Calcio 1913, società di cui COLSER è sponsor. I lavoratori interessati hanno potuto usufruire di un abbonamento gratuito per l'accesso alle partite della squadra cittadina.



CONVENZIONE TRASPORTO MEZZI PUBBLICI

Tra le azioni che verranno sviluppate nel 2018 è allo studio del gruppo di lavoro welfare la stipula di convenzioni per l'acquisto, a condizioni agevolate, degli abbonamenti per il trasporto sui mezzi pubblici. È stata ultimata la mappatura delle diverse Aziende di Trasporto Pubblico disponibili a collaborare con il Gruppo nella stipula di convenzioni. Avere questo tipo di agevolazioni non sarà semplice, vista la presenza del Gruppo su diversi territori e le differenti esigenze da parte dei lavoratori, ma si sta lavorando per l'attivazione di questa importante convenzione, vista la ricaduta positiva che può avere sulle famiglie dei lavoratori del gruppo.



PROGETTO TURISMO

Un'importante novità riguarderà l'ambito del Turismo e delle vacanze. Infatti a Dicembre 2017, in collaborazione con Federcultura Turismo Sport di Confcooperative, è stata realizzata un'indagine di approfondimento sui bisogni e le richieste in questo ambito. Attraverso la creazione di un questionario ad hoc, che è stato somministrato a tutti i lavoratori, si sta procedendo ad una prima analisi dei dati. Ad oggi (gennaio 2018) sono stati restituiti oltre 1600 questionari, a dimostrazione di un fortissimo interesse da parte di soci e dipendenti. L'obiettivo è dunque quello di creare un catalogo di offerte turistiche a condizioni agevolate da mettere a disposizione di tutti i lavoratori interessati e alle loro famiglie.



INTERNET POINT IN SEDE E NELLE FILIALI

In concomitanza con l'attivazione del portale cedolini on line per COLSER e per le altre cooperative del Gruppo Cooperativo, è iniziata la predisposizione di postazioni internet sia in sede che nelle filiali con lo scopo di facilitare l'accesso ai servizi on line messi a disposizione del Gruppo.

Questa azione, che risponde ai bisogni espressi dagli stessi lavoratori durante il percorso di partecipazione al progetto Welfare, faciliterà l'accesso alla "rete" soprattutto a chi non possiede un computer o ha comunque difficoltà di consultazione.

Dalle postazioni, che avranno un accesso ad Internet con restrizioni, sarà possibile entrare nei siti del Gruppo, nel sito dedicato al progetto welfare e al portale di ogni cooperativa per scaricare i cedolini.

L'AMBIENTE

Nel nostro lavoro cerchiamo di applicare il senso di Responsabilità anche alla tutela dell'ambiente tramite scelte ed investimenti che consentano di ridurre i consumi energetici, le emissioni nocive, privilegiare il materiale riciclato e prodotti meno inquinanti. Siamo orgogliosi di avere un sistema di gestione ambientale ISO:14001, per la quale la Cooperativa COLSER è certificata.

Il parco automezzi del Gruppo Cooperativo segue la medesima filosofia: stiamo perciò orientando i nostri investimenti in questo campo per i prossimi anni verso veicoli a basse emissioni e a bassi consumi.

È ormai consistente la percentuale di veicoli alimentati a gas naturale e la maggior parte dei veicoli stessi sono raggruppati nella classi 5 e 6 della classificazione “Euro”.

In relazione alla suddivisione per marca degli autoveicoli, notiamo come nelle scelte venga nettamente privilegiata la principale marca italiana in un’ottica di sostegno all’economia italiana.

Prodotti utilizzati

Ad ulteriore conferma dell’attenzione all’ambiente che il Gruppo riserva a tutte le sue scelte, a partire da quelle tecnico-produttive, riportiamo la tabella sottostante che evidenzia chiaramente come negli anni sia decisamente calato il consumo di prodotti chimici pericolosi per l’ambiente.

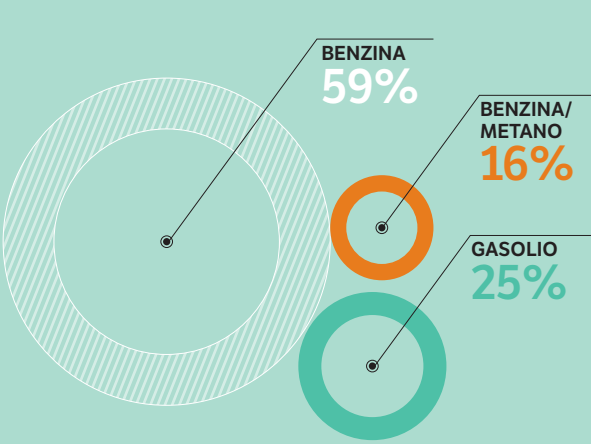
	anno		
	2015	2016	2017
Numero prodotti chimici in linea (acquistati)	167	163	167
Numero prodotti chimici pericolosi in linea	108	103	104
Consumo di prodotti chimici	367.366,00	347.142,00	335.045,00 litri
Fatturato complessivo in Euro	75.600.000	80.000.000	81.000.000
Consumo di prodotti chimici pericolosi salute/ambiente in litri	192.055	193.310	162.251
Consumo di prodotti chimici pericolosi ambiente	18.428	17.002	13.621 litri
Ore lavorate	3.647.000	3.982.000	3.985.000
Indice di consumo prodotti chimici	0,10	0,09	0,08
<i>Indice di consumo prodotti chimici pericolosi ambiente</i>	<i>5,05</i>	<i>4,50</i>	<i>3,42</i>
<i>Indice di consumo prodotti chimici pericolosi</i>	<i>0,05</i>	<i>0,05</i>	<i>0,04</i>
Consumi: % pericolosi ambiente su totale	5,02%	5,15%	4,07%
Consumi: % pericolosi su totale	52,28%	55,69%	48,43%

*dati COLSER

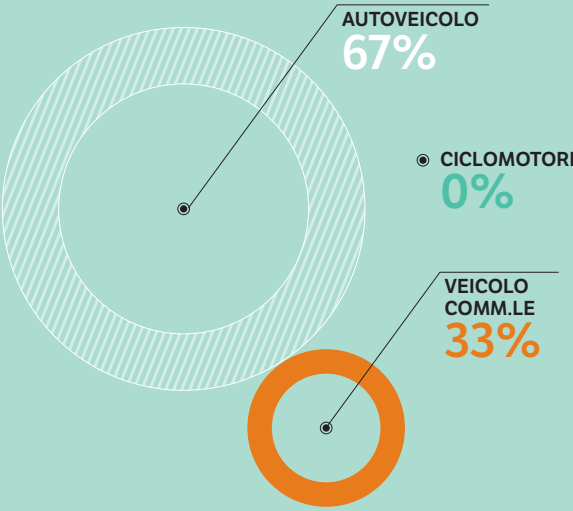
Normativa antinquinamento	2015		2016		2017	
	N°	%	N°	%	N°	%
Euro 0	4	2%	4	1%	3	1%
Euro 1	3	1%	3	1%	2	1%
Euro 2	14	5%	13	5%	6	2%
Euro 3	44	17%	46	16%	28	9%
Euro 4	57	21%	60	21%	42	14%
Euro 5	134	50%	138	48%	163	55%
Euro 6	10	4%	23	8%	53	18%
Totale	266	100%	287	100%	297	100%

GRUPPO	FDT	SER	Tot. per riga
BLUDIESEL TECH	7.072,80	2.229,70	9.302,50
BLU SUPER 98	84,30	666,00	750,30
GASOLIO	234.362,31	68.916,20	303.278,51
METANO	0,00	27.907,49	27.907,49
SENZA PIOMBO 98	37.962,30	23.045,11	61.007,41
Totale	279.481,71	122.764,50	402.246,21

ALIMENTAZIONE AUTOMEZZI 2017



N° MEZZI PER TIPOLOGIA 2017



MARCHE AUTOMEZZI - ANNO 2017

Fiat	215	Opel	8	BMW	4	Iveco	1
Ford	18	Peugeot	7	Land Rover	3	Dacia	1
Renault	12	Volkswagen	6	Audi	2	Volvo	1
Piaggio	11	Citroën	6	Mercedes-Benz	2	Hyundai	1

L'INNOVAZIONE



Il Gruppo ha sempre affrontato la sfida dell'innovazione con molta curiosità e altrettanta cautela. Dalla diversificazione al facility management, dalla green economy alle Aree Metropolitane fino ad arrivare al Welfare Cooperativo e all'economia circolare, ha cercato di prestare attenzione ad ogni tema, introducendo progettazioni e sperimentando strategie che consentissero di valutare quanto questi argomenti fossero aderenti alla realtà.

L'automazione avanza, l'area sviluppo e promozione del Gruppo sta approfondendo argomenti che toccano svariati ambiti. Si comincia a parlare sempre più concretamente di robotica sia nell'ambito dei servizi alle imprese che alle persone.

L'innovazione nei servizi

Il **settore della logistica** ha già sviluppato sistemi di tracciabilità digitale e l'Intelligent Transport System, che mette in rete tutti i nodi logistici d'Italia, è ormai avviato.

Ma esistono già numerosi esempi di robotica applicata anche al **cleaning** con macchinari che oltre a mappare le aree da pulire sono in grado di funzionare in completa autonomia o programmare la raccolta dei rifiuti di qualsiasi dimensione.

E sebbene l'innovazione sia ritenuta una peculiarità del settore tecnologico e industriale, anche altri ambiti come la **gestione dei rifiuti**, appunto, possono beneficiare di idee competitive. In particolare, l'avvento delle tanto celebrate startup, votate proprio all'innovazione, hanno portato nuova progettualità, richiamando l'attenzione del Gruppo. Il cambio di prospettiva e la visione del rifiuto non come un problema, ma come una risorsa ha consentito di sperimentare software e app rivolti ad ottimizzare la gestione e a minimizzare l'impatto ambientale.

Nei **servizi alla persona**, infine, lo sguardo è rivolto alla **domotica**. La progettazione di sistemi che consentono di comunicare in modo innovativo attraverso tablet, pc e smartphone con una rete di erogatori di servizi socio-sanitari, impostando nuove relazioni a livello di quartiere e città, è già una realtà. Il Gruppo, nell'ambito del progetto europeo pilota Activage, del quale Auroradomus è socio per l'Italia, ha sperimentato l'applicazione di soluzioni tecnologiche, anche nell'ambito dell'internet delle cose (IoT), in ambito assistenziale in alcune strutture in gestione diretta e, dopo aver visitato diverse case history nel Nord Europa, sta approfondendo ulteriormente l'argomento, valutando nuovi progetti di fattibilità.

Innovazione organizzativa

L'innovazione è soprattutto implementazione organizzativa, introduzione di nuovi processi mirati a dare valore e sfruttare una tecnologia che altrimenti risulta posticcia e priva di significato concreto.

Il Gruppo ha scelto di intraprendere questo percorso sia attraverso le aree tecniche e di sviluppo, sia dotandosi di un **team dedicato specificamente ai Sistemi informativi** che, oltre ad occuparsi dell'assistenza hardware e software, sta lavorando alla progettazione di strumenti in grado di supportare il processo di digitalizzazione richiesto dal mercato.

I temi affrontati sono molteplici e si rapportano tutti ad una realtà sociale ed economica sempre più bisognosa di ritrovare ordine ed equilibrio. Dall'aumento dell'utilizzo **dell'archiviazione digitale**, la cosiddetta dematerializzazione, per ridurre il consumo di carta e aumentare la disponibilità di consultazione dei documenti aziendali in qualsiasi momento, allo sviluppo della **piattaforma Natisoft-ManPro**.

Quest'ultima consente, attraverso le anagrafiche immobiliari, una sempre più precisa gestione dei processi legati alle attività di sanificazione e manutenzione degli immobili con l'interconnessione di tutti i soggetti coinvolti nella gestione delle commesse, riducendo le distanze fisiche e mettendo a disposizione del cliente, in modo rapido e trasparente, i report relativi ai servizi erogati.

La riduzione delle distanze, per un Gruppo come il nostro che conta più di 6000 lavoratori distribuiti sul territorio nazionale, resta un obiettivo importante che ci spinge a promuovere l'utilizzo di strumenti ormai di uso comune, come le **videoconferenze** con la condivisione di schermi per il lavoro tra persone che si trovano in filiali distanti tra loro, oltre che allo **sviluppo dello smart working** per i colleghi che temporaneamente non possono appoggiarsi alle sedi e alle filiali del Gruppo.

Questo ovviamente ha come conseguenza l'investimento in dotazioni tecnologiche anche per i capisquadra e i coordinatori che possono così accedere ai dati e alle informazioni in maniera sicura e personalizzata.

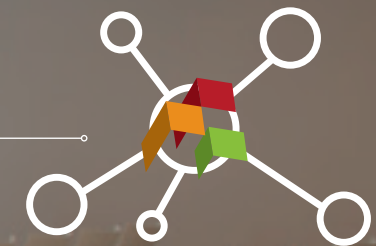
TEAM DEDICATO
AI **SISTEMI INFORMATIVI**



ARCHIVIAZIONE
DIGITALE



PIATTAFORMA
NATISOFT-MANPRO



VIDEOCONFERENZE



SVILUPPO DELLO
SMART WORKING



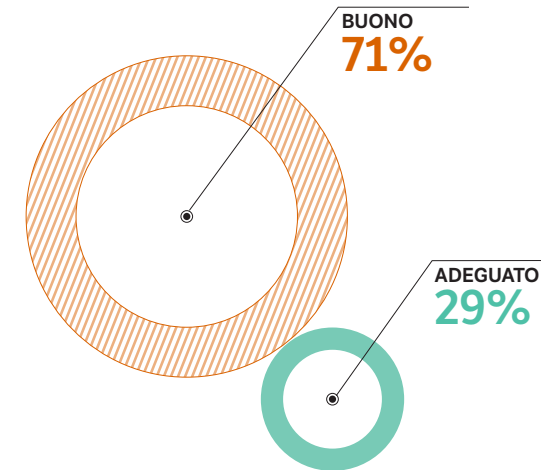


Soddisfazione

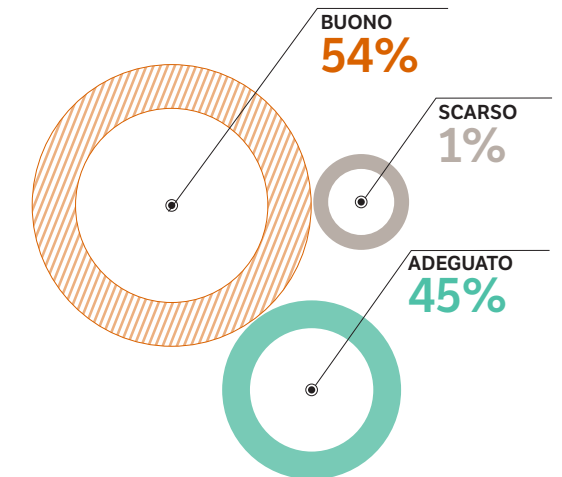
*Dati soddisfazione utenti in servizi in cui operano
congiuntamente COLSER e Auroradomus*

L'analisi della soddisfazione dei clienti/utenti rappresenta un elemento fondamentale di analisi e miglioramento che il Gruppo Cooperativo valuta ogni anno con attenzione. I dati relativi al 2017 (di cui riportiamo una estrazione dei principali item) forniscono un quadro confortante rispetto alla percezione dei risultati delle nostre attività.

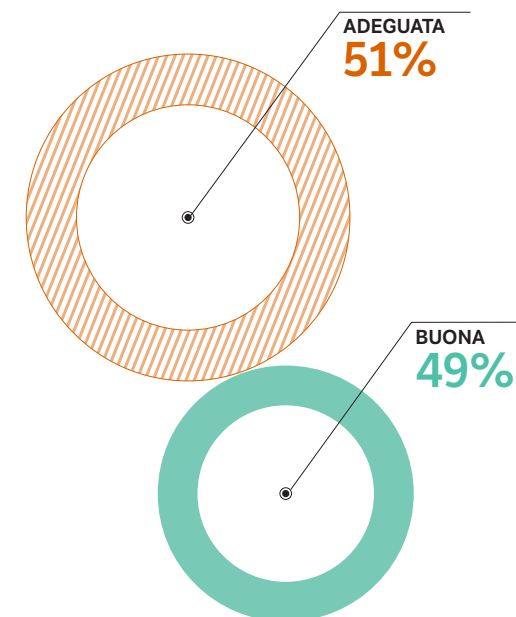
*Al suo ingresso nel servizio
è stato accolto in modo:*



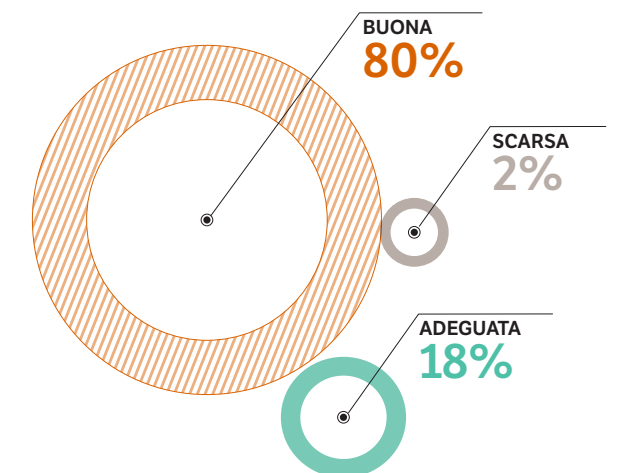
*Qual'è il suo giudizio sulla pulizia
e l'igiene degli ambienti?*



L'attenzione alle sue esigenze è stata:



*Come valuta l'educazione
del nostro personale?*



RICONOSCIMENTI

Rating di legalità a tre stelle

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha attribuito sia a COLSER che ad Auroradomus, durante il 2017, il **Rating di legalità** assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

Ad entrambe è stato riconosciuto il punteggio massimo di **tre stellette**, attribuito in base ai requisiti dichiarati e verificati tramite controlli incrociati con i dati in possesso delle pubbliche amministrazioni interessate.

Il Rating di legalità, strumento sviluppato in accordo con i ministeri dell'Interno e della Giustizia, è stato introdotto quale misura di garanzia degli stakeholder, soprattutto nell'ambito del delicato settore degli appalti pubblici, con l'obiettivo di promuovere e premiare le imprese italiane che adottano comportamenti etici in ambito aziendale e una corretta gestione del proprio business.

Infatti, oltre alla dimostrazione di assenza per le società e per i loro amministratori di qualsiasi reato di carattere amministrativo, tributario o penale, le aziende sono tenute a dimostrare l'adozione di modelli organizzativi rivolti a prevenire il ricorso a comportamenti illegittimi, sia da parte della società che dei propri lavoratori e collaboratori, e a promuovere attraverso azioni di "Corporate Social Responsibility" il corretto e funzionale utilizzo delle risorse.

COLSER inoltre è già iscritta alla **"white list"** della Prefettura tra le imprese non soggette per i propri servizi a tentativi di infiltrazione mafiosa e aveva iniziato diversi anni fa un lungo percorso rivolto a rendere il più possibile trasparente il proprio operato con l'attuazione del Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001.

Il massimo punteggio assegnato dall'AGCM indica il rispetto di tutti i requisiti stabiliti dall'Antitrust. Oltre ad attestare maggiormente la virtuosità della società, il nuovo codice appalti ha inoltre inserito il rating di legalità come criterio premiale nella valutazione delle offerte di gara, in base anche al numero di stelle assegnato.

Il nostro Welfare premiato dalla Regione Emilia Romagna

Responsabilità sociale, innovazione e parità di genere sono i tratti caratterizzanti del progetto di welfare cooperativo, premiato con una menzione speciale da parte **dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna nell'ambito del Premio Innovatori Responsabili**, giunto quest'anno alla terza edizione.

La premiazione si è tenuta a Fiorano Modenese (MO) all'interno dell'azienda Florim Ceramiche, impresa premiata nella passata edizione, alla presenza tra gli altri dell'Assessore alle attività produttive, Palma Costi, del Presidente di Unipol Gruppo, Pierluigi Stefanini, e dell'Amministratore Delegato della Dallara Automobili, Andrea Pontremoli. La commissione ha premiato l'investimento diretto, strutturale e continuativo nel welfare cooperativo, a sostegno delle lavoratrici e lavoratori che vengono coinvolti in iniziative di concreta inclusione, conciliazione vita-lavoro, soddisfacimento di bisogni formativi. La Commissione incoraggia, dunque, tale percorso per il futuro, quale esempio di responsabilità sociale cooperativa che mette al centro la persona.

Il progetto, implementato stabilmente da tre anni, risponde a quattro degli obiettivi di sviluppo sostenibile posti dalle Nazioni Unite e sottoscritti da 193 paesi: buona salute, istruzione di qualità, parità di genere, buona occupazione e crescita economica.



Nato nel 2015, il premio intende valorizzare il contributo delle imprese per il **raggiungimento dei 17 obiettivi di Sviluppo sostenibile (Global Goals) indicati dall'Onu con l'Agenda 2030**, per la creazione di un mondo più attento all'ambiente, all'equità sociale ed economi-

ca, all'educazione e al rispetto delle diversità. Le imprese vincitrici avranno la possibilità di partecipare al programma Go-Global di promozione e internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna, come ambasciatori ER.Rsi in Italia e nel mondo.



IL NOSTRO MODO DI RACCONTARCI

Far conoscere le attività del Gruppo, sia internamente ai nostri soci che esternamente a clienti, fornitori e collaboratori non è semplice. La diversificazione dei servizi offerti dal Gruppo non è di facile comprensione per un pubblico abituato ad assorbire velocemente messaggi su una vastissima gamma di prodotti ben definiti e facilmente riconoscibili sul mercato.

Promuovere un servizio significa far arrivare agli utenti finali la qualità degli interventi e la professionalità degli operatori che quotidianamente svolgono attività che coinvolgono ognuno di noi.

Le strategie di comunicazione messe in campo dal Gruppo hanno avuto negli ultimi anni riscontri importanti.

Diverse sono state le manifestazioni di apprezzamento di tutte varie edizioni dell'Annual Report e del nostro house organ interno, **Block Notes**, sia da parte dei clienti che dei soci e dei dipendenti.

Block Notes

Il nostro house organ interno con una tiratura di oltre 6.000 copie continua a essere un importante strumento di promozione. Nato dalla volontà di alcuni soci di **Aurora**, si è trasformato presto in un importante strumento di comunicazione sia interna che esterna del Gruppo.

La redazione è formata da rappresentanti sia di **COLSER** che di **Auroradomus** che si riuniscono periodicamente per discutere la linea editoriale, i contenuti degli articoli e le proposte che negli ultimi anni sono arrivate con maggiore impegno da parte della base sociale, che contribuisce con informazioni e materiale sui servizi.

I siti internet

L'analisi riguarda i dati di accesso al sito come rilevati dal sistema di tracking delle visite Google Analytics.

La data iniziale dell'analisi coincide con il giorno della messa online dei siti nella loro ultima rivisitazione.

I dati analizzati riguardano le sessioni utente, comprensivi quindi anche degli utenti di ritorno, per poter valutare anche il dato importante che riguarda appunto i cosiddetti returning visitors.

Il sito del Gruppo, on line da due anni, mostra un traffico correttamente dimensionato al tipo di contenuti in esso presenti. **Durante il 2017 ha però subito un deciso aumento rispetto al 2016 con oltre il 120% degli utenti unici in più.**

Questo aumento è conseguenza di una migliore indicizzazione nei risultati naturali di Google delle pagine del sito del Gruppo che risultano essere alimentate da contenuti originali.

GRUPPO
COLSER
AURORADOMUS

VISUALIZZAZIONI 2017
+120%

Notevole l'aumento delle visualizzazioni nel 2017 anche per COLSER, circa il 51%, che si somma all'aumento del 2016 del 59% dovuto alla messa on line del portale per i lavoratori, che permette ai lavoratori di scaricare le buste paga e ogni altra comunicazione interna.

COLSER

VISUALIZZAZIONI 2017
+51%

Anche l'andamento del traffico di Auroradomus ha subito una crescita, circa il 40%, dovuto all'ormai già consolidata abitudine dei lavoratori di accedere al portale on line. Le sessioni "lavora con noi" e "servizi" restano quelle più visitate e con un maggiore media per sessione.

AURORADOMUS



VISUALIZZAZIONI 2017

+40%

Interessante anche l'analisi della provenienza degli utenti del sito che per Auroradomus resta Parma (oltre il 19%), mentre per COLSER è Milano (oltre il 18%).

PROVENIENZA
UTENTI



**AURORADOMUS
PARMA**
oltre **19%**



**COLSER
MILANO**
oltre **18%**

Ottima anche la performance del nuovo sito dedicato al Welfare, Wel#info, che registra un aumento del 25%.

WEL#INFO



VISUALIZZAZIONI 2017

+25%

Il sito con maggior traffico in assoluto è il sito di Informagiovani che vola sopra i 2 milioni di visualizzazioni nell'anno.

INFORMAGIOVANI

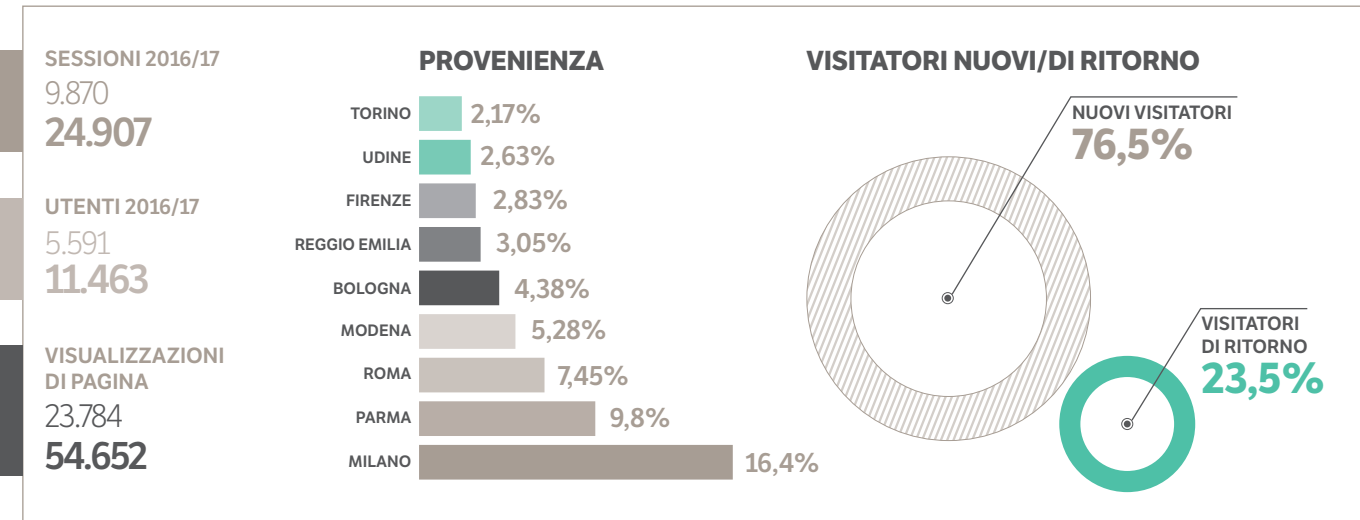


VISUALIZZAZIONI 2017

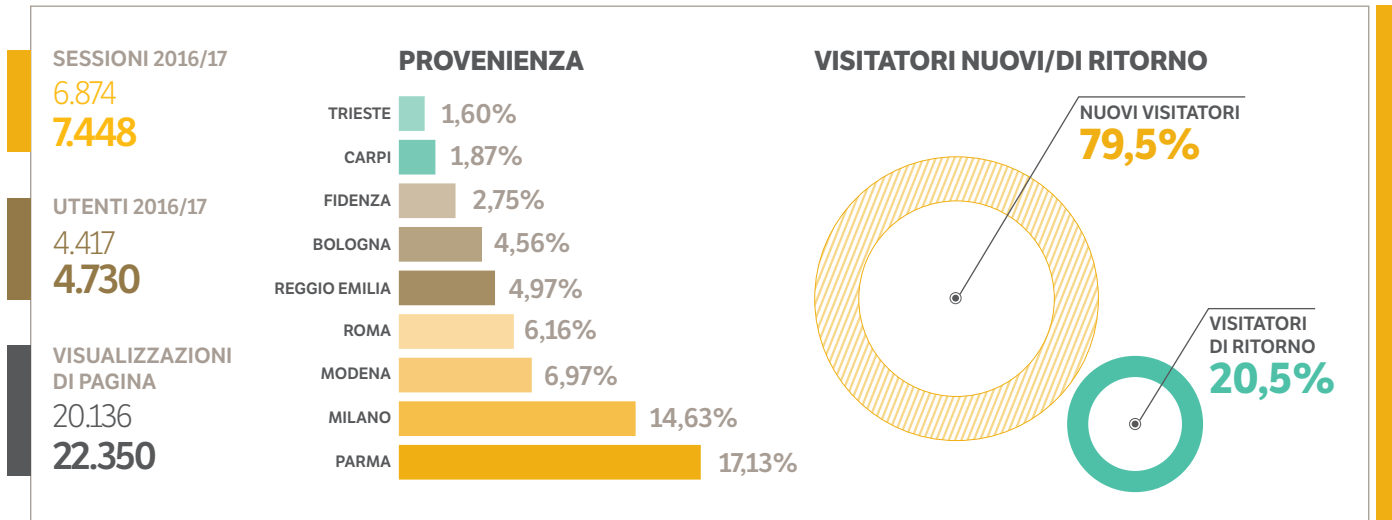
+2 mln

Nei primi mesi del 2017 ha visto la luce il nuovo sito di SALTATEMPO, la cooperativa di tipo B del Gruppo.

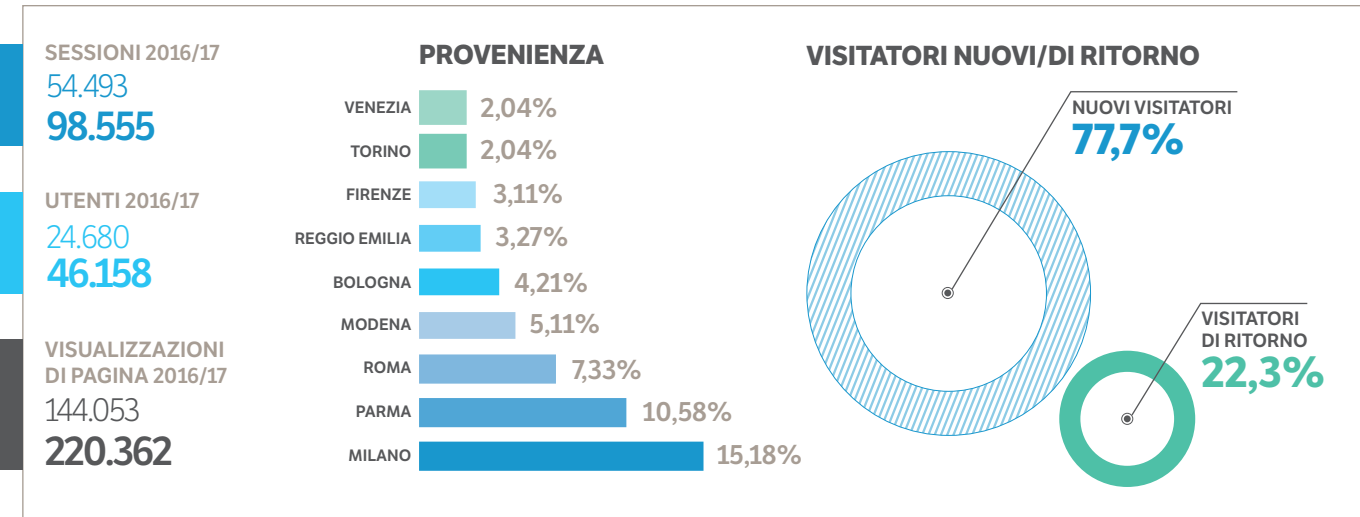
GRUPPO COLSER AURORADOMUS



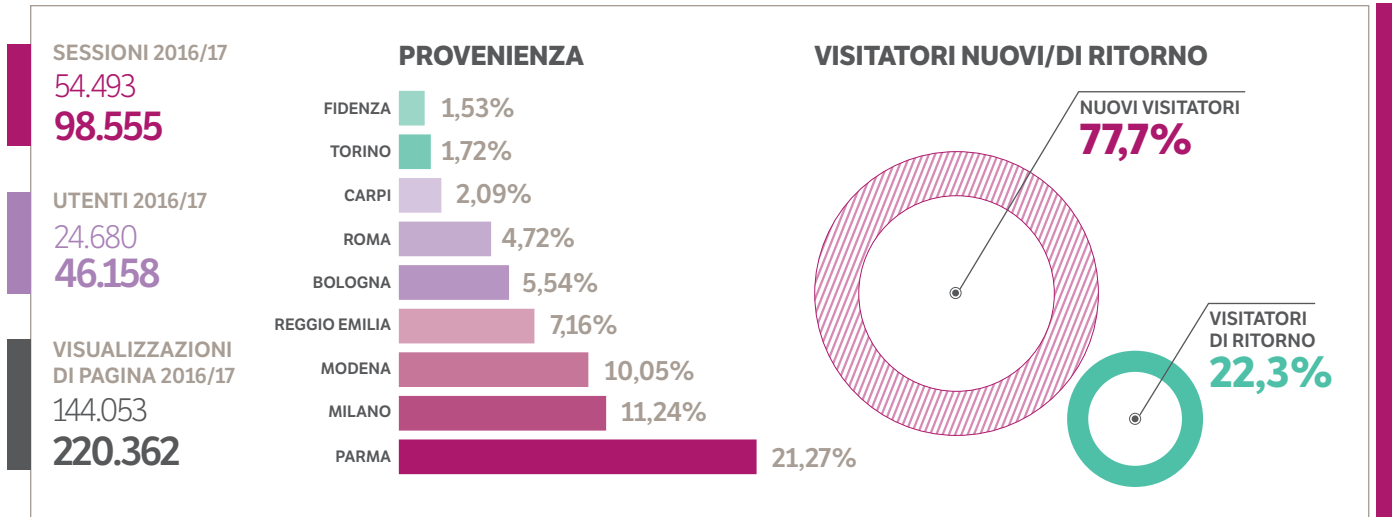
WEL#INFO



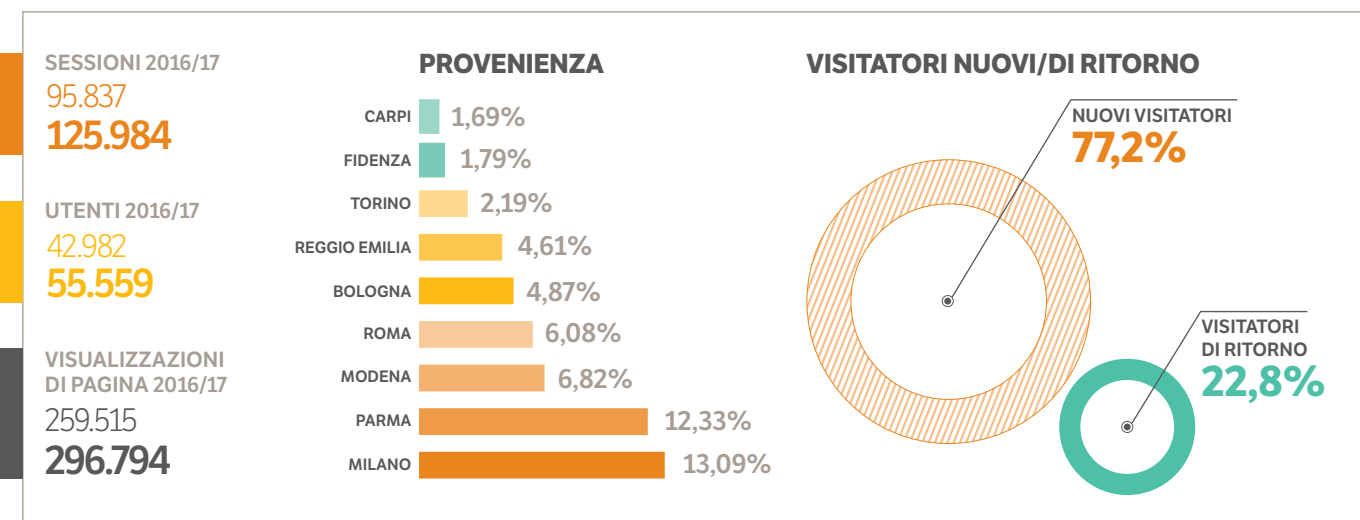
COLSER



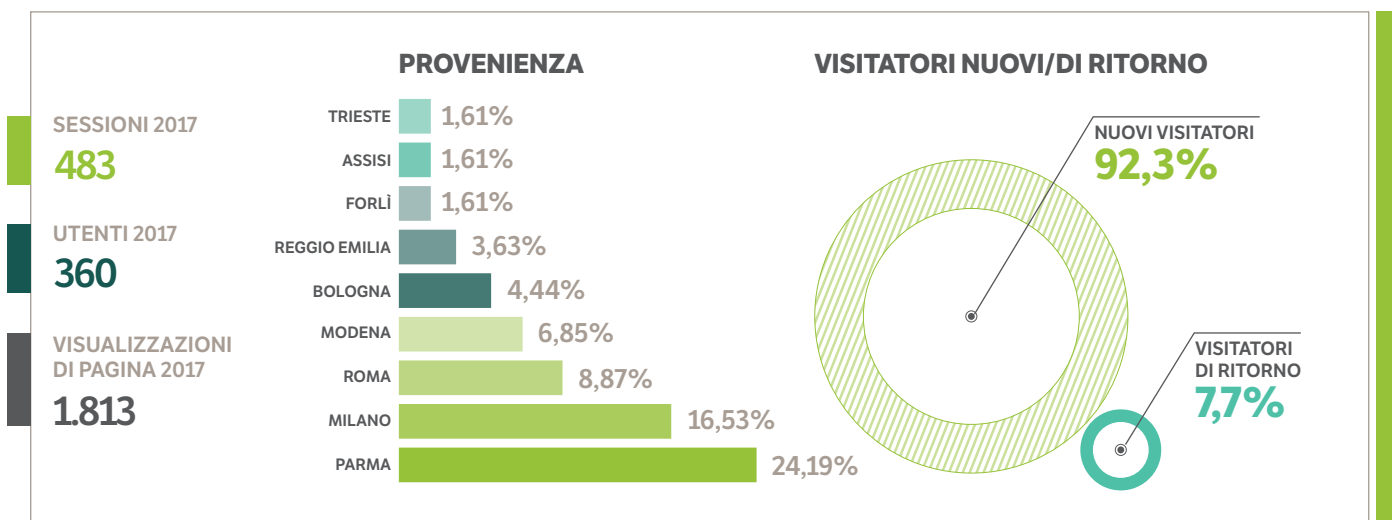
INFORMAGIOVANI



AURORADOMUS



SALTATEMPO



I canali social

I social non sono una novità da molto tempo, sono stabilmente nella nostra vita quotidiana e rappresentano uno straordinario strumento di informazione e conoscenza. Il Gruppo Colser - Auroradomus **investe dal 2012 sui social**, con l'apertura dei canali **Facebook** e **Twitter**, ed oggi può vantare una presenza che ha pochi eguali tra i propri competitor.

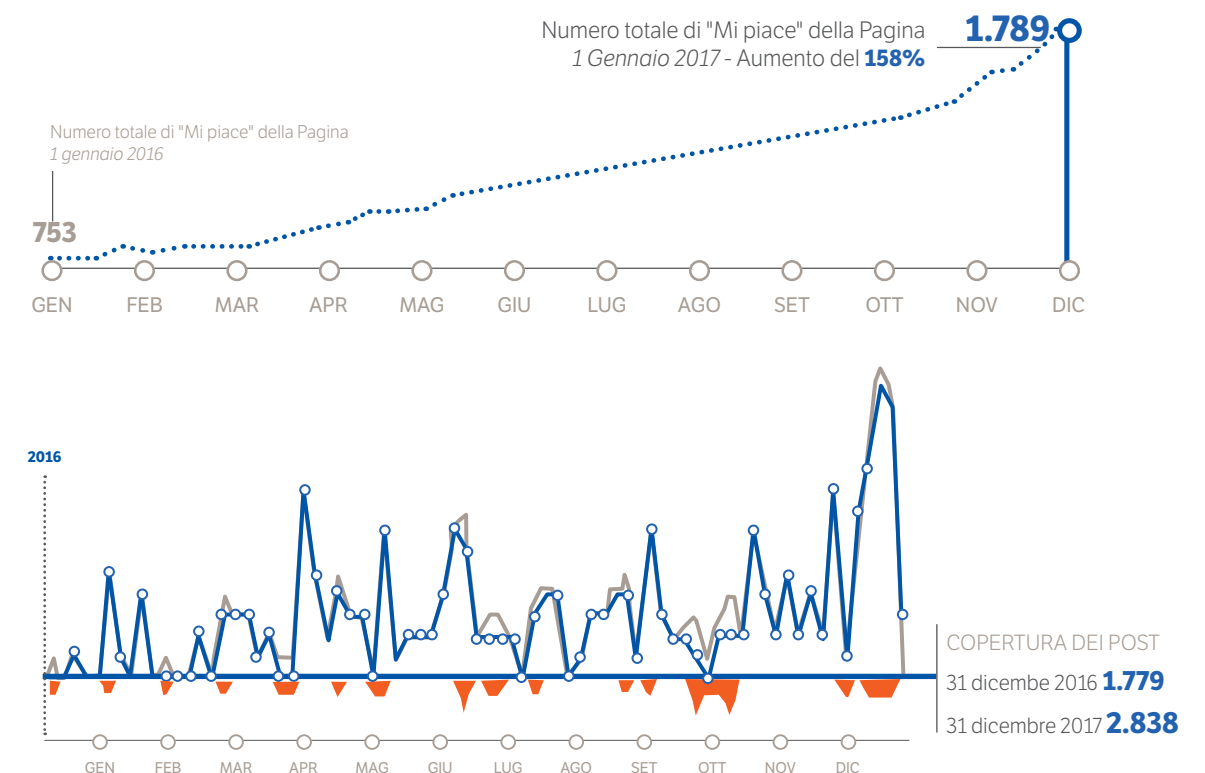
Nelle scorse edizioni dell'Annual Report abbiamo analizzato l'importanza di approfondire maggiormente la linea editoriale anche nella gestione dei profili social in modo da creare quella che viene comunemente chiamata awareness e che per noi si traduce **con il coinvolgimento del maggior numero di persone che lavorano con noi e nella capacità di trasmettere ai nostri stakeholder la diversificazione dei nostri servizi e la nostra capacità di gestione.**

Nel corso del 2013 è stato attivato anche un profilo aziendale su **LinkedIn**, mentre nel 2015 è stato attivato un profilo **Instagram**.

Facebook

Il social più popolare in Italia è certamente il più utilizzato tra i nostri soci e dipendenti. La presenza del Gruppo è in costante crescita ed è apprezzabile l'interazione con gli utenti che rendono la pagina Facebook un indispensabile canale di comunicazione, in particolare per quanto riguarda le campagne di welfare cooperativo. La disintermediazione e l'informalità dei social sono molto apprezzate dagli utenti e permettono di ricevere un riscontro immediato e non filtrato.

È sicuramente Facebook il social dal quale abbiamo più riscontri in termine di "reputazione". Durante il 2015 si è sviluppata maggiormente la nostra capacità di interazione con l'esterno, con un notevole aumento della copertura dei post su Facebook che hanno raggiunto **gli oltre 1760 "mi piace" nel 2016 e 2838 nel 2017** fino ad arrivare agli oltre **3100 nel momento in cui scriviamo (aprile 2018)**, con un aumento di **oltre il 158%** nel 2017 e una copertura sui post di oltre **4200 persone raggiunte**.



Twitter

Twitter è un social asimmetrico dove la rilevanza degli utenti è spesso dovuta alla loro capacità di influenzare la discussione e/o la loro autorevolezza offline. Per un gruppo come il nostro è naturale essere su Twitter insieme ai nostri stakeholder, mantenendo un profilo istituzionale ed una comunicazione volta principalmente agli operatori dell'informazione.



L'utilizzo di questo social registra numeri meno elevati. Si rivolge ad un pubblico più formale (giornalisti, istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, influencer), difficilmente viene utilizzato dalla base sociale del Gruppo. I nostri post vengono quindi indirizzati a promuovere, per argomento e contenuti, iniziative che possono essere "trending topic".

Anche Twitter ha registrato un aumento rispetto ai follower e alle visualizzazioni, registrando a gennaio 2018 **un 45% in più** rispetto a dicembre 2016 con il tweet più popolare registrato a marzo 2016 con oltre 2000 visualizzazioni.

LinkedIn



Con oltre 6000 soci e dipendenti su 11 regioni, il Gruppo Colser - Auroradomus non poteva che essere presente su LinkedIn, la più grande e completa vetrina di talenti nel mondo.

Il Gruppo è approdato su LinkedIn con una pagina aziendale solo alla fine del 2015. Attraverso questa piattaforma il Gruppo può comunicare i propri servizi e la propria mission aziendale, ma indispensabile è la rete creata dal collegamento con i profili professionali dei propri soci e dipendenti.

Per fare questo è necessaria ancora molta formazione al fine di far comprendere soprattutto allo staff manageriale le potenzialità di comunicazione di questo social. Imparare ad ottimizzare il proprio profilo professionale permetterebbe di mettere maggiormente in evidenza il Gruppo consentendo ai contatti di ogni profilo di atterrare sulla pagina aziendale. Questo consentirebbe di aumentare il traffico anche verso il sito web collegato.

Le programmazioni di queste attività formative sono state inserite nelle proposte per il 2018.

Instagram



Tra i primi nel settore a sbarcare sulla piattaforma visual, il Gruppo Colser - Auroradomus sperimenta la propria narrazione anche sul social con il pubblico più attivo e giovane coerentemente con la nostra identità di Gruppo.

La piattaforma visual per eccellenza non sembrava lo strumento più adatto a promuovere i nostri servizi. Per questo motivo ci siamo avvicinati a questo social con molto ritardo e un po' di diffidenza.

Ma da quando il focus di Instagram si è spostato sempre più verso il marketing, abbiamo provato a testare anche questa community.

La richiesta di pubblicare immagini adeguate per accompagnare i nostri messaggi di marketing ci spinge a approfondire ulteriormente le opportunità di promozione del brand offerte dalla piattaforma prima di integrarla ufficialmente nei nostri strumenti di comunicazione.



Note **metodologiche** e Glossario

Il rispetto di tali principi garantisce la qualità del processo di formazione dell'Annual Report e delle informazioni in esso contenute.

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2017, edizione 2018, fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS 2017 e sono specificati come di seguito:

Responsabilità: tutte le categorie di stakeholder ai quali il Gruppo deve rendere conto degli effetti della sua attività sono identificati nella mappa degli stakeholder.

Identificazione: il presente documento espone in maniera chiara valori, principi, regole e obiettivi generali del Gruppo (missione), fornendo una completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda.

Trasparenza: il documento è redatto in modo tale che per tutti i destinatari sia possibile comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati.

Inclusione: nella definizione dei contenuti dell'Annual Report sono stati considerati tutti i feedback disponibili dei vari stakeholder del Gruppo.

Coerenza: nella descrizione delle politiche gestionali implementate si evidenzia la conformità delle stesse ai valori dichiarati.

Neutralità: l'Annual Report è imparziale e indipendente da interessi di parte o da particolari coalizioni.

Autonomia delle terze parti: è garantita la completa autonomia e indipendenza di giudizio delle terze parti coinvolte nel processo di redazione del presente documento.

Competenza di periodo: gli effetti sociali descritti sono rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale) e non in quello della manifestazione finanziaria delle operazioni da cui hanno avuto origine.

Prudenza: il presente Report descrive gli effetti sociali positivi e negativi in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà del Gruppo e della sua rappresentazione.

Comparabilità: il documento presenta dati e informazioni in un'ottica temporale comparativa dell'ultimo triennio.

Comprensibilità, chiarezza e intelligibilità: le informazioni inerenti le performance economiche, sociali e ambientali sono presentate nella maniera più chiara e comprensibile.

Periodicità e ricorrenza: il periodo di riferimento dell'Annual Report è il 2017 (periodo amministrativo).

Omogeneità: tutte le espressioni quantitative monetarie sono espresse in euro (unica moneta di conto).

Utilità: l'Annual Report presenta dati e informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza.

Significatività e rilevanza: nella descrizione delle performance del Gruppo si è tenuto conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante.

Verificabilità dell'informazione: nelle sezioni metodologiche sono state esplicitate le fonti informative utilizzate per la redazione dell'Annual Report.

Attendibilità e fedele rappresentazione: le informazioni contenute nel presente documento rappresentano in modo completo e veritiero la realtà gestionale del Gruppo, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali.



COLSER
SERVIZI

COLSER
SERVIZI

EB-071BK

ara
IVECO
PARMA

ATTENZIONE
SEMPLI DATI AL
PLACARDI VERDE,
NON SPARGERE
SALLI ANTIGELO

Gruppo di lavoro Annual Report 2017 ed. 2018

Tamara Jalanbou (Comunicazione)

Fabiano Macchidani e Giorgio Barral (Qualità)

Chiara Ferrari e Sabrina Varesi (Amministrazione e Finanza)

Alessandro Greco (Comunicazione)

Progetto grafico

Gruppo Cabiria

Stampa

www.amcparma.it

LOGO
CERTIFICAZIONE FSC
E DICITURA

Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus

Via G. Sonnino, 33/A - 43126 Parma

Tel. 0521 497111 - 0521 957595

Fax 0521 497150 - 0521 957575

www.colser.com - info@colser.com

www.auroradomus.it - info@auroradomus.it

www.gruppocolserauroradomus.com

