

Tutto il **nostro meglio**

Company Profile

ANNUAL REPORT 2018

EDIZIONE 2019

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI

aurora
domus

Tutto il **nostro meglio**
Company Profile

La lettera del Presidente

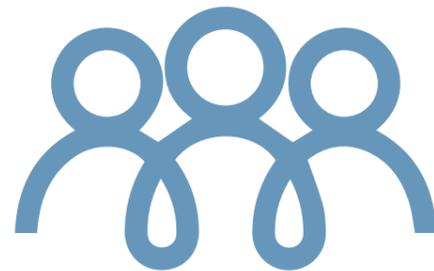
Il nostro Annual Report

- _10 Molto più di un bilancio
- _11 A chi ci rivolgiamo
- _12 Chiave di lettura
- _13 Dove trovarlo



Il nostro Profilo

- _16 Chi siamo
- _19 Mission, Vision, Valori
- _21 Servizi (certificazioni)
- _23 L'assetto istituzionale
- _26 La nostra storia
- _32 La nostra voglia di fare attraverso l'Italia
- _35 Le società del Gruppo
**COLSER | AURORADOMUS
SALTATEMPO | COFACILITY
C.E.T. VALTARO**

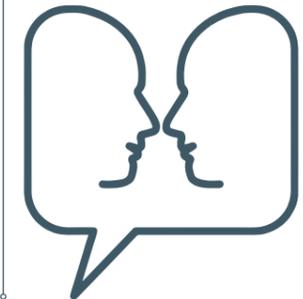


La nostra Sostenibilità

- _81 La collettività
Welfare Cooperativo
- _94 Obiettivi ONU 2030
- _96 Antitrust
- _97 Riconoscimenti
- _98 L'Ambiente
- _100 L'Innovazione



Il nostro modo di raccontarci



Con impegno e professionalità, con amore e dedizione abbiamo costruito la nostra storia.

Dietro ogni gesto, dietro ogni traguardo raggiunto c'è la volontà di essere sempre al vostro fianco.

Cristina Bazzini

Presidente Gruppo Cooperativo
COLSER-AURORADOMUS



Ci stiamo da diverso tempo interrogando su cosa significhi per il nostro Gruppo Cooperativo “innovare”. Introdurre semplicemente elementi di novità in un contesto già avviato e con una storia così lunga alle spalle non basta. L'innovazione è tale quando è chiara la visione d'insieme e quando le rotte verso il futuro sono state condivise.

Si sente sempre più spesso parlare di business sostenibile, “b Corp”, ambiente, digitalizzazione. Concetti che restano astratti se non vengono approfonditi e inseriti plasmandoli al proprio contesto, valutandone l'investimento e i vantaggi competitivi nel lungo periodo.

Sono anni febbrili quelli che stiamo vivendo, in cui ci viene chiesto uno sforzo di lungimiranza e di visione strategica molto più intenso di quanto non sia stato fatto fino ad ora. La competitività è aumentata, i bisogni cambiano con una velocità maggiore rispetto al passato e restare sul mercato significa essere in grado di dare risposte immediate, qualificate ed adeguate ai tempi.

Innovare diventa quindi sinonimo di riorganizzazione, flessibilità, originalità, ma anche di affidabilità, trasparenza, sostenibilità e rispetto per il lavoro, le persone, l'ambiente.

Da qualche anno, attraverso questo Report, abbiamo dato notizia di progetti che stanno tracciando le rotte del Gruppo verso quel futuro che stiamo già vivendo oggi, mentre scriviamo queste righe.

Le nuove divisioni del Tech e del Green, ad esempio, spingono l'area servizi verso un'ulteriore evoluzione dei propri servizi sia nel campo del facility che della sostenibilità ambientale, dove abbiamo già raggiunto uno dei primi importanti obiettivi con l'ottenimento, tra le poche imprese in Europa, della certificazione ECOLABEL EU “per servizi di pulizia di ambienti interni”, a dimostrazione dell'impegno, da parte del Gruppo, a contribuire per consegnare un Mondo migliore alle generazioni future.

Sfide che troviamo più accese che mai anche nel settore dei servizi alla persona, dove la carenza di risorse da parte del pubblico converge con l'aumento dei bisogni delle famiglie e dove le nuove soluzioni di assistenza, soprattutto nell'ambito del settore anziani e disabilità, rappresentano una strada obbligata per rispondere alla nostra mission, conciliando innovazione con affidabilità.

Una realtà economica sostenibile deve fare i conti anche con l'adeguamento dei propri servizi alla digitalizzazione. La nuova era dell'Internet Of Things (IOT) è alle porte e sembra voler cannibalizzare il mercato proponendo soluzioni che accelereranno la produzione, trasformeranno i servizi e ridurranno inevitabilmente il contributo diretto dell'uomo a favore delle alte prestazioni offerte dalla tecnologia.

Ma un settore come il nostro, dove la forza lavoro è il cuore pulsante del sistema cooperativo di erogazione del servizio, ci conduce ad una analisi differente dove l'interazione tra uomo e macchina porterà all'evoluzione della figura dell'operatore che necessiterà di maggiore formazione e quindi di una più elevata professionalità. Vogliamo leggere la digitalizzazione, dunque, più come un'opportunità per la creazione di nuove professionalità tecnologicamente più avanzate che potranno intervenire nella programmazione degli strumenti di lavoro e nella loro manutenzione (sia in ambito dei servizi che del sociale).

In questo contesto, pensare al futuro diventa quindi l'unica strategia per vivere il presente senza dimenticare che la nostra mission resta quella di favorire la creazione di nuovi posti di lavoro, difendendo la dignità di quelli esistenti e contribuendo a costruire comunità sempre più coese, per fare impresa attraverso il lavoro e dare valore all'impresa con il lavoro.

SANIFICAZIONI SPECIALISTICHE

Interventi operativi sono in grado di operare in spazi ristretti e con attrezzature
e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi ad alto
rischio e personale specializzato quali:

- Sanificazioni in aree verdi
- Lavori in officina
- Pulizie particolari (sottoservizi)
- Pulizie verticali
- Pulizie facciate
- Pulizie di ponteggi
- Pulizie di infrastrutture non tradizionali



IL NOSTRO ANNUAL REPORT

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



MOLTO PIÙ DI UN BILANCIO

Il Bilancio Sociale è un documento importantissimo, che permette di comunicare a tutti i portatori di interesse, l'andamento annuale, gli obiettivi raggiunti e le prospettive future di un'azienda.

Ma che cosa rappresenta realmente **PER NOI?**

Per noi, questo Annual Report è molto più di un Bilancio Sociale. 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.

È una preziosa testimonianza, che pone al suo interno gli esiti di un unico Gruppo formato da tante realtà, che si differenziano dal punto di vista dei servizi ma che condividono i medesimi valori.

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



A CHI CI RIVOLGIAMO



Oltre agli obiettivi raggiunti e alle relazioni instaurate dal Gruppo durante questi produttivi anni di attività, è importante, per noi, porre in evidenza l'impatto che i nostri servizi riscontrano all'interno del territorio e della collettività.

Per questo, la lettura del nostro bilancio sociale è rivolta principalmente a:

- > **Tutti i soci e lavoratori del Gruppo Colser-Auroradomus**
- > **I clienti e gli utenti**
- > **Gli stakeholder**
- > **La pubblica amministrazione**
- > **Gli organismi di rappresentanza della Cooperativa**
- > **La comunità nelle sue forme associative**

Ai fini di garantire una gradevole lettura, abbiamo optato per un lessico semplice ed una grafica intuitiva, che privilegi la comprensione dei contenuti e l'immediatezza delle immagini.



CHIAVE DI LETTURA

In linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in quattro parti principali: Il Profilo - la Sostenibilità - il Modo di raccontarci - la Relazione Sociale.

La **prima parte** è volta a descrivere e presentare l'identità del Gruppo in termini di mission, valori, assetto istituzionale, storia, contesto territoriale, società e relativi servizi.

Nella **seconda parte** vengono approfonditi i progetti che, in termini di sostenibilità, sono finalizzati a fornire gli strumenti e le opportunità che rispondono ai bisogni dell'ambiente, del territorio e della comunità. In aggiunta, le progettazioni che sperimentano il campo dell'innovazione.

La **terza parte** è interamente dedicata a presentare le strategie di comunicazione messe in gioco per promuovere e far conoscere l'intera gamma dei servizi e dei valori che caratterizzano il Gruppo Cooperativo.

La **quarta parte**, infine, riguarda interamente la Relazione Sociale. La novità di quest'anno risiede nell'inserimento di una dispensa, fisicamente disconnessa dalla prima parte, che contiene tutte le interazioni sociali del Gruppo COLSER-Auroradomus con i propri stakeholder. I dati sono elaborati e sintetizzati in grafici, analizzati in un'ottica di rendicontazione e di definizione degli obiettivi futuri.

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 2018, edizione 2019, viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.



Dove trovarlo

Il presente Bilancio Sociale viene presentato, come ogni anno, all'Assemblea Generale dei Soci e viene distribuito in versione cartacea durante tutte le iniziative od eventi organizzati dal Gruppo.

Il formato PDF è interamente pubblicato sul sito ufficiale del Gruppo Cooperativo e liberamente scaricabile da tutti coloro che ne siano interessati.

Per la comunicazione esterna, è possibile richiedere l'apposito documento stampato o su cd.

Infine, per tutti i tipi informazioni riguardanti le iniziative interne o le attività del Gruppo, è consigliabile visitare i Siti Web delle corrispettive società, consultare le pagine Social (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram) oppure iscriversi alla Newsletter del Gruppo.



IL NOSTRO PROFILO

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



CHI SIAMO

*Il Gruppo mette in campo una forza lavoro di **oltre 6300 persone**, tra soci e dipendenti, e un fatturato di **oltre 155 milioni di euro** con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.*

Il Gruppo COLSER-AURORADOMUS è nato nel 2007 dall'incontro di due realtà cooperative: COLSER e Auroradomus.

Entrambe con una lunga storia imprenditoriale alle spalle e riconosciute per il loro impegno in attività multidisciplinari nei servizi alle imprese e alle persone, mantengono un forte legame con il territorio che le ha viste nascere e svilupparsi fino a diventare riferimenti importanti nel panorama della cooperazione nazionale.

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, **è stata quella di creare una direzione unitaria di gruppo su base contrattuale (il 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 co-

muni 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 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, mentre le grandi dimensioni e le strategie di sviluppo, che lo stesso si pone, non snaturano lo spirito mutualistico e sociale peculiare dell'impresa cooperativa, altresì incoraggiano **l'obiettivo primario del Gruppo, ovvero il rafforzamento delle singole mission** attraverso la maggiore solidità organizzativa, le migliori possibilità di crescita professionale dei soci e la gestione delle attività mediante un consolidato modello di ricerca e stimolo della partecipazione sociale. delle attività mediante il consolidato modello della ricerca della partecipazione sociale.

6.312
PERSONE



155
MILIONI DI EURO



*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*

*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*

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

Mission

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, ma restando fedeli ai propri valori.

Vision

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

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.

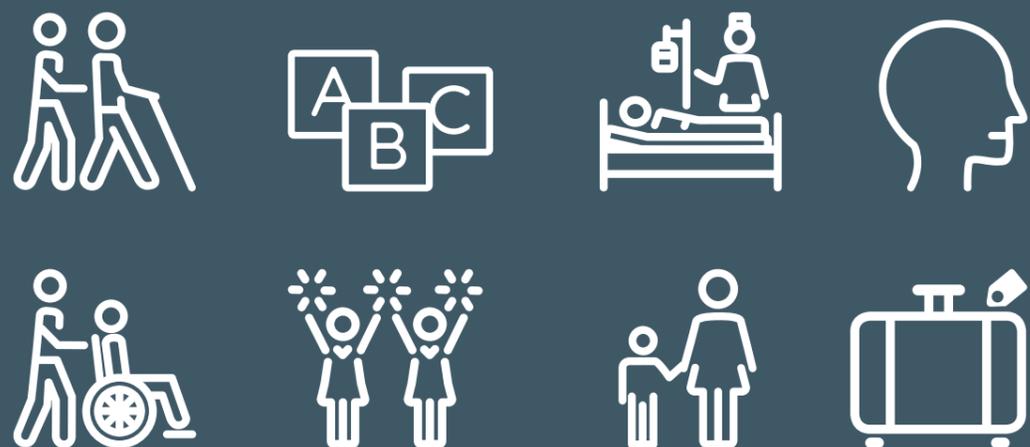
Contribuisce a tutelare l'ambiente tramite una serie di azioni rivolte a progettare e realizzare servizi eco-compatibili ed ecosostenibili.

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.

servizi alle imprese



servizi alle persone



IL NOSTRO AMBITO DI ATTIVITÀ

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 permettono 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 dimostrato dalla neonata **divisione di COLSER Tech rivolta alla gestione manutentiva del building**.

La capacità di essere dei partner affidabili su più fronti è di stimolo per un'altra realtà del Gruppo, **Cofacility**, cooperativa nata nel territorio toscano per sviluppare nuove progettualità nell'ambito dei servizi integrati.

Nel settore dei servizi alle persone la multidisciplinarietà è ben rappresentata da **Saltatempo** 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.

Inoltre, dalla cooperativa sociale Auroradomus si ramifica una piccola ma significativa cooperativa sociale ONLUS di tipo A e B, C.E.T. VALTARO, che nasce nel 2008 per occuparsi della gestione dell'archivio dell'Azienda Usl a Pontolo e Compiano.



Servizi certificati

Conformarsi al rispetto delle norme previste dalle disposizioni legislative vigenti, sia nazionali che internazionali, di certificazione dei propri servizi non significa semplicemente fare controlli, registrare dati su moduli senza processi di valutazione, scrivere procedure astratte.

Questa non è qualità, ma burocrazia volta a rispondere a requisiti imposti e non propri: tutto ciò costa e non rende. Lavorare in qualità significa piuttosto applicare dei principi di semplice buon senso a tutto il proprio operato e quindi a ogni aspetto dell'attività gestionale-produttiva, con l'obiettivo principale di lavorare sempre meglio, con sempre minori sprechi, verso un'ottimizzazione continua e con la massima soddisfazione del cliente e del personale interno.

Il Gruppo Cooperativo risponde a questi requisiti attraverso sistemi integrati di gestione così certificati:

COLSER è tra le poche aziende in Italia ad ottenere, dopo le verifiche condotte dalla società EBA FOS - Ente Bilaterale Aziendale per la Formazione e Sicurezza, un importante riconoscimento, la cosiddetta "Asseverazione", un giudizio espresso sulla conformità alle norme e l'efficacia del modello organizzativo adottato per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro e che da circa due anni è inserita come requisito all'interno dei capitolati di appalto, sia pubblici sia privati.



CERTIFICATO DI ASSEVERAZIONE

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 Cooperativo Paritetico

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*

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 Assemblee 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, 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 aziendale 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.

L'organismo di vigilanza

Le Cooperative Colser e Auroradomus, che rappresentano le realtà più significative del Gruppo, nel perseguimento della gestione delle attività svolte sulla base dei valori di efficienza, correttezza e lealtà hanno deciso di adeguare i propri modelli di organizzazione, gestione e controllo alle prescrizioni del D.lgs. 231/01.

Tale scelta mira, in particolare, a:

- garantire l'integrità delle cooperative rafforzandone il sistema di controllo interno;
- migliorare l'efficacia e la trasparenza nella gestione

delle attività delle società ed assicurare il rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto;

- sensibilizzare sui principi di trasparenza e correttezza tutti i soggetti che collaborano, a vario titolo, con Colser e con Auroradomus.

Il d.lgs. 231/01, infatti, ha introdotto, per la prima volta, nel nostro ordinamento nazionale, la nozione di responsabilità "amministrativa" della società per alcuni reati commessi, o tentati, da persone fisiche che rivestono posizioni cosiddette "apicali" o da "dipendenti/collaboratori" nell'interesse o a vantaggio della società.

È prevista una forma specifica di esonero da detta responsabilità qualora risulti che la società in questione abbia adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire, con ragionevole certezza, reati della specie di quello verificatosi.

Come previsto dal D.lgs. 231, abbiamo istituito all'interno delle due cooperative degli specifici **Organismi di Vigilanza** che hanno il compito di verificare il rispetto del modello e di riportare al Consiglio di Amministrazione tutte le informazioni che riguardano aggiornamenti e/o modifiche nonché eventuali situazioni di mancato rispetto di quanto previsto dal modello stesso.

L'attività di controllo dell'Organismo di Vigilanza è costante e assicura una vigilanza continua sulla conformità dei comportamenti alle disposizioni definite dal modello organizzativo.

Gli organismi di vigilanza di Colser e di Auroradomus possono essere contattati per qualsiasi tipo di chiarimento o segnalazione agli indirizzi di posta elettronica odv@colser.com e odv@auroradomus.it



LA NOSTRA STORIA

Le origini

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

1976

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

1985

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

1986

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.

2001

Un Gruppo unito sotto un unico tetto

Presentazione ufficiale del Gruppo Cooperativo Paritetico, che vede **COLSER** e **Domus** affiancare la cooperativa sociale **Aurora**.

2007

Costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico siglata ufficialmente ad agosto.

2008

Unione ufficiale delle due realtà sociali del Gruppo: il 1° gennaio nasce ufficialmente la Cooperativa Sociale **Auroradomus**.

2010

Nell'elegante cornice dell'Auditorium del Carmine viene presentato alle autorità e alla stampa il primo Annual Report. Dopo anni di progetto, è ufficialmente attiva la società **Sal-tatempo** che entra a far parte del Gruppo.

2011

Sul territorio toscano nasce una nuova realtà: **Cofacility**. Ad aprile il Gruppo celebra insieme la sua prima Assemblea Generale. **Donazione** del Gruppo alle **popolazioni** colpite dal **sisma** in Emilia: vengono devoluti due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.

Colser e Auroradomus espandono i propri servizi in **Trentino-Alto Adige** e in **Friuli-Venezia Giulia**. **Donazione** alla città di Parma di un grande parco giochi, il **Giardino dei Sorrisi** (800 mq di area verde), situato di fronte all'Ospedale dei Bambini Pietro Barilla. Inaugurazione della **nuova sede** del Gruppo Colser-Auroradomus a Parma: un edificio di quattro piani, per un totale di 4000 mq, che ospiteranno circa 120 posizioni lavorative.

Prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei Deputati a Roma**, che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud. Ulteriore espansione dei servizi del Gruppo, ora anche nelle **Marche** e in **Toscana**.

2014

Il Gruppo sbarca a in Friuli e in Abruzzo. Grazie all'importante aggiudicazione dei servizi di sanificazione e assistenza presso le case protette per anziani del comune, **a Trieste nasce il primo punto operativo di Gruppo**.

2015

Continua l'espansione del Gruppo, attraverso importanti aggiudicazioni in ambito sanitario e ospedaliero, soprattutto in Toscana e **Lombardia**, e in ambito civile a **Roma** e nelle zone del Friuli Venezia-Giulia e Toscana. 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** a sostegno dei numerosi lavoratori del Gruppo e delle loro famiglie. Il WEL#POINT itinerante ha attraversato l'Italia per incontrare i lavoratori, dare informazioni sulle iniziative e raccogliere impressioni e suggerimenti.

2016

L'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** (AGCM) ha attribuito alle due cooperative Colser e Auroradomus 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. 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**.

2017

2012

2013



2018: UN ANNO IN BREVE



COLSER TECH

Nasce la nuova divisione specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di Facility Management.



C.A.D.A.L.

A fine 2018 si chiude l'operazione di fusione per incorporazione della Cooperativa Sociale C.A.D.A.L. di Aulla all'interno di Auroradomus, consolidando così la presenza del Gruppo nella regione Toscana.



NUOVA FILIALE DI TRIESTE

A conferma di quanto il territorio friulano sia strategico per il Gruppo a dicembre 2018 sono iniziate le attività di trasferimento sia dell'area servizi che dell'area sociale negli uffici nella nuova filiale di Trieste.

G.D.P.R.

Il Gruppo si adegua al nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati.



ACTIVE AGE

Continua il coinvolgimento di Auroradomus all'interno del progetto europeo volto a sperimentare tecnologie e dispositivi IoT negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni



COLSER GREEN

Al via i percorsi di certificazione (ECOLABEL, EPD, LCA) che impegneranno COLSER nell'individuare processi e metodologie a sostegno dell'ambiente e della salute.





Novità 2019

COLSER CERTIFICATA ECOLABEL

EU Ecolabel:
IT/052/006



Quando si parla di **ambiente** spesso si entra in un meccanismo dove i buoni propositi fanno fatica a trasformarsi in azioni tangibili. La mancanza di un beneficio immediato e la necessità di sostenere un ritmo sempre più frenetico che permetta di conseguire un risultato certo e concreto prevale sulla richiesta di riflessione e progettualità di cui necessita un percorso complesso e misurato come quello dedicato alla **sostenibilità**.

Ma quando si accetta la sfida, l'arrivo al primo traguardo diventa motivo di grande soddisfazione e presupposto per la definizione di altri obiettivi, sempre più meritori, che rafforzino ulteriormente il contributo che l'impresa sta portando nell'ambizioso percorso di riduzione dell'impatto che la propria attività ha sull'ambiente.

Ed è per questo motivo che l'ottenimento della **certificazione ECOLABEL** del servizio di pulizie, riconosciuta in Europa e in grado di attestare il ridotto impatto ambientale attraverso l'adozione di specifici prodotti, metodologie operative, macchinari e materiali, diventa per COLSER motivo di orgoglio e, da questo momento in poi, elemento imprescindibile nelle scelte strategiche dell'intero Gruppo.

La certificazione, oggi conseguita da non più di una decina di imprese in Italia, riguarda i "servizi di pulizia di ambienti interni", ossia i servizi professionali di pulizia ordinaria, effettuati presso edifici commerciali, istituzionali e altri accessibili al pubblico nonché presso abitazioni private.

Pero ottenerla è necessario dimostrare di rispettare 7 criteri obbligatori e di adeguarsi a più criteri

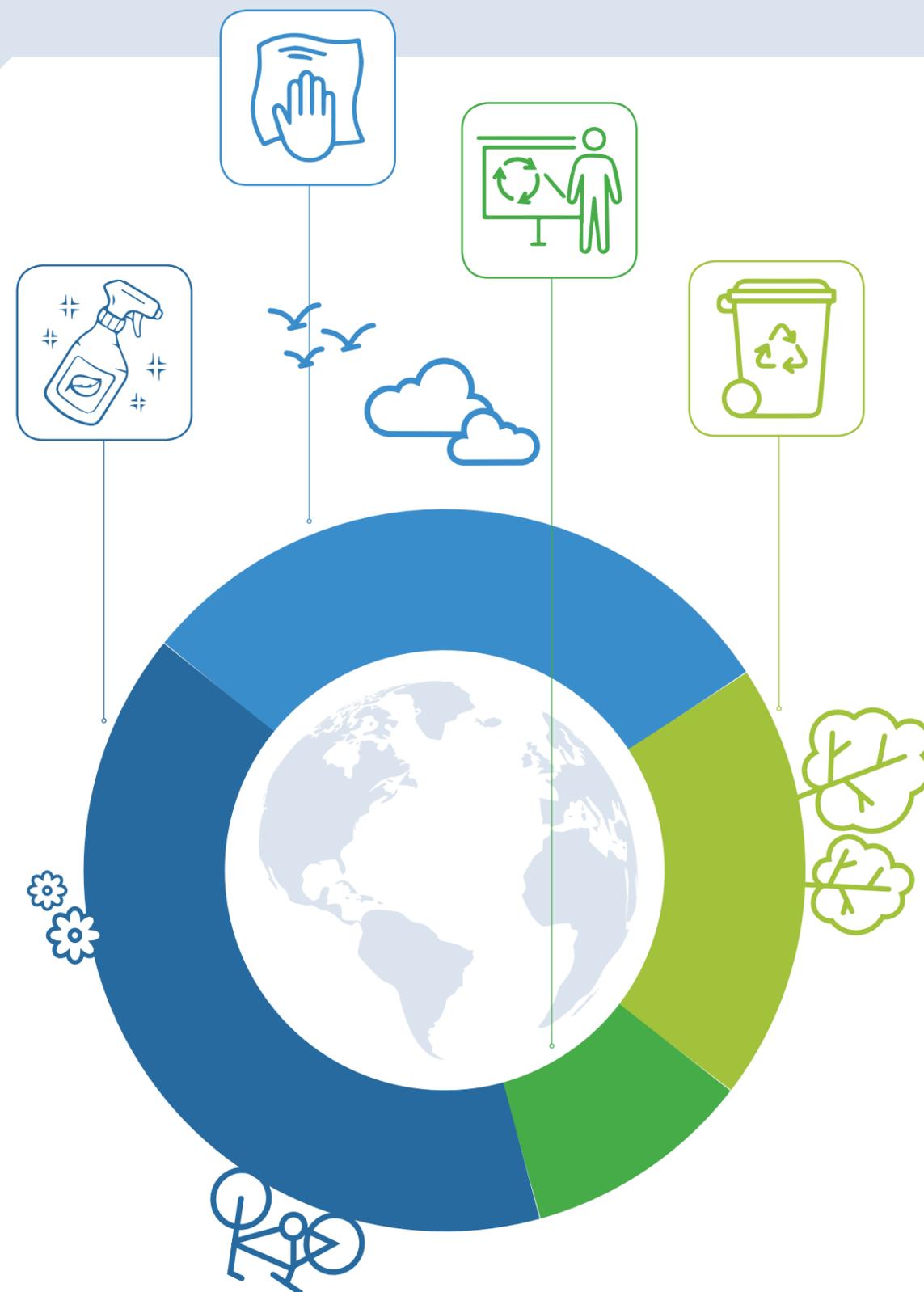
opzionali possibili tra i 12 identificati dalla norma. I requisiti obbligatori richiedono l'utilizzo di prodotti per le pulizie dal ridotto impatto ambientale e caratterizzati da sistemi di dosaggio adeguati, l'utilizzo di prodotti tessili in microfibra, un'adeguata formazione del personale, che siano messi in atto i principi fondamentali di un sistema di gestione ambientale senza trascurare il ricorso alla gestione integrata dei rifiuti.

I criteri opzionali premiano tra l'altro la qualità del servizio, l'adozione dell'ISO 14001, l'utilizzo di veicoli elettrici e con emissioni ridotte, l'utilizzo di prodotti o servizi certificati Ecolabel UE sia nei cantieri che presso la sede dell'azienda e l'utilizzo di macchinari a basso consumo energetico ed idrico.

Il servizio di pulizia è uno dei pochi servizi che vede approvati dei criteri ecologici dalla commissione Europea. Ciò consentirà a COLSER di dimostrare, anche in sede di gara d'appalto, le qualità tecniche e la sensibilità verso gli aspetti ambientali e sociali.

Con l'etichetta europea inoltre viene attestato l'impegno di COLSER non solo nei confronti dell'ecosistema, ma anche il benessere e la sicurezza dei propri dipendenti, dando la garanzia di una riduzione di esposizione alle sostanze tossiche.

ECOLABEL andrà così ad affiancare i diversi progetti dedicati all'ambiente che la nuova **divisione COLSER Green, nata per sviluppare ed implementare i progetti di sostenibilità ambientale e diffondere una cultura maggiormente responsabile nei confronti del nostro Pianeta**, realizzerà nei prossimi anni, con lo scopo di dimostrarsi sempre più competitiva e innovativa sul mercato dei servizi.





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.

Sedi 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 | 56121 Pisa
Tel 050 980701 | Fax 050 980835
info@cofacility.com | www.cofacility.com

Filiale di AULLA
Via Nazionale, 50 | 54011 Aulla (MS)
Tel. 0187 424820 | Fax 0187 421550
filiale.aulla@auroradomus.it

Filiale di PISA
Via Gioacchino Volpe, 140 | 56121 Pisa
Tel 050 980701 | Fax 050 980835
colser.toscana@colser.com

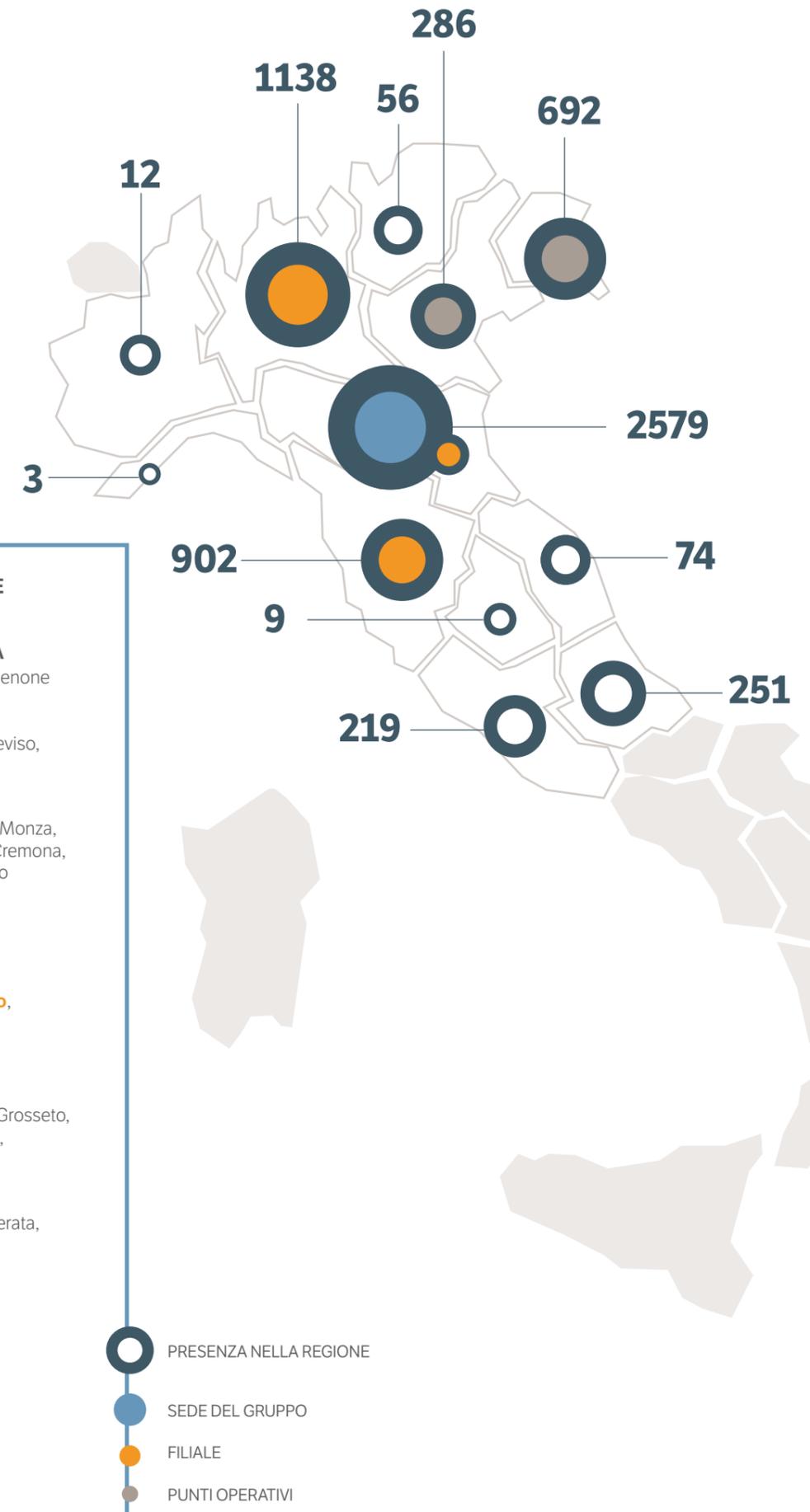
Filiale di PIACENZA
Viale Sant'Ambrogio 19 | 29100 Piacenza
Tel 0523 602020 | Fax 0523 606299
piacenza@auroradomus.it

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

Punto operativo di TRIESTE
Via Caboto, 19/1 | 34147 Trieste
Tel 040 4612436 | Fax 040 4612437
colser.trieste@colser.com

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



- TRENTINO ALTO ADIGE**
Trento, Bolzano
- FRIULI VENEZIA GIULIA**
Trieste, Udine, Gorizia, Pordenone
- VENETO**
Padova, Belluno, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza
- LOMBARDIA**
Ripalta Cremasca, Milano, Monza, Brianza, Bergamo, Brescia, Cremona, Lodi, Pavia, Mantova, Sondrio
- PIEMONTE**
Torino
- EMILIA ROMAGNA**
Parma, Piacenza, Sassuolo, Bologna, Ferrara, Modena, Ravenna, Reggio Emilia
- TOSCANA**
Pisa, Arezzo, Aulla, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Prato, Siena, Pistoia
- MARCHE**
Ancona, Ascoli Piceno, Macerata, Fermo
- UMBRIA**
Perugia, Terni
- ABRUZZO**
Chieti
- LAZIO**
Roma
- LIGURIA**
La Spezia

LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

COLSER

AuroraDomus

Saltatempo

Cofacility



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

COLSER

Circa 3800 occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, più di 84 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. È nel settore sanitario che ha sviluppato maggiore esperienza attraverso la gestione di servizi specialistici di sanificazione presso grandi complessi ospedalieri, a cui si sono affiancati gli interventi richiesti dall'ambiente alimentare specializzato e farmaceutico, nel quale le metodologie innovative di intervento per affrontare gli alti standard richiesti hanno fatto la differenza soprattutto negli ambienti dust free altamente critici e qualificati.

Alla divisione **COLSER.Cleaning**, nella quale si esprime il core business della cooperativa, si affiancano presto due nuove divisioni:

COLSER.Services, che comprende il più vasto mercato dei servizi integrati tra cui la logistica (movimentazione merci, gestione magazzini, gestione ordini), l'office (portierato e reception soprattutto in ambito universitario), la custodia e la sorveglianza degli immobili, l'handling aeroportuale e i servizi ausiliari di lavanderia e guardaroba.

COLSER.Tech, la nuova divisione 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.



84.260.859
EURO DI FATTURATO

3.773
NUMERO LAVORATORI

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

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

DIVISIONE
CLEANING

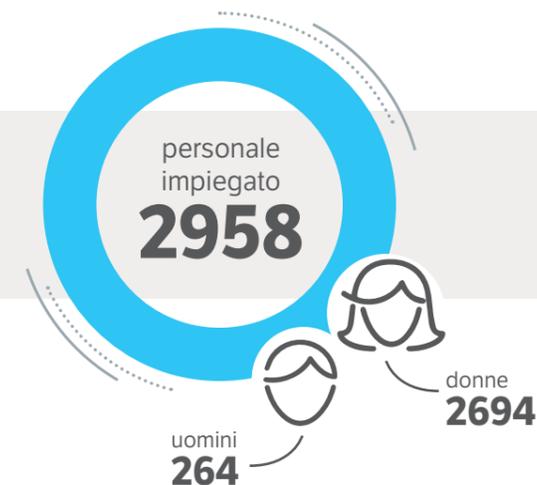


SESTO PLAYER
NEL MERCATO DEI **SERVIZI DI SANIFICAZIONE**



68.784*
fatturato in migliaia/€

* valore complessivo delle tre tipologie di servizio



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, l'Ospedale di Lucca 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 socio Sanitarie 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-economiche 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 sgrassature di fine cantiere, interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio.

I SERVIZI
DI COLSER

DIVISIONE **SERVICES**





2.635*
fatturato in **migliaia/€**

* valore complessivo delle due tipologie di servizio

personale
impiegato

46

uomini
46

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 di COLSER 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.



2.905*
fatturato in **migliaia/€**

* valore complessivo delle due tipologie di servizio



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.

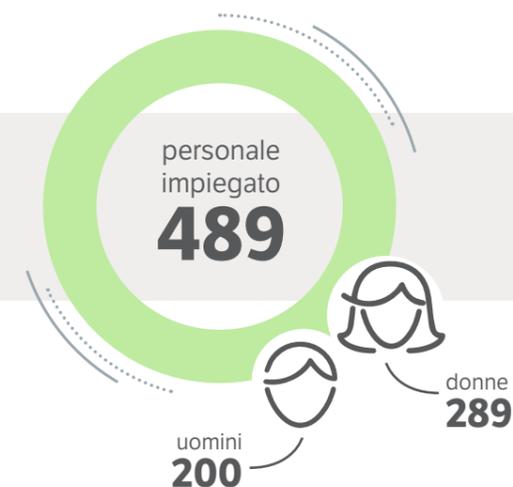
Servizi di Trasporto

COLSER 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.



7.997*
fatturato in **migliaia/€**

* valore complessivo delle due tipologie di servizio



Office - Servizi integrati

COLSER 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.

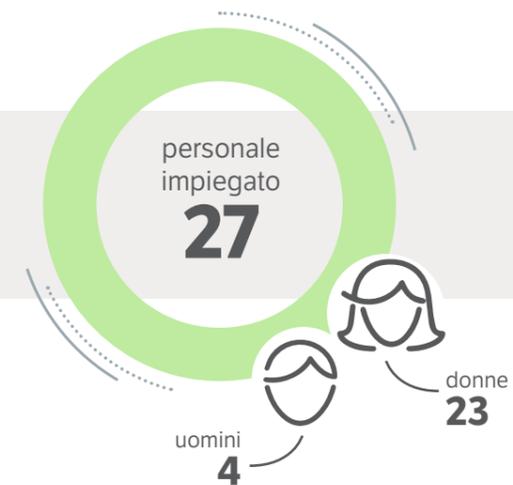
Servizi Museali

COLSER 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.



476*
fatturato in **migliaia/€**

* valore complessivo delle due tipologie di servizio



Gestione e Manutenzione del verde

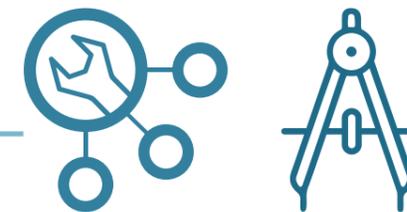
L'area servizi propone interventi di **progettazione, cura, manutenzione e gestione del verde pubblico e privato**. Si prevedono inoltre interventi che vanno dal diserbo chimico al taglio dell'erba, dalla potatura delle siepi alla rasatura, zappatura e concimazione del terreno con l'impiego di personale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



DIVISIONE **TECH**



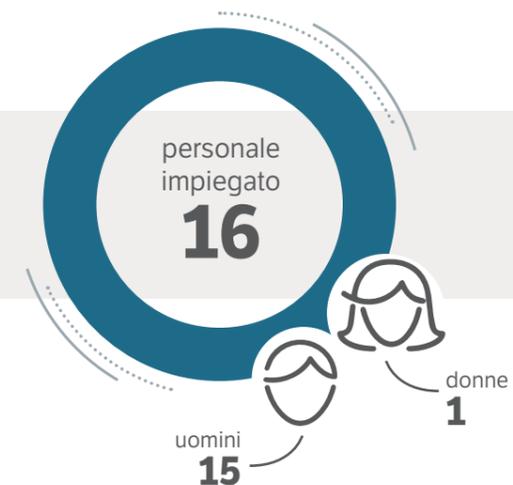
Colser.Tech è la nuova divisione di COLSER specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di **facility management** integrando un know-how tecnico-gestionale di eccellenza, proveniente dalle maggiori realtà impiantistiche italiane, con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



1.006*
fatturato in migliaia/€

* valore complessivo delle due tipologie di servizio



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.





LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Auroradomus

Auroradomus è una Cooperativa Sociale ONLUS, che nasce nel 2010 grazie all'unione di due storiche realtà del movimento Cooperativo Parmense: Aurora e Domus Parma.

L'area in cui opera riguarda la sfera sociale in tutte le sue sfumature e i servizi di cui si occupa sono volti, in particolar modo, a **mettere al centro la persona** nella sua integrità psicologica e fisica.

La gamma delle attività varia in base alla tipologia dei

soggetti beneficiari, compresi **tra anziani, bambini, minori e disabili**, ma anche in base alla complessità assistenziale che essi richiedono.

Mediante la condivisione del *know how* sviluppato negli anni dalle due singole realtà da cui è nata, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

68.765.363

EURO DI FATTURATO

2.429

NUMERO LAVORATORI

Denominazione:

Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale:

Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione:

Ottobre 1985

Albo società cooperative:

n. A1075115

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Categoria:

Cooperative sociale (tipo a)

SERVIZI PER ANZIANI

SERVIZI SANITARI

SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

SERVIZI EDUCATIVI

SERVIZI PER MINORI

SERVIZI PER DISABILI

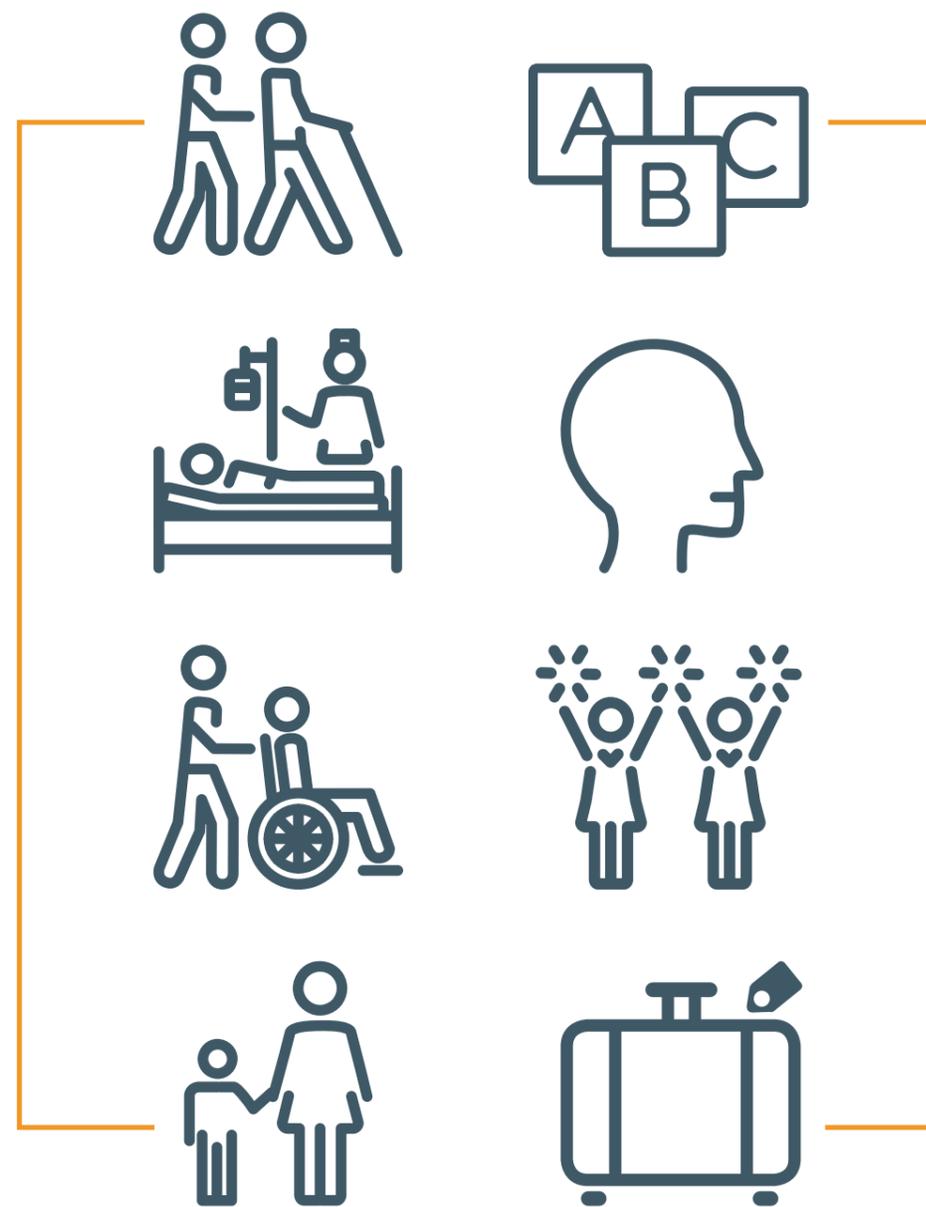
SERVIZI PER GIOVANI

TURISMO SOCIALE

cooperativa sociale onlus
auroradomus

Servizi che crescono con te.

I SERVIZI DI AURORADOMUS





51.335
fatturato in migliaia/€



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**.

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.



3.364
fatturato in migliaia/€



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.

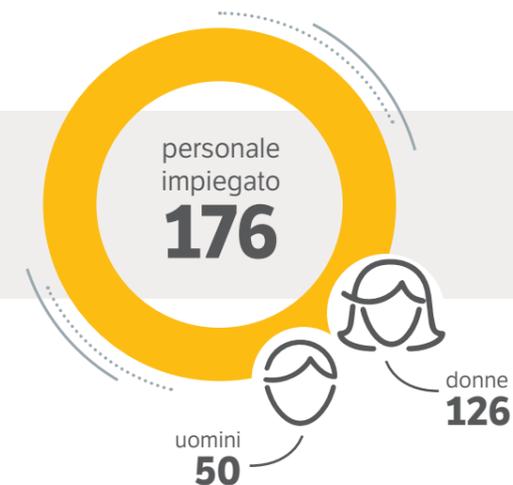
Negli ultimi anni si è verificato un deciso rafforzamento di questo settore che vede attualmente la presenza di gestioni dirette e di numerose collaborazioni con Enti Pubblici. Questo crescente e costante sviluppo è stato possibile grazie alla **professionalità quotidianamente dimostrata dai nostri educatori**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

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 **Informagiovani** e numerose altre attività ricreative, culturali, formative, professionali, educative e sportive rivolte ai giovani.



4.813
fatturato in migliaia/€



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.

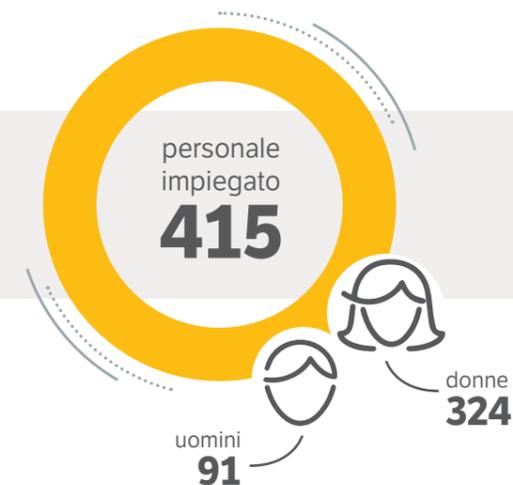
L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla cooperazione sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca e impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, effettua servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** attraverso Infermieri Professionali. Questo tipo di assistenza 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.



9.006
fatturato in migliaia/€



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.

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.**



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Saltatempo

C'è un altro cuore che pulsa all'interno del nostro Gruppo, è Saltatempo: una cooperativa sociale ONLUS di tipo B che si occupa dell'inserimento lavorativo di persone disabili all'interno di realtà imprenditoriali di diversa grandezza con l'obiettivo di garantire l'ottemperanza alla Legge 68/99.

Il Gruppo accoglie questa società dal 2010, accrescendo il valore e la stima a cui COLSER e Auroradomus ambiscono nel loro modo di fare impresa e facendo affidamento ad un ulteriore punto di forza all'interno della Cooperativa.

Con l'obiettivo di integrare persone svantaggiate attraverso l'inserimento lavorativo e di dare opportunità di crescita alle aziende e amministrazioni pubbliche ri-

spondendo alle esigenze di professionalità, la co-progettazione di Saltatempo mette al centro le necessità del committente, al fine di concretizzare una partnership fondata su valori comuni.

I lavoratori di SALTATEMPO sono affiancati da un tutor e supervisionati da un tecnico per tutta la durata del progetto, figure che accompagnano i soggetti svantaggiati in un lineare e costruttivo percorso di crescita sia professionale che personale.

Le attività offerte da SALTATEMPO, infine, danno concretezza al nostro impegno per il diritto al lavoro che da anni, in termini di sostenibilità, ci rende attivi nel perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

411.108
EURO DI FATTURATO

29
NUMERO LAVORATORI

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:
Cooperativa sociale (tipo B)

SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO



I SERVIZI DI SALTATEMPO



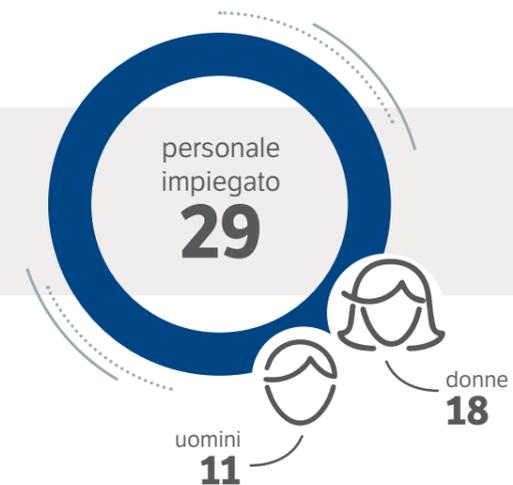
Il metodo Saltatempo

Con una decennale esperienza di selezione del personale nell'ambito delle cooperative sociali, i professionisti di Saltatempo sono le persone più indicate nella scelta dei lavoratori da inserire nei processi aziendali.

La selezione è seguita da una fase di formazione formale che rappresenta il primo stadio di un processo di apprendimento e perfezionamento quotidiano rivolto ai lavoratori svantaggiati.

L'inserimento del lavoratore di Saltatempo viene svolto attraverso **l'affiancamento a operatori professionisti di COLSER ed Auroradomus**, in possesso di un titolo di studio specifico o di una formazione tecnica equipollente.

I lavoratori di Saltatempo sono costantemente accompagnati nel loro percorso professionale da un operatore di Auroradomus e supervisionati da un tecnico di COLSER. Saltatempo si impegna a conformarsi agli alti standard di qualità garantiti dalle numerose certificazioni in possesso di COLSER, trasmettendo ai propri lavoratori il know-how necessario.



Office - servizi integrati

Saltatempo 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.

Sempre in questo ambito vengono effettuati servizi di smistamento della posta in entrata e in uscita con la messa a disposizione di veicoli di proprietà.



Gestione e manutenzione del verde

Un settore in particolare espansione è quello della gestione e manutenzione del verde: Saltatempo 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.



Sanificazione e gestioni ambientali

Grazie all'esperienza maturata da COLSER nei **servizi di sanificazione**, Saltatempo ha acquisito il know-how necessario per rispondere a una vasta gamma di bisogni da parte di imprese private e pubbliche amministrazioni nel pieno rispetto degli alti standard qualitativi del Gruppo, certificati da organismi indipendenti. Saltatempo insieme a COLSER opera in ambiti produttivi di elevata complessità e sviluppa le proprie attività intorno alle esigenze organizzative del cliente, secondo i cicli di produzione e le finestre temporali disponibili. Sempre nell'ottica di una gestione integrata, coordinata ed efficiente.





LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

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 l'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.



1.693.983
EURO DI FATTURATO

81
NUMERO LAVORATORI

Denominazione:

Cofacility Società Cooperativa

Sede legale:

Pisa - Via Gioacchino Volpe, 140

Data di costituzione:

Marzo 2011

Albo società cooperative:

n. A212290

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:

Cooperative di produzione e lavoro

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

C.E.T. Valtaro

La Cooperativa Sociale ONLUS Centro Educativo Territoriale Valtaro (CET Valtaro), iscritta al registro delle Cooperative Sociali di tipo A e B si occupa, sin dal suo avvio nel 2008, della gestione dell'archivio dell'Azienda Usi a Pontolo e Compiano con la duplice finalità di: garantire una corretta gestione di tutta la documentazione conservata ed una pronta accessibilità agli atti richiesti favorendo l'inserimento lavorativo di soggetti lavorativi svantaggiati.

Nel servizio fin dalla sua apertura, opera una persona in carico al Ser.T. che è parte integrante del gruppo di lavoro che opera presso l'archivio ed è regolarmente assunta da CET Valtaro.

Il progetto, che la cooperativa "CET Valtaro" propone per la rivalutazione del territorio di Pontolo è di carattere innovativo e si è sviluppato per fasi successive secondo una logica multidisciplinare di approccio al mercato del

lavoro e dell'inserimento socio-riabilitativo dei soggetti svantaggiati. Quanto affermato trova il suo punto di forza sistemico nella valorizzazione di risorse umane, competenze e conoscenze presenti nel territorio locale permettendo di attivare, a conclusione di un importante percorso formativo, esperienze produttive a favore del territorio. Il progetto ha lo scopo di riqualificare gli immobili in proprietà dell'Azienda USL di Parma, siti in località Pontolo

di Borgo Val di Taro, per destinarli ad archivio aziendale, prevedendo inoltre l'attivazione di una "Bottega dei mestieri" per la formazione e l'avvio produttivo tramite l'inserimento lavorativo a favore di utenti svantaggiati, tossicodipendenti e alcolisti in carico al Sert (Documento dell'AUSL di Parma prot. N.82541 del 19/09/2006 approvato dal Comitato di Distretto nella seduta del 12 maggio 2006).



LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

(Collettività, Ambiente e Innovazione)

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



Che impatto ha l'agire quotidiano del Gruppo COLSER-Auroradomus sulla collettività, sull'ambiente e nel territorio in cui opera?

È una domanda sulla quale non ci si può esimere di riflettere ogni volta che si attiva un nuovo servizio, ogni volta che si assumono nuovi addetti, ogni volta che si acquisiscono nuovi committenti, ogni volta che si instaurano rapporti di confronto con rappresentanti istituzionali, associazioni, sindacati in territori differenti tra loro.

Si parla di portatori di interessi molto vasti e variegati e il Gruppo è consapevole di avere delle precise **responsabilità** nei confronti di ciascuno di essi e un preciso impatto sul territorio in cui gli stessi vivono e lavorano.

In questo Annual Report cerchiamo di misurare questo impatto con lo scopo di riflettere su quali strategie mettere in campo per contribuire alla promozione di **ogni nostra azione sostenibile** al fine di trasformarla in una opportunità di sviluppo e miglioramento del nostro Paese sotto vari aspetti: **sostenibilità ambientale, innovazione, legalità, politiche sociali.**

LA COLLETTIVITÀ



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.

Un agire socialmente responsabile

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**, sia attraverso la diffusione di questo Annual Report che con l'aiuto dei social network, utilizzati in modo consapevole per far arrivare il meglio del nostro agire quotidiano.

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 6300 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.

Il nostro progetto di welfare, premiato dall'Assemblea legislativa dell'Emilia Romagna nell'ambito del **Premio Innovatori Responsabili** e riconosciuto anche dal

Premio COOPIN conferito da Confcooperative Emilia-Romagna, al fine di valorizzare le iniziative di open innovation di natura cooperativa, risponde a quattro degli **obiettivi di sviluppo sostenibile** posti dalla **Nazioni Unite** e sottoscritti da 193 Paesi: salute e benessere, istruzione e qualità, parità di genere, buona occupazione e crescita economica.

Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti e durante il 2018 abbiamo contribuito a realizzare iniziative ed eventi con il patrocinio di **Parma Capitale della Cultura 2020**.

Il Gruppo è socio sostenitore dell'associazione **"Parma, io ci sto!"**, nata con l'obiettivo di creare iniziative di eccellenza e valorizzazione del territorio e finanziare progetti dedicati a Turismo e Tempo Libero, Cultura, Buon Cibo, Formazione e Innovazione proposti.

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 Confcooperative 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 Confcooperative ed alle loro famiglie.

Ma il gruppo di Coordinamento del Progetto Welfare ha lavorato anche ad importanti progetti rivolti alla prevenzione e alla sensibilizzazione dei lavoratori a stili di vita più sani, attraverso la promozione di importanti iniziative.

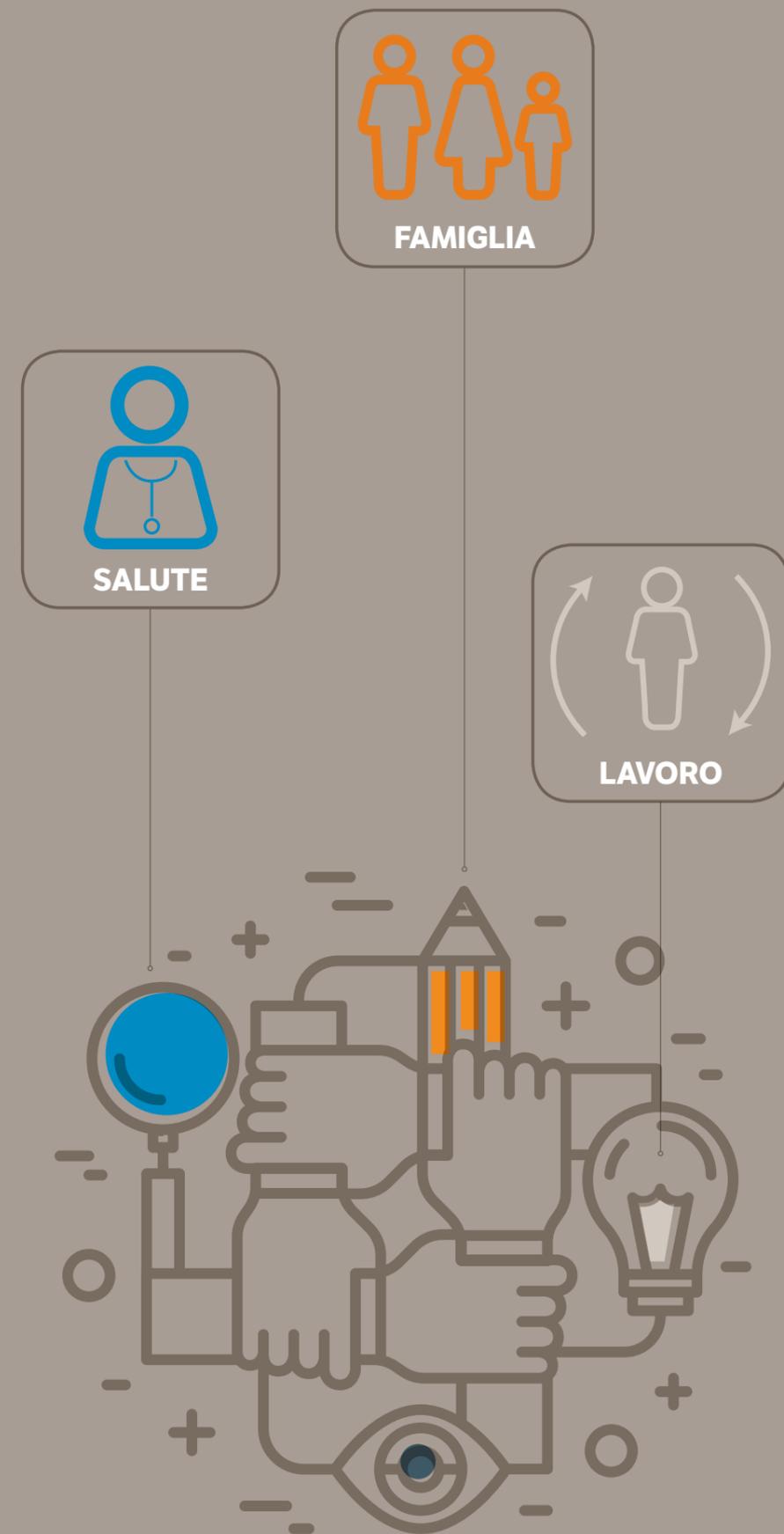
● LAVORO

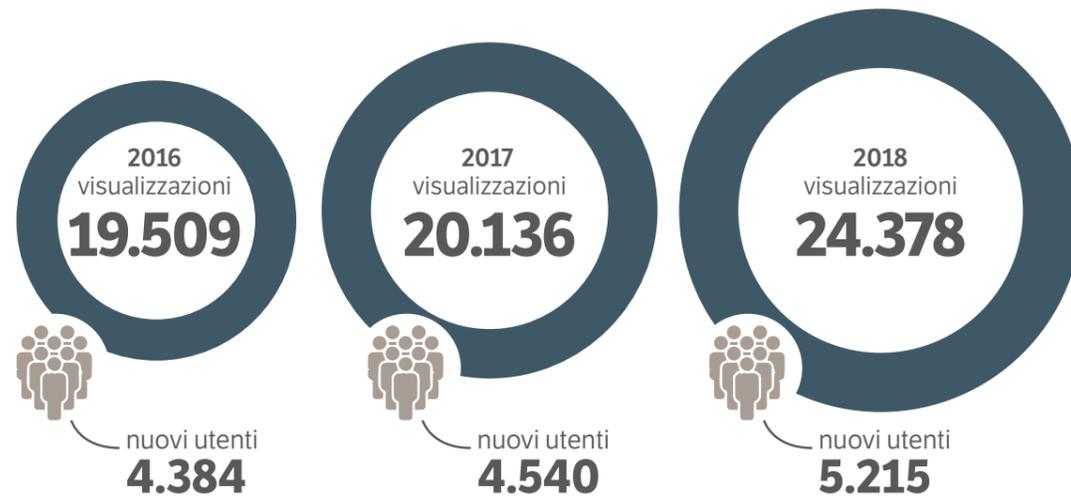
Questo ambito ricomprende temi che in modo più o meno indiretto si intersecano con la **vita quotidiana** di ognuno di noi e che si ricollegano a un ambito fondamentale come quello del lavoro. Diversi di questi temi interessano gli interi nuclei familiari, come ad esempio **il rapporto con gli Istituti 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 immedia-

tamente 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>
I dati di accesso del sito sono in costante aumento.
- Brochure distribuita ai lavoratori nelle occasioni di incontro
- Articoli sull'house organ trimestrale del Gruppo "Block Notes"
- Annual report edizione 2016, 2017 e 2018
- 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.



OLTRE
8.320
CHILOMETRI

2.500
LAVORATORI



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

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 8320 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 2018 hanno chiesto appuntamento al Wel#point circa 800 colleghi e hanno aderito alle varie iniziative oltre **2500 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, grazie anche all'intensificarsi delle iniziative e delle opportunità, ha visto crescere tra i soci lavoratori una sua maggiore fruizione e consultazione passando dalle 19.000 del visualizzazioni di fine 2016 alle oltre 24.300 del 2018

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.

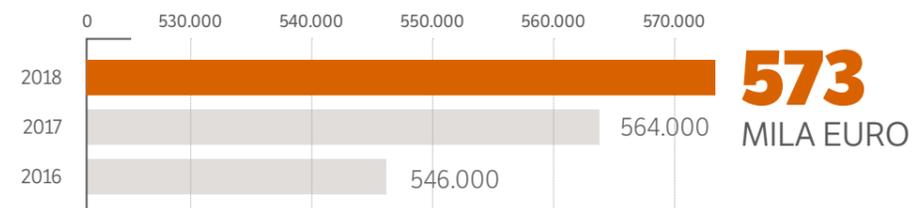
Le pagine più visitate restano quelle dedicate alla famiglia attraverso le convenzioni e quelle rivolte alla salute, attraverso la sanità integrativa di Cooperazione Salute - Campa.

LE AZIONI DI WELFARE COOPERATIVO

BUONO SPESA DI NATALE

(ambito famiglia)

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 **circa 600 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.



“PRENDIAMOCI DEL TEMPO “

Visite senologiche gratuite alle lavoratrici del Gruppo (ambito salute)

Il gruppo di lavoro ha scelto un periodo dell'anno tradizionalmente dedicato alle donne per organizzare quattro giornate, 7, 8, 9 e 12 marzo 2018, 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, Piacenza, Trieste e Milano, 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

Tra la fine del 2017 e l'inizio 2018, 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 2018, all'interno del calendario di appuntamenti "Prendiamoci del tempo", il Gruppo in collaborazione con Cooperazione Salute e Campa, ha dato il via alla **seconda edizione di "WEL#SMILE", la campagna di prevenzione odon-**

toiatrica 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. Anche in questo caso si è registrato un aumento dei partecipanti che da 50 del 2017 sono passati ad 86 del 2018 con un rimborso complessivo nei due anni di circa 17.000 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 nuovi corsi, a Parma e a Pisa, 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.





Nel 2018 hanno usufruito del nostro progetto welfare circa **2500** lavoratori

CORSO DI YOGA AZIENDALE

Questo corso, ormai alla terza edizione e realizzato 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 sia presso la sede del Gruppo a **Parma** sia presso la filiale di **Piacenza**, mentre una nuova edizione è prevista per il 2019 presso la filiale di **Sassuolo**.

CAMPAGNA ABBONAMENTI PARMA CALCIO 1913

Per gli appassionati di calcio è stata confermata anche per la stagione calcistica 2018/2019 la campagna abbonamento alle partite in casa del **Parma Calcio 1913**, società sportiva di cui COLSER è sponsor. I lavoratori interessati hanno potuto usufruire di un abbonamento gratuito per l'accesso alle partite della squadra cittadina. Durante il 2018 sono stati **accreditati più di 1000 biglietti**.

CONVENZIONE TRASPORTO MEZZI PUBBLICI

Tra le azioni che verranno sviluppate nel 2019 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

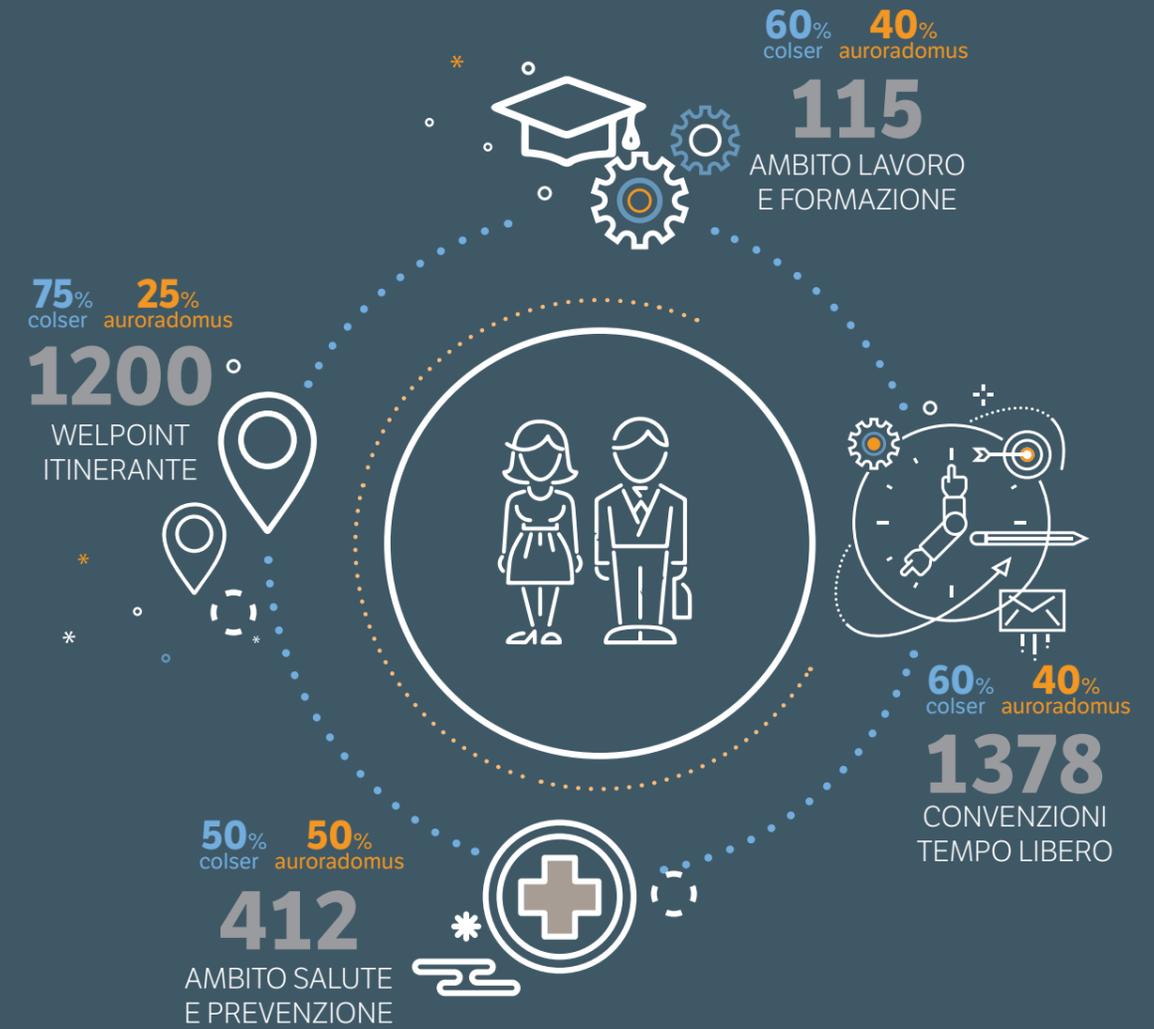
Un'importante novità riguarderà l'ambito del Turismo e delle vacanze. Infatti, in collaborazione con **Federcoltura Turismo Sport di Confcooperative**, è stata realizzata un'indagine di approfondimento sui bisogni e le richieste in questo ambito. Attraverso la creazione di un questionario ad hoc, che è stato somministrato a tutti i lavoratori, si sta procedendo ad una prima analisi dei dati. Nel 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.





OBIETTIVI ONU 2030



Favorire lo sviluppo della propria dimensione economica puntando sulla sostenibilità sociale ed ambientale fa parte del DNA di ogni impresa cooperativa, impegnata quotidianamente a coniugare tutti questi elementi attraverso il lavoro, la mutualità ed il forte radicamento territoriale in un orizzonte internazionale e globale. Non sono così distanti per il Gruppo quindi gli obiettivi di sviluppo delineati dall'**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile** che le **Nazioni Unite** hanno approvato nel settembre del 2015.

A quattro di questi 17 obiettivi sono anzi già state date concrete risposte dal Gruppo, confermate anche dai riconoscimenti ottenuti in questi anni in più occasioni soprattutto per il suo impegno nel campo del welfare interno.



GOAL 3: GOOD HEALTH AND WELL-BEING (salute e benessere)

È nell'ambito della **salute** che il Gruppo ha trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti di welfare cooperativo interno. Attraverso il nostro wel#point interno, si stanno affiancando i lavoratori nell'utilizzo della propria assistenza sanitaria integrativa, introdotta nel CCNL Cooperative di servizi e sociali, e si sono avviati progetti rivolti alla **prevenzione** e alla sensibilizzazione all'adozione di **stili di vita più sani**.

Ma non solo. La salute dei nostri operatori passa anche attraverso la gestione della **sicurezza**. Prevenire i rischi, formare il personale e dotarlo di dispositivi di protezione individuale, verificare le strutture e gli ambienti in cui i nostri lavoratori svolgono le loro mansioni e controllare l'effettiva applicazione delle procedure sono azioni indispensabili che devono accompagnare il nostro agire quotidiano.



GOAL 4: QUALITY EDUCATION (Istruzione di qualità)

L'educazione è formazione, ad ogni età. Come impresa abbiamo una forte responsabilità sulla formazione dei nostri lavoratori su più aspetti. La loro crescita professionale passa anche attraverso la risposta a bisogni legati alla vita quotidiana. Saper accedere alla rete informatica, a dispositivi digitali, ad internet, ai social sono esigenze che si incontrano anche durante lo svolgimento delle proprie mansioni. I lavoratori stranieri inoltre hanno la necessità di migliorare la conoscenza della lingua italiana per sentirsi più integrati e più sicuri nello svolgimento delle proprie mansioni. A questo scopo la nostra la formazione ricomprende in modo più o meno indiretto temi che si intersecano con la vita quotidiana di ognuno di noi e che si ricollegano a un ambito fondamentale come quello del lavoro. 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.



GOAL 8: DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH (lavoro dignitoso e crescita economica)

L'attività del Gruppo è rivolta principalmente a soddisfare quanto indicato nell'obiettivo 8 e in particolare raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione (multiservizi), il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'elevata intensità di lavoro (oltre 6000 lavoratori su tutto il territorio nazionale).

Obiettivo del Gruppo, evidenziato anche nella sua Mission, è quello di **promuovere politiche orientate allo sviluppo e che creino posti di lavoro dignitosi** per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, proteggendo il loro diritto di occupazione in un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti.



GOAL 5: GENDER EQUALITY (parità di genere)

Il Gruppo rappresenta realtà cooperative in cui il personale femminile tocca l'80% della forza lavoro, di cui una buona parte riveste ruoli anche in posizione di leadership e responsabilità allo stesso livello e con le stesse opportunità economiche dei colleghi uomini.

Ma le difficoltà a conciliare tempi lavoro-famiglia restano un problema a cui va data una risposta corale, nonostante si cerchi di lavorare a progetti individuali per andare incontro alle complessità che le donne incontrano nello svolgere i loro talvolta molteplici ruoli di madri, mogli, compagne e figlie.



ANTITRUST

Rating di legalità a tre stelle

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) ha attribuito sia a COLSER che ad Auroradomus, da un paio di anni, 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 stelle**, 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.

PREMIO INNOVATORI RESPONSABILI

Responsabilità sociale, innovazione e parità di genere sono i tratti caratterizzanti del progetto di welfare cooperativo, premiato nel 2018 con una menzione speciale da parte dell'**Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna nell'ambito del Premio Innovatori Responsabili**, giunto alla terza edizione.



RICONOSCIMENTI

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 economica, 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.



PREMIO COOPIN

"In un mondo sempre più interconnesso, dove la possibilità di programmare in anticipo le variabili che guideranno il posizionamento futuro è praticamente nulla, la capacità di innovare è direttamente proporzionale al grado di agilità e alla capacità di attivare connessioni inattese. La competitività delle imprese si costruisce, infatti, sempre più conversando con l'esterno: con il territorio, con la comunità di riferimento, con gli stakeholder."

È questa la motivazione che ha permesso al nostro Gruppo di ricevere una **menzione** in occasione del premio "COOPIN - Premia l'innovazione. Aperta. Cooperativa", organizzato da Confcooperative Emilia-Romagna al fine di valorizzare le iniziative di Open Innovation già avviate da molte realtà cooperative, e di stimolarne altre. Questo premio nasce, infatti, dalla volontà di valorizzare tutte "quelle iniziative che hanno saputo innovare prodotti, servizi e metodi, facendo leva su una rivisitazione dei principi e valori cooperativi e mutualistici, per metterli al servizio delle sfide contemporanee".

In linea con questa filosofia di pensiero, il nostro progetto di Welfare Cooperativo, durante la cerimonia avvenuta nel mese di Dicembre 2018 presso il Palazzo della Cooperazione a Bologna, è stato premiato per aver manifestato particolari aspetti di originalità e innovazione. Ormai da diversi anni, infatti, il nostro progetto di Welfare sostiene i propri lavoratori con iniziative rivolte a loro e alle loro famiglie, incentrando il *focus* su tre ambiti specifici: SALUTE, LAVORO e FAMIGLIA.

L'AMBIENTE



Offrire un'ampia gamma di servizi qualificati rivolti alle imprese e alle persone comporta mettere in gioco una serie di fattori che potrebbero avere un notevole impatto ambientale, se solo non venissero adottate le giuste precauzioni di sostenibilità.

Il 2018 ha visto così la nascita di una nuova divisione all'interno dell'area servizi: **COLSER Green**, settore che concretizza l'impegno di COLSER a sostenere e difendere l'ecosistema dai danni scaturiti da prodotti e servizi con un notevole impatto ambientale, individuando nuovi percorsi di certificazione a sostegno dell'am-

biente, della prevenzione e del controllo dei rischi in termini di **sostenibilità**.

La nuova divisione affiancherà il processo già iniziato con la certificazione ISO:14001 per lo sviluppo e la realizzazione di nuovi progetti dedicati all'ambiente.

Forti di un elevato senso di responsabilità verso le suddette tematiche, il Gruppo applica già un fare consapevole nel campo della sostenibilità, attraverso l'adozione di:



ENERGIA 100% VERDE

Il Gruppo vanta un utilizzo totale di energia 100% pulita, ovvero proveniente da fonti rinnovabili, in parte acquistata e in parte prodotta internamente da un importante impianto fotovoltaico (27 Kw di potenza) presente nella sede di Parma, che ospita oltre 150 impiegati.



AUTOVETTURE EURO 5 e EURO 6

Più del 70% dei mezzi di trasporto impiegati appartengono alle categorie EURO 5 ed EURO 6, che garantiscono l'emissione di gas meno inquinanti per l'aria.



MATERIALI ECOLABEL

All'interno delle tecnostutture, diversi materiali come la carta per uso ufficio, carta igienica, carta mani e saponi da bagno sono certificati Ecolabel, che riconosce al prodotto un impatto ambientale ridotto rispetto alla maggior parte dei prodotti in commercio.



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Sia all'interno della sede, delle numerose filiali e punti operativi, sia in tutti i cantieri e strutture in gestione, i lavoratori sono sollecitati ad adottare una particolare attenzione alla raccolta differenziata, atteggiamento che è stato incoraggiato attraverso la progettazione di contenitori personalizzati per ogni tipologia di scarto: ad ognuno un colore, con impressa la scritta "Colser. Per l'ambiente."

LAVORIAMO PER UN 2019 SOSTENIBILE

LCA

LCA (Life Cycle Assessment) è il metodo che permette di analizzare l'impatto ambientale di un servizio, partendo dall'analisi del suo ciclo di vita. L'applicazione di tale analisi, il cui risultato ha consentito di individuare le fasi maggiormente impattanti per l'ambiente, ha permesso a COLSER di elaborare ed implementare soluzioni di intervento specifiche per diminuire la dannosità dei propri servizi. Quest'analisi ha supportato il processo di definizione di scelte e strategie aziendali sostenibili, supportate da azioni di marketing e comunicazione ambientale.

EPD

L'EPD (Dichiarazione Ambientale di Prodotto) si basa sullo studio dell'Analisi del Ciclo di Vita (LCA) e rappresenta lo strumento di informazione e comunicazione abile a dimostrare i dati oggettivi, verificabili e confrontabili relativi alla prestazione ambientale di un prodotto o servizio. Al fine di implementare un sistema di miglioramento continuo della qualità ambientale dei servizi, COLSER ha applicato lo studio LCA (e relativa EPD) al servizio

di pulizia e sanificazione professionali degli ambienti ospedalieri. In particolare, l'Ospedale Le Scotte dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena), è stato scelto come struttura rappresentativa per compiere l'analisi, in quanto di grandi dimensioni, diversificata in termini di reparti e dove il servizio viene erogato giornalmente con tecnica mista, sia meccanizzato che manuale.

ECOLABEL

EcoLabel è la certificazione, riconosciuta in Europa, in grado di attestare il ridotto impatto ambientale attraverso l'adozione di prodotti, metodologie operative e materiali durante lo svolgimento dei servizi offerti ai propri clienti. In linea con la nostra visione di rispetto per l'ecosistema e incorporando un'etica eco-sostenibile, è iniziato nel 2019 il percorso che ci ha condotto all'ottenimento della certificazione Ecolabel sui servizi che COLSER presta presso importanti committenti presenti all'interno del territorio di Parma (vedi pag. ?? -paragrafo Ecolabel-)



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.



■ Facility Management
 ■ Green Economy
 ■ Aree Metropolitane
 ■ Welfare Cooperativo
 ■ Economia Circolare

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 ha sperimentato l'applicazione di soluzioni tecnologiche 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

Ma 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.



ACTIVAGE PROJECT

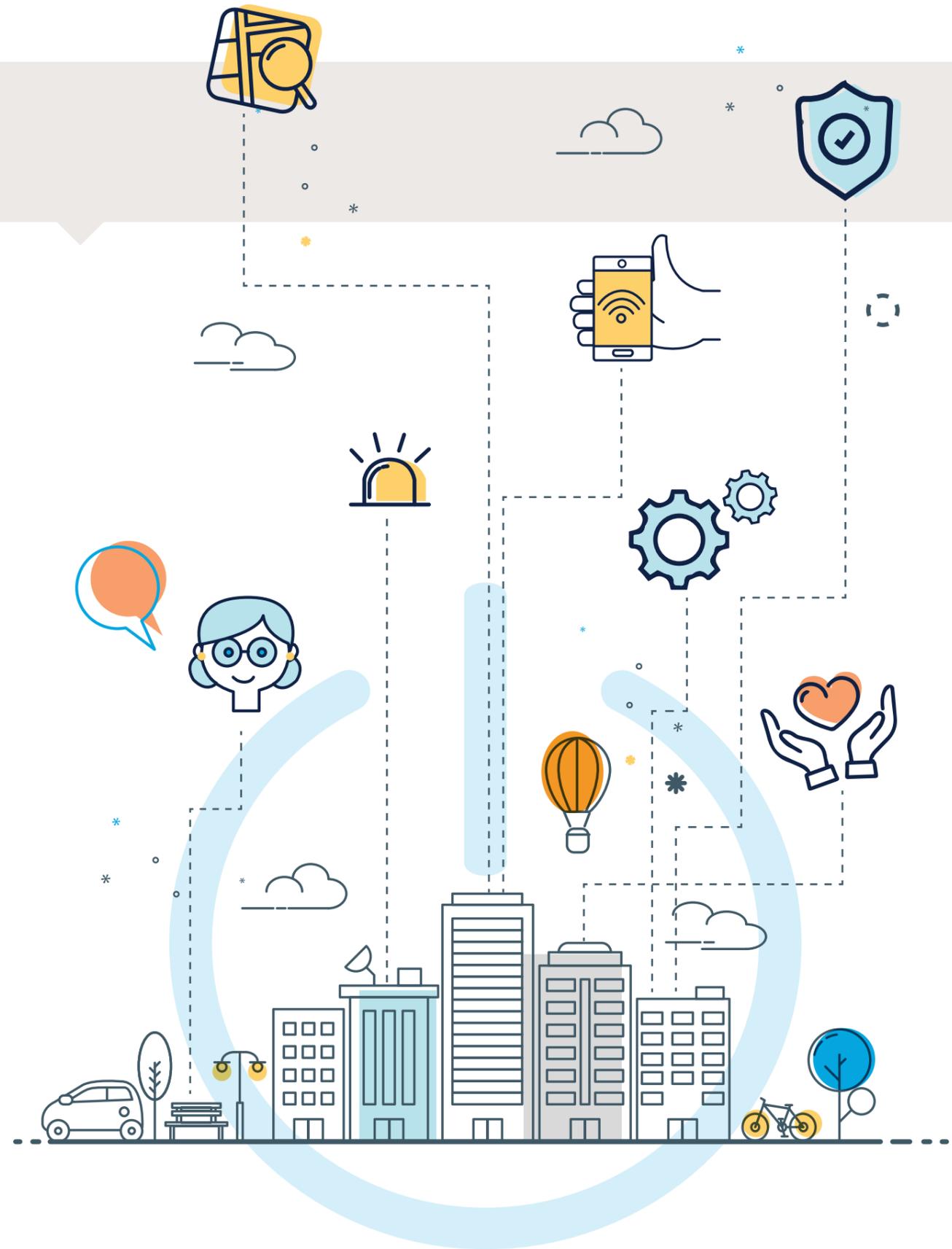
Il Gruppo è impegnato in prima linea, attraverso l'area sociale di Auroradomus, in ACTIVAGE, un importantissimo progetto europeo, finanziato nell'ambito di Horizon 2020, per l'applicazione delle tecnologie e dei dispositivi IoT (Internet delle cose) negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni. Il miglioramento della salute degli anziani e l'incentivazione di uno stile di vita attivo e autonomo, anche in età avanzata, sono tra le finalità perseguite dal progetto della durata di tre anni (2017-2020) che coinvolge 7 nazioni europee (Italia, Grecia, Finlandia, Spagna, Francia, Regno Unito, Germania).

Il modello ACTIVAGE, mediante la formulazione di soluzioni concrete, mira anche alla **sostenibilità economica e funzionale dei sistemi sanitari e sociosanitari.** Sono 49 i partners totali e **7200 le persone coinvolte** (di cui 6000 anziani e 1200 caregivers) all'interno di un progetto che si avvale della **cooperazione tra pubblico e privato**, della sinergia tra soggetti che operano in settori diversi, (sanità, informatica, domotica, telecomunicazioni, ecc.). Tra i partner italiani, al fianco di Aurora Domus, compaiono: Regione Emilia-Romagna, Cup 2000, Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, Isti - Consiglio Nazionale delle Ricerche, Università degli Studi di Parma, IBM Research GMBH e Wind Tre.

L'ambito di ricerca è l'applicazione dell'IoT su persone over 65 che hanno subito un ictus, con conseguenze moderate sulla salute. **Lo studio al quale contribuisce Aurora Domus vede la partecipazione di 200 pazienti**, di cui 100 come gruppo sperimentale e 100

come gruppo di controllo caregiver" (familiari o badanti), medici di medicina generale, operatori sanitari, operatori socio-assistenziali. Inoltre, vi prendono parte numerosi altri professionisti e operatori di tutti i partner coinvolti nel progetto in Emilia-Romagna.

La prima fase, già svolta, consiste nel coinvolgimento di medici e pazienti in base ad un protocollo scientificamente validato e definito da un Comitato Etico. Nella seconda fase, in svolgimento, il progetto prevede l'**utilizzo di sensori, dotati di tecnologia IoT, per monitorare i pazienti e gli ambienti in cui si trovano** al fine di percepire eventuali cambiamenti e intervenire prontamente in caso di necessità. Con il consenso degli interessati e dei rispettivi caregivers, nelle abitazioni vengono installati **sensori di presenza e movimento posizionati in determinati punti della casa** (letto, poltrona, toilette, ecc.). I dispositivi hanno diversi ambiti di applicazione: alcuni riguardano direttamente il paziente, come l'andamento della malattia, i comportamenti dentro e fuori la propria abitazione, i cambiamenti legati all'invecchiamento e la socializzazione. Altri, invece, riguardano l'ambiente in cui il paziente vive, come la sicurezza, la comodità e l'attivazione di sistemi di emergenza nelle abitazioni. I dati vengono infine restituiti attraverso il Fascicolo sanitario elettronico agli utenti/pazienti e ai loro caregivers, e nella scheda sanitaria individuale tramite la rete SOLE al medico curante. Grazie ai dati raccolti ed opportunamente elaborati, analizzati e registrati, si assiste all'elaborazione di **strategie specifiche di intervento e di cura.**





**IL NOSTRO MODO
DI RACCONTARCI**

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



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

È 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. Nel **2018** il sito ha subito un **calo fisiologico del 38%** nelle visite, dovuto anche alla diminuzione di link e collegamenti delle news sui social e ad un potenziamento dei singoli siti delle società del Gruppo.

Si registra invece un aumento delle visualizzazioni dell'8% nel 2018 per COLSER che si somma al 51% IN più del 2017 dovuto alla messa on line del portale per i lavoratori, che permette ai lavoratori di scaricare le buste paga e ogni altra comunicazione interna.

Anche l'andamento del traffico di **Auroradomus** ha subito una **crescita, circa il 10%**, dovuto all'ormai già consolidata abitudine dei lavoratori di accedere al portale on line.



Gli aumenti di accessi e visualizzazioni dei due principali siti del Gruppo è conseguenza anche di una migliore indicizzazione nei risultati naturali di Google delle pagine del sito del Gruppo che risultano essere alimentate da contenuti originali.

Le sessioni "lavora con noi" e "servizi" restano quelle più visitate e con un maggiore media per sessione. 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%).

Ottima anche la performance del nuovo sito dedicato al Welfare, **Wel#info**, che dopo l'aumento del 25% del 2017 registra un ulteriore **aumento del 28% nel 2018**.

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



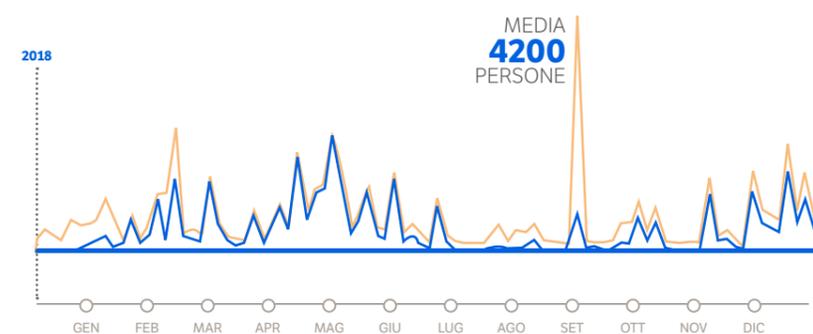


I CANALI SOCIAL

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.**

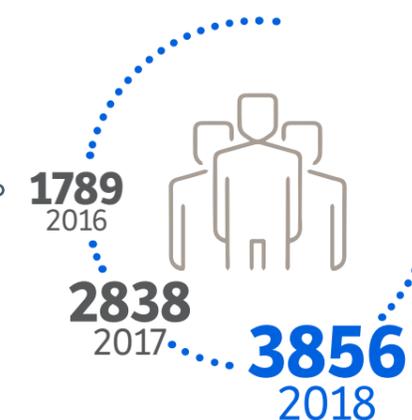
Nel corso del 2013 è stato attivato anche un profilo aziendale su **LinkedIn**, mentre nel 2015 è stato attivato un profilo **Instagram**.



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: **1760 "mi piace" nel 2016, 2838 nel 2017 e 3856 nel 2018**, registrando più di 1000 follower all'anno e una copertura di oltre **16.000 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 nel 2018 un **45% in più** rispetto al 2017 con il tweet più popolare registrato a marzo 2018 con oltre 2000 visualizzazioni.

LINKEDIN

Con oltre 6000 soci e dipendenti su 10 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 2019.

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 pò 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 per integrarle ulteriormente con gli altri strumenti.

L'interazione con i numerosi fan di Facebook ci permetterà di promuovere i nostri servizi e di raccontare la nostra esperienza anche attraverso le immagini e le storie che l'area comunicazione raccoglie durante eventi e iniziative.



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

Note metodologiche e Glossario

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2018, edizione 2019, 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 2016 (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.

Gruppo di lavoro Annual Report 2018 ed. 2019

Tamara Jalanbou e Francesca Bocci (Comunicazione)

Fabiano Macchidani e Giorgio Barral (Qualità)

Chiara Ferrari e Sabrina Varesi (Amministrazione e Finanza)

Progetto grafico

Gruppo Cabiria

Stampa

www.amcparma.it



La carta utilizzata per stampare il nostro Annual Report è certificata ECOLABEL



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

Tutto il **nostro meglio**

Relazione Sociale

ANNUAL REPORT 2018

EDIZIONE 2019

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

Tutto il **nostro meglio**
La Relazione Sociale

LA NOSTRA RELAZIONE SOCIALE

- _07 **La Relazione Sociale**
- _09 **Processo di formulazione del Bilancio Sociale**
- _10 **Le Certificazioni**
- _14 **Il Gruppo per l'ambiente: la divisione Colser green certificata EU Ecolabel**
- _16 **Mappa degli stakeholder**
- _60 **Produzione e distribuzione del valore aggiunto**

I Lavoratori

- _21 La vera forza del gruppo
- _31 Sistema di remunerazione
- _33 Organizzazione del lavoro
- _36 Salute e sicurezza
- _38 Politiche di assunzione e turn over
- _40 Formazione e valorizzazione del personale
- _41 Procedimenti disciplinari



I Clienti

- _45 Valore della clientela
- _55 Analisi investimenti



I Fornitori

- _57 Analisi dei fornitori





LA NOSTRA
RELAZIONE SOCIALE

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

COLSER

SALTATEMPO

COFACILITY

AURORADOMUS

LA RELAZIONE SOCIALE

Abbiamo pensato a questa dispensa, fisicamente disconnessa dalla prima parte, per focalizzare meglio tutte le interazioni sociali del Gruppo COLSER-Auroradomus con i propri stakeholder.

In essa sono analizzati tutti i dati forniti dai singoli reparti delle società del Gruppo

COLSER
AURORADOMUS
SALTATEMPO
COFACILITY

e riportano l'andamento dei valori numerici confrontati nel tempo.

L'elaborazione è stata condotta con modalità definite in modo chiaro e ripetibile e i valori sono stati sintetizzati in grafici e esaminati in un'ottica di rendicontazione e di definizione degli obiettivi futuri.

Per quanto riguarda gli approfondimenti relativi ai servizi svolti dalla singole cooperative del Gruppo si rimanda al company profile "Tutto il nostro meglio".

*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 con 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 va-

lutazione 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.



LE CERTIFICAZIONI

Le attività svolte all'interno del Gruppo Cooperativo sono guidate da diversi schemi di certificazione che comprendono al loro interno, oltre alle disposizioni legislative vigenti, anche diverse norme internazionalmente riconosciute.

In alcune situazioni si sente parlare delle certificazioni come di opprimenti fardelli di burocrazia che si aggiungono al consueto svolgimento delle attività, allo scopo di mantenere acceso il "bollino".

All'interno del Gruppo riteniamo invece che un'applicazione ponderata e pensata sulle specifiche caratteristiche delle attività svolte delle diverse norme certificative, consenta numerosi apporti di valore aggiunto durante i percorsi di certificazione e di mantenimento dei certificati. I principi ispiratori dei sistemi di gestione che il Gruppo applica al proprio interno sono diversificati sulla base della specificità delle singole norme. Sono presenti, però, dei comuni denominatori ovvero:

- l'orientamento al cliente
- la leadership;
- il coinvolgimento delle persone;
- l'approccio per processi;
- l'approccio sistemico alla gestione;
- il miglioramento continuo;
- le decisioni basate su dati di fatto;
- i rapporti di reciproco beneficio con i fornitori
- la valorizzazione dei lavoratori;
- il rispetto delle leggi;
- la sicurezza sul lavoro;
- il rispetto dell'ambiente

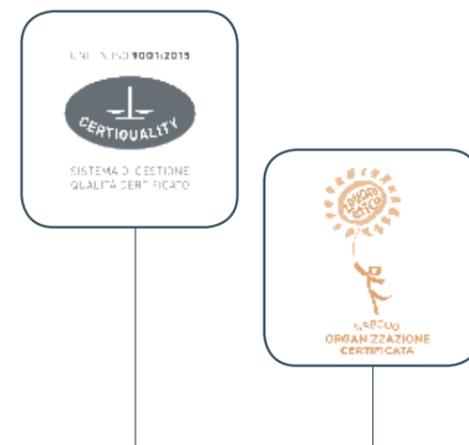
Ripercorrendo i citati principi ispiratori delle certificazioni si scopre che gli obiettivi finali puntano ad avere un cruscotto con pochi significativi quadranti che indichino in ogni momento se la rotta è quella giusta, se il carburante è sufficiente e se all'orizzonte non ci sono ostacoli da evitare; una plancia con segnali di allarme ben piazzati sulle parti importanti e delicate, ed un buon equipaggio preparato durante la navigazione tranquilla e pronto ad intervenire in caso di difficoltà.

Le norme di certificazione, inoltre, abitano le nostre attività ad un evento organizzativo fondamentale: l'abitudine a dover dimostrare il lavoro fatto in caso di ispezione, sia da parte di personale interno che di un ispettore esterno.

L'abitudine al dover rendere conto del proprio operato, e dover dunque tenere traccia dei percorsi, dei contatti, degli accordi è una forma organizzativa premiante, che toglie spazio ad estemporaneità delle scelte, e premia il metodo e la sistematizzazione dei processi decisionali; crea abitudine all'essere valutato a fronte di regole comuni e di standard precisi.

Il concetto stesso dell'ispezione risulta poi fondamentale: è ormai diventato patrimonio al nostro interno la consapevolezza di non essere perfetti, di poter essere trovati "non conformi" durante un'ispezione, ed il cogliere questo momento non come un problema (da nascondere, all'esterno ma spesso anche all'interno), ma come una forte opportunità di miglioramento.

Riportiamo di seguito le certificazioni attualmente attive all'interno del Gruppo Cooperativo.



CERTIFICAZIONI IN POSSESSO SIA DELL'AREA SERVIZI CHE DELL'AREA SOCIALE DEL GRUPPO.

NORMA ISO 9001: 2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

È la norma su cui si basano gran parte degli schemi certificativi. La ISO 9001 è la norma internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ), pubblicata dall'ISO (International Organization for Standardization). La norma è stata aggiornata l'ultima volta nel 2015. Allo scopo di essere pubblicata e aggiornata, la ISO 9001 ha dovuto ricevere l'approvazione della maggioranza degli stati membri, per poter diventare così una norma riconosciuta a livello internazionale e quindi accettata nella maggior parte di paesi nel mondo.

La norma prevede la creazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, una raccolta di politiche, processi, procedure documentate e registrazioni. Questo insieme di documenti definisce le regole interne che definiscono il modo in cui il Gruppo opera e fornisce i propri servizi ai clienti/utenti, come valuta i rischi insiti nelle proprie attività e come pianifica il proprio miglioramento continuo.

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA SA8000

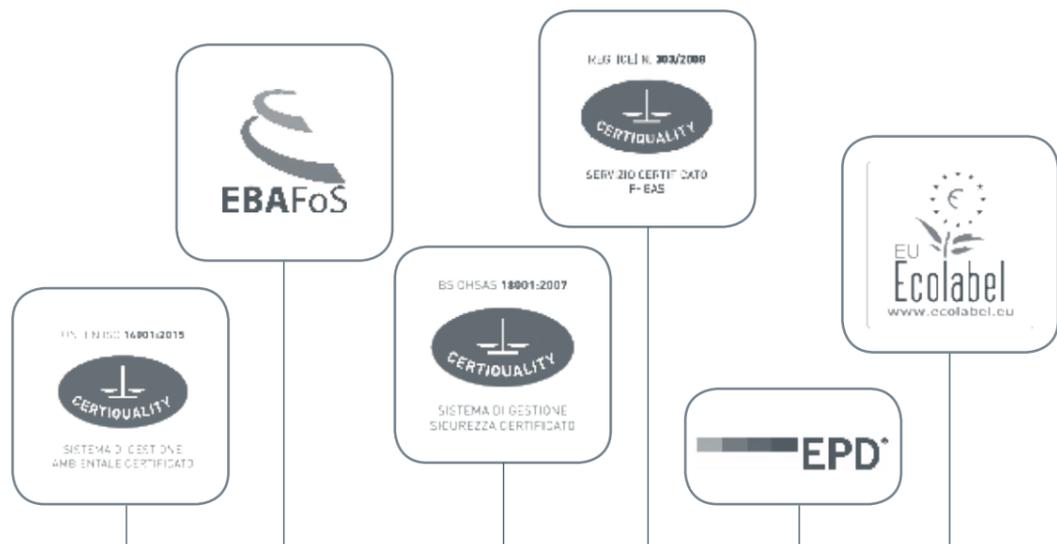
Un ambiente fortemente governato dalla Responsabilità Sociale è vitale per lo sviluppo dell'organizzazione e dei rapporti con e tra il personale, con tutti coloro che entrano in contatto con IL Gruppo, nonché con la

collettività in genere. I principi etici e la responsabilità sociale contribuiscono in modo rilevante all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo messi a punto dal Gruppo e influiscono sui comportamenti che sfuggono ai sistemi di controllo, per quanto gli stessi siano evoluti.

L'etica rappresenta una garanzia di comportamento consentendo, oltre e al di là delle leggi, il rispetto dei canoni di correttezza, equità e trasparenza nei confronti dei dipendenti e dei vari interlocutori del Gruppo Cooperativo.

La norma SA (Social Accountability) 8000, standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo.

Tale garanzia si esplica nella valutazione di conformità del sistema di responsabilità sociale attuato da un'organizzazione ai requisiti della norma SA8000 visibile attraverso la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente con un meccanismo analogo a quello utilizzato per i sistemi di gestione per la qualità secondo le norme UNI EN ISO serie 9000.



CERTIFICAZIONI SPECIFICHE DELL'AREA SERVIZI DEL GRUPPO COOPERATIVO

NORMA ISO 14001 - SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

L'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale è un modo sicuro per individuare e controllare gli effetti delle proprie attività e dei propri prodotti e servizi sull'ambiente. Lo scopo principale della norma ISO 14001 è quello di fornire una serie di requisiti comuni e stabili. Basata sul ciclo Plan-Do-Check-Act, la ISO 14001 specifica i requisiti più importanti per l'identificazione, il controllo e il monitoraggio degli aspetti ambientali, e anche il modo di gestire e migliorare l'intero sistema di gestione. Il Gruppo Cooperativo è consapevole che prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo e impedire che le attività che vengono svolte provochino impatti negativi sull'ambiente, sono due delle sfide più importanti per le imprese di oggi.

OHSAS 18001 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA SUL LAVORO

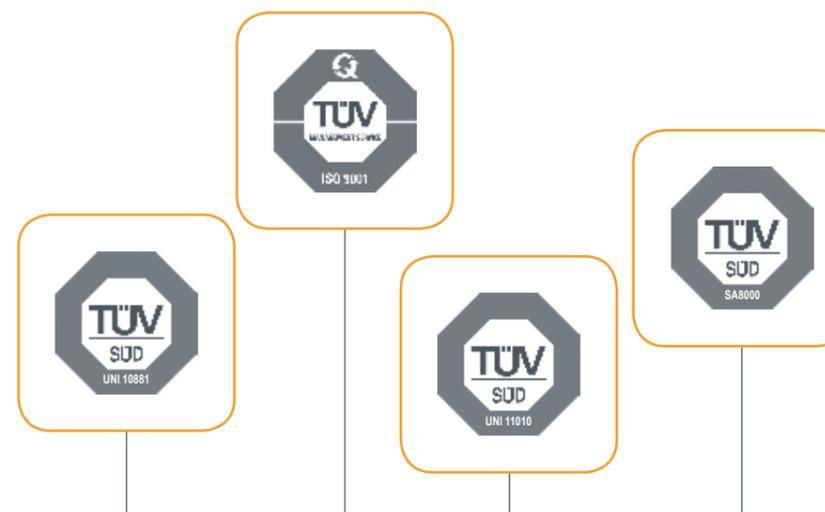
La OHSAS 18001 è uno standard appositamente studiato per aiutare le realtà produttive a definire obiettivi e politiche a favore della Sicurezza e della Salute dei

Lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli ed ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro. È attualmente il modello più riconosciuto, a livello mondiale, per questo specifico ambito ed è applicabile a qualsiasi tipologia di organizzazione e sistema di gestione della sicurezza, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di attività.

ASSEVERAZIONE SICUREZZA AI SENSI DEL D.LGS 81/08

L'area servizi del Gruppo dopo le verifiche condotte dall'Ente bilaterale aziendale per la formazione e la sicurezza, ha ottenuto un importante riconoscimento, la cosiddetta "Asseverazione": una tipologia di certificazione che viene rilasciata da un ente terzo che esprime un giudizio sulla conformità alle norme e sull'efficacia del modello organizzativo adottato per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Sono pochissime, meno di venti secondo alcune stime, le società italiane che hanno ottenuto l'Asseverazione.



CERTIFICAZIONI SPECIFICHE DELL'AREA SOCIALE DEL GRUPPO COOPERATIVO

UNI 10881 - SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

Nell'ambito dei servizi socio assistenziali alla persona, il concetto di qualità si sta evolvendo sempre più: essa infatti non dipende più solo dalla qualità delle prestazioni del personale, destinate a moltiplicarsi rispetto all'attuale proliferare dei bisogni individuali degli utenti, ma dipende anche dalla qualità organizzativa, cioè dalla capacità di una struttura di convogliare le attività umane di ciascuna risorsa, di ciascun ruolo, all'interno di una data organizzazione in modo logico, con un progetto organico e con la consapevolezza che solo un'azione coerente e finalizzata può produrre risultati soddisfacenti.

UNI 11010 - SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

La certificazione riferita alla Norma UNI 11010 è uno strumento rivolto alle realtà, che erogano servizi socio assistenziali rivolti a persone con disabilità in regime residenziale e diurno. Tale certificazione non rappresenta di per sé un fine - che è invece costituito dal conseguimento dell'effettiva capacità di soddisfazione di bisogni (qualità) - ma un mezzo per confermare tale capacità al proprio contesto di riferimento, in modo imparziale ed obiettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo agli utenti possibilità di scelta consapevole.

IL GRUPPO PER L'AMBIENTE: LA DIVISIONE COLSER GREEN CERTIFICATA EU ECOLABEL

La nuova divisione Colser Green nasce con l'obiettivo di sviluppare ed implementare nuovi progetti di sostenibilità ambientale e diffondere una cultura maggiormente responsabile nei confronti del nostro Pianeta.

A partire da questa visione consapevole e avviata in termini di sostenibilità, sono stati attivati percorsi che hanno portato alla certificazione europea ECOLABEL del servizio di pulizia in ambienti interni in grado di attestare il ridotto impatto ambientale mediante l'adozione di specifici prodotti, metodologie operative, macchinari e materiali.

Oltre alle recenti certificazioni che attestano un comportamento aziendale positivo nei confronti dell'ecosistema, come LCA e EPD (si veda pag.30 del company profile "Tutto il nostro meglio"), il Gruppo vanta già da qualche anno l'adozione di sistemi precauzionali che rivolgono l'attenzione a riportare il minor numero possibile di danni all'ambiente, pur continuando ad offrire i propri servizi in maniera efficace ed altamente qualificata.

Ecco allora che, nel 2018 vengono annoverati un numero di automezzi classe EURO 5 ed EURO 6 che supera di gran lunga il 70% sul totale dei veicoli impiegati per i trasporti o qualsivoglia tipologia di servizio.

Infine, il Gruppo è lieto di illustrare, come si può ben notare dal grafico, che nell'ultimo triennio, la presenza dei prodotti chimici pericolosi in linea ha subito un calo crescente e di conseguenza anche il consumo, rincorrendo in tal modo con determinazione e costanza un obiettivo a cui si ambisce da tanto tempo: un'ottima performance lavorativa accompagnata da un ridotto impatto ambientale.

ALIMENTAZIONE
AUTOMEZZI
2018

Gasolio
62%

Benzina
24%

Benzina/
Metano
14%

Benzina+
Elettrico
0%



Autoveicoli
65%



Ciclomotori
1%



Veicolo
Commerciale
34%

N° MEZZI
PER TIPOLOGIA
2018

Normativa antinquinamento	2016		2017		2018	
	N°	%	N°	%	N°	%
Euro 0	4	1%	3	1%	3	1%
Euro 1	3	1%	2	1%	1	0%
Euro 2	13	5%	6	2%	4	1%
Euro 3	46	16%	28	9%	22	7%
Euro 4	60	21%	42	14%	41	14%
Euro 5	138	48%	163	55%	121	41%
Euro 6	23	8%	53	18%	112	38%
Totale	287	100%	297	100%	304	100%

GRUPPO	FDT	SER	Tot per riga
BLUDIESEL TECH	8.027,01	5.971,50	13.998,51
BLU SUPER 98	151,70	343,88	495,58
GASOLIO	129.018,20	340.714,73	469.732,93
METANO	198,39	16.545,00	16.743,39
SENZA PIOMBO 98	46.022,18	39.020,78	85.042,96
Totale	183.417,48	402.595,89	586.013,37

	2016	2017	2018
Numero prodotti chimici in linea (acquistati)	163	167	170
Numero prodotti chimici pericolosi in linea	103	104	74
Consumo di prodotti chimici	347.142,00	335.045,00	345.823,00
Fatturato complessivo in Euro	80.000.000	81.000.000	82.244.434
Consumo di prodotti chimici pericolosi salute/ambiente in litri	193.310	162.251	171.617
Consumo di prodotti chimici pericolosi ambiente	17.902	13.621	13.992
Ore lavorate	3.982.000	3.985.000	4.075.688
Indice di consumo prodotti chimici	0,09	0,08	0,08
Indice di consumo prodotti chimici pericolosi ambiente	4,50	3,42	3,43
Indice di consumo prodotti chimici pericolosi	0,05	0,04	0,04
Consumi: % pericolosi ambiente su totale	5,16%	4,07%	4,05%
Consumi: % pericolosi su totale	55,69%	48,43%	49,63%



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 instaura-

no 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.

gli stakeholders





	Modalità di dialogo	Principali strumenti e azioni		Modalità di dialogo	Principali strumenti e azioni	
 Lavoratori del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Colloquio di assunzione Momenti di formazione Équipe Plenarie capi squadra e referenti Assemblee generali Cassetta delle idee 	<ul style="list-style-type: none"> CCNL Statuto Regolamento Norme sicurezza "Lavorare sicuri" Normativa Privacy Welfare cooperativo Assistenza sanitaria integrativa Wel#info Block Notes Siti e portali Annual Report Social (Facebook) 		La comunità locale e il territorio	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> Wel#info Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Annual Report Block Notes Condivisone contenuti social
 Clienti/Utenti	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Canali di comunicazione dedicati ai clienti (siti internet, portali, social, brochure) Block Notes Annual Report Questionari di soddisfazione clienti/utenti Eventi e iniziative nei servizi o in Sede Sponsorizzazioni 		Le banche/i finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> Appuntamenti periodici con: <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Bilanci economici Annual Report Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Block Notes
 Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Appuntamenti con i nostri uffici acquisti Fiere di settore Incontri B2B negli eventi di sponsorizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Annual Report Block Notes Norme sicurezza sul lavoro 		Il movimento cooperativo	<ul style="list-style-type: none"> Partecipazione attiva attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Block Notes Strumenti di comunicazione della confederazione
 Le altre Cooperative	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Annual Report Block Notes Condivisone contenuti social 		Gli enti di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> Verifiche ispettive periodiche dei processi di erogazione dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> Annual Report Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Block Notes
 Il Sindacato	<ul style="list-style-type: none"> Partecipazione ai tavoli sindacali territoriali Incontri specifici su problematiche legate ai singoli lavoratori (problematiche disciplinari, richieste inquadramento ecc..) 	<ul style="list-style-type: none"> CCNL Regolamento Statuto Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Annual Report Block Notes 		Gli enti di formazione	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) Dispense sui corsi di formazione, alcune realizzate ad hoc

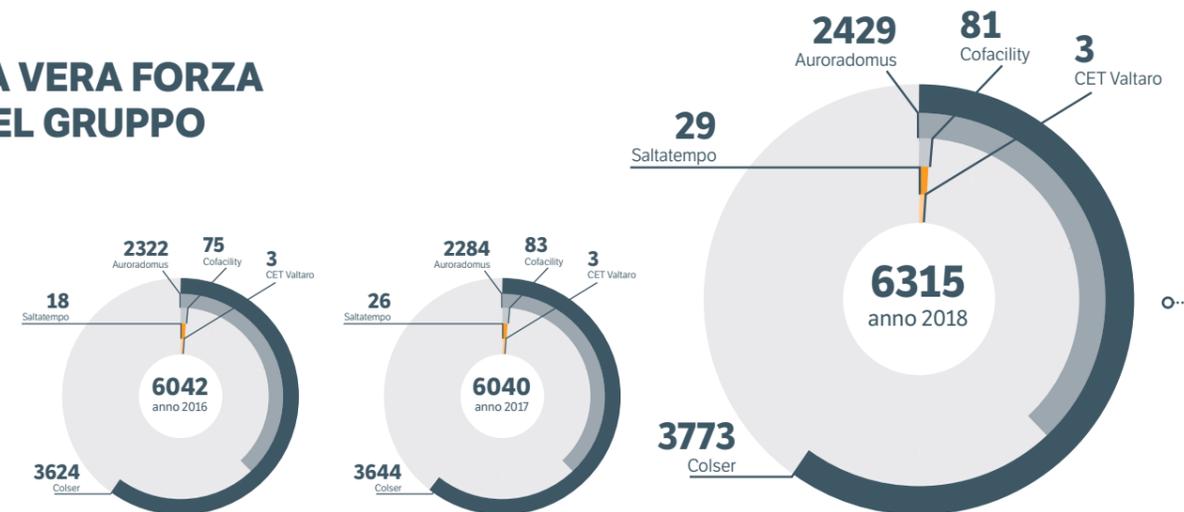
I LAVORATORI



LA FORZA LAVORO



LA VERA FORZA DEL GRUPPO



Dal 2008 la crisi economica ha prodotto una diminuzione dell'occupazione e del potere d'acquisto delle famiglie e una generale stagnazione dei consumi in termini reali. Alcune analisi hanno già evidenziato che la reazione delle cooperative alla crisi è stata diversa rispetto a quella delle altre imprese. Questi risultati trovano conferma anche nei dati del Gruppo Cooperativo (la nostra rilevazione parte dal 2010): possiamo notare come nel corso di 9 anni la nostra forza lavoro sia aumentata di ben 1500 unità.

La crescita si mostra costante sia negli anni dell'immediato post-crisi che in quelli più recenti a dimostrazione del fatto che il Gruppo Cooperativo attraverso oculature scelte gestionali e strategiche ha saputo individuare possibilità di sviluppo e consolidamento anche in tempi difficili, garantendo (ed incrementando)

quello che è uno dei propri principi cardine: la continuità e lo sviluppo di possibilità occupazionali per i propri lavoratori.

La forza lavoro divisa per settore

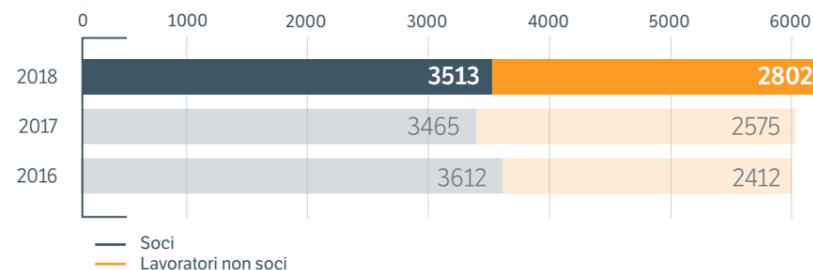
Gli ultimi tre anni di attività hanno visto una crescita moderata, ma costante per tutte le società del Gruppo. Dai dati si nota un buon incremento della forza lavoro nell'ultimo anno di gestione sia per Colser che per Auroradomus.

Quest'ultima nel 2018 ha compiuto un'operazione di fusione per incorporazione con la Cooperativa Sociale C.A.D.A.L. di Aulla che ha comportato l'aumento per la propria forza lavoro di 133 lavoratori.

Lavoratori/anno	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Colser	2493	2760	2850	2758	2936	3064	3118	3577	3624	3644	3773
Cofacility	0	0	0	0	0	73	74	76	75	83	81
Auroradomus	1901	1957	2015	2075	2099	1959	2120	2256	2322	2284	2429
Passoadue	0	0	0	0	0	149	160	92	-	-	-
CET Valtaro	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	3
Saltatempo	0	0	0	6	6	7	7	12	18	26	29
Forza lavoro	4394	4717	4865	4833	5041	5252	5479	6013	6042	6040	6315



SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI



Suddivisione tra soci e dipendenti

Il Gruppo Colser-Auroradomus è composto da cooperative che statutariamente hanno lo scopo mutualistico tra i propri valori fondanti. Per questo il Gruppo punta ad aumentare la percentuale dei propri soci lavoratori rispetto a quella dei lavoratori dipendenti.

Il rapporto associativo garantisce una gestione del rapporto di lavoro basata su presupposti di partecipazione e coinvolgimento nelle scelte della società e offre la possibilità di scegliere i propri rappresentanti negli organi sociali.

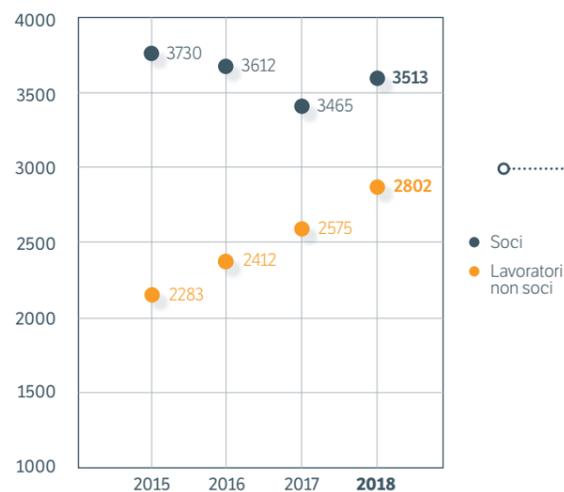
Tali presupposti vengono inoltre integrati dal dovere della cooperativa di curare la valorizzazione della professionalità dei propri soci, garantendo la continuità di prestazioni lavorative con retribuzione equa e conforme alla contrattazione collettiva.

È questo il concetto di mutualità che caratterizza l'esse-

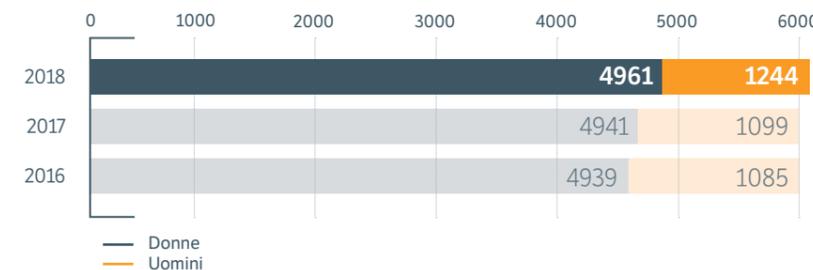
re soci di cooperativa e che è, invece, meno peculiare del rapporto di lavoro dipendente.

Dal punto di vista numerico la realtà del Gruppo Cooperativo si caratterizza per una prevalenza di lavoratori soci rispetto ai lavoratori dipendenti che risulta non troppo marcata.

Si tratta sicuramente di un dato la cui tendenza verso il rapporto di lavoro associativo dovrà essere incrementata attraverso l'adozione di specifiche strategie. Va specificato, però, che spesso, soprattutto nell'ambito dei servizi alle imprese, l'instaurazione del rapporto di lavoro dipendente non è una scelta del Gruppo, ma deriva dall'acquisizione di servizi tramite gara d'appalto in cui i lavoratori erano già contrattualizzati come dipendenti e decidono, almeno in una prima fase, di mantenere tale "status".



DONNE E UOMINI



Un gruppo al femminile

Netta predominanza di donne non solo nella base sociale, ma anche negli organi amministrativo-gestionali. Con questa frase si riassume esaurientemente il contenuto dei grafici sotto riportate e si evidenzia come da tempo il Gruppo Cooperativo faccia della valorizzazione del lavoro femminile uno dei propri tratti caratterizzanti.

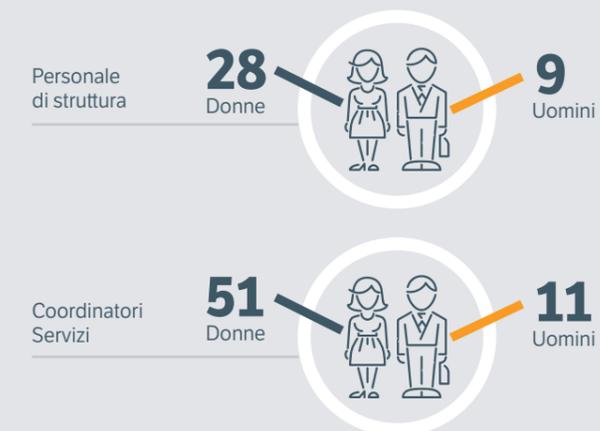
La situazione della suddivisione per genere della nostra realtà, si allinea pienamente con quanto afferma **Anna Manca (Commissione dirigenti cooperative di Confcooperative)**. "La piena affermazione di un modello di sviluppo equo e sostenibile non può prescindere da un ruolo più attivo e consapevole delle donne su cui il mondo cooperativo ha dimostrato di potersi misurare con buoni risultati. Raggiungere l'uguaglianza di genere e favorire l'empowerment di ragazze e donne,

come previsto da Agenda 2030, non è solo un diritto umano fondamentale, ma la condizione necessaria per un modello di sviluppo di cui tutti potranno beneficiare".

Personale femminile con responsabilità

Le posizioni di responsabilità riflettono la composizione per genere della forza lavoro e gran parte delle posizioni di responsabilità sia negli organi politici che tecnici del Gruppo sono ricoperti da donne.

PERSONALE CON RESPONSABILITÀ - 2018





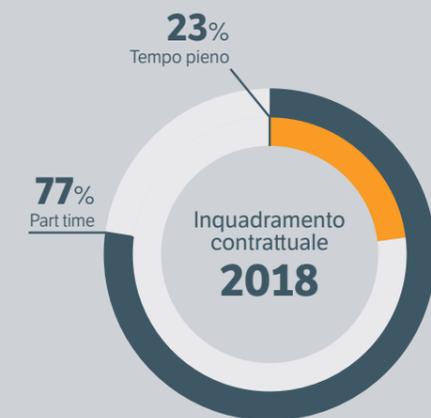
Inquadramenti contrattuali

Molte delle attività che vengono svolte all'interno del Gruppo non richiedono un monte ore "a tempo pieno", ma si adattano con maggiore facilità ad impegni lavorativi "part-time". Se da una parte, quindi, la maggior parte dei nostri lavoratori hanno impieghi part-time in virtù di necessità operative, dall'altra la disponibilità di alcune ore libere nell'arco della giornata consente ai nostri lavoratori (in gran parte donne) di poter conciliare con più facilità la vita professionale con quella familiare. I lavoratori con orario a tempo parziale hanno gli stessi diritti di quelli assunti a tempo pieno, anche se "in proporzione" all'attività lavorativa prestata; di recente, poi, i lavoratori part-time hanno ottenuto importanti riconoscimenti, come la spettanza dei permessi Legge 104 per intero per chi presta servizio per oltre la metà delle giornate lavorative settimanali. Inoltre, per chi presta lavoro supplementare

(ossia per delle ore aggiuntive rispetto a quelle stabilite nel contratto di lavoro part-time, ma non superiori all'orario ordinario) il Jobs act ha riconosciuto, nella generalità dei casi, il diritto alla maggiorazione.

La stabilità del rapporto contrattuale con i lavoratori caratterizza la realtà del Gruppo. I contratti a tempo indeterminato sfiorano il 90%. Questo all'interno di un contesto generale in cui il mercato del lavoro presenta la tendenza opposta: prediligere contratti che non consentono al lavoratore di ottenere prospettive occupazionali a lungo termine.

La stabilità del rapporto lavorativo dovrebbe caratterizzare, come avviene nel nostro caso, le imprese cooperative in quanto lo "status" di socio-lavoratore si accompagna con difficoltà a prospettive di lavoro "a termine".



PART TIME E FULL TIME



CONTRATTI DETERMINATI ED INDETERMINATI



Fascia di età dei lavoratori

L'età anagrafica media dei nostri lavoratori è cresciuta nel corso degli anni: questa tendenza si è particolarmente accentuata nell'ultimo periodo con un'ultima rilevazione che evidenzia come ben il 49% dei nostri lavoratori abbia più di 48 anni.

È difficile analizzare il fatto fornendogli un'interpretazione sia positiva che negativa: da una parte certamente aumenta l'esperienza fornita dalla vita e dal lavoro, dall'altra può venire a mancare la forza e l'energia proprie di età più giovani.

Sicuramente questo dato deve far riflettere la nostra organizzazione sull'opportunità di ricercare strategie di prevenzione dei livelli di stress/burn-out lavorativo. Queste fenomenologie si presentano infatti con più frequenza nelle fasce di età più avanzate.

Anzianità lavorativa

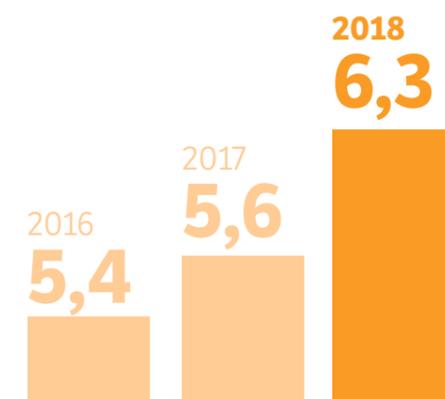
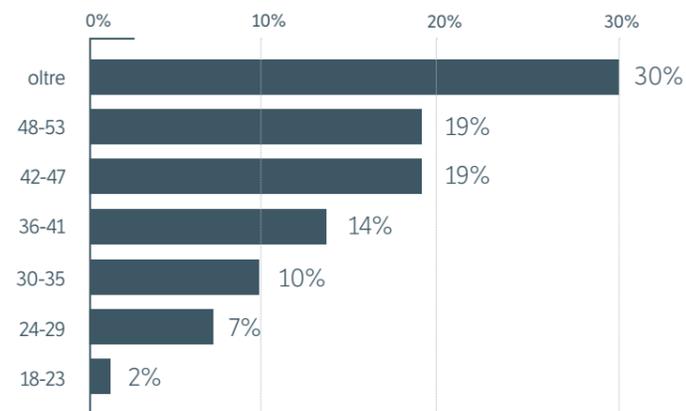
Di pari passo all'aumento dei nostri lavoratori all'interno delle fasce di età anagrafica più avanzate, si registra anche un costante aumento dell'anzianità lavorativa media. Questo dato è sicuramente positivo per il Gruppo, infatti maggiori tempi di permanenza lavorativa nelle nostre realtà significano una diminuzione del turn-over e di tutte le problematiche da esso comportate.

Inoltre significa che i nostri lavoratori trovano nel Gruppo una possibilità lavorativa che fornisce garanzie di sicurezza e stabilità, nella quale è possibile investire una parte significativa della propria vita.

NUMERO LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ - 2018



% LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ - 2018





REGIONI IN CUI OPERIAMO

2.579
EMILIA ROMAGNA

1.138
LOMBARDIA

902
TOSCANA

692
FRIULI VENEZIA GIULIA

286
VENETO

251
ABRUZZO

219
LAZIO

74
MARCHE

56
TRENTINO ALTO ADIGE

12
PIEMONTE

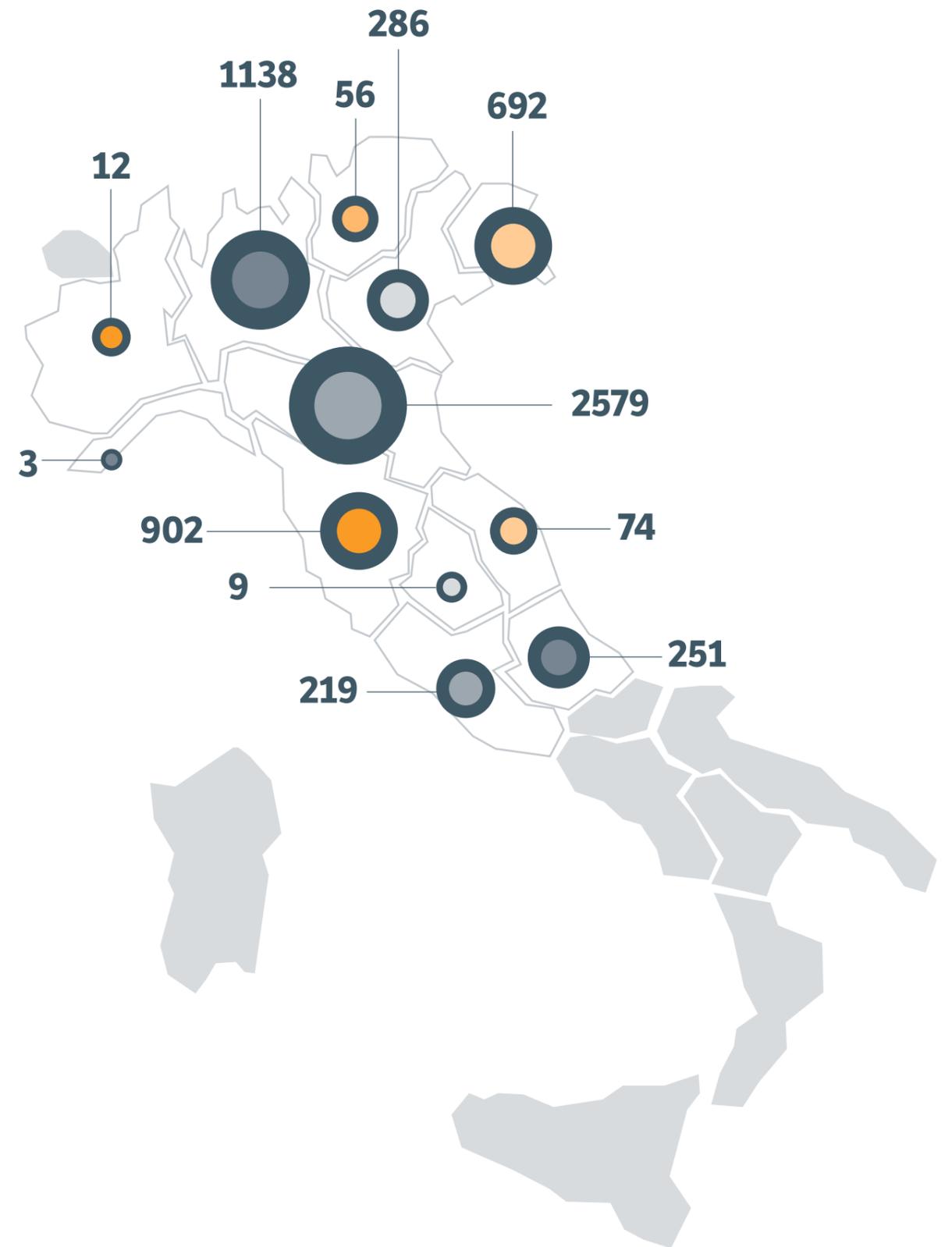
9
UMBRIA

3
LIGURIA

Lavoratori per regione

La rilevanza nazionale del Gruppo Cooperativo si evidenzia dal grafico sotto riportato nel quale si nota una forte presenza nella regione in cui il Gruppo è nato (l'Emilia Romagna), ma anche un forte consolidamento in altre regioni italiane con particolare rilevanza per la Lombardia, la Toscana, il Friuli Venezia Giulia, il Veneto, il Lazio.

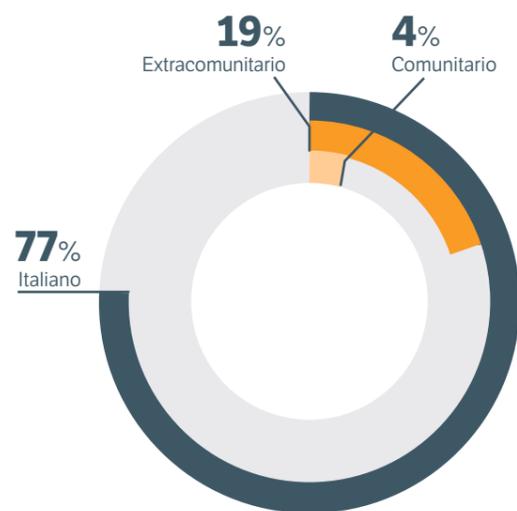
Il Gruppo continuerà ad adottare anche nei prossimi anni strategie di espansione territoriale multisettore, per questo ci si pone l'obiettivo di incrementare i numeri della forza lavoro anche nelle regioni in cui siamo attualmente meno presenti e in quelle in cui non svolgiamo attualmente alcuna attività.





Il Gruppo Cooperativo è multiculturale

In modo direttamente proporzionale ai flussi migratori che hanno interessato il nostro Paese, sono aumentati nel tempo i lavoratori stranieri attivi nelle nostre realtà. La forza lavoro è ancora fortemente caratterizzata dalla presenza di personale italiano, pienamente integrata con lavoratori provenienti sia da Paesi comunitari che extracomunitari. L'integrazione delle risorse, a prescindere dalla loro provenienza e genere rappresenta una delle caratteristiche vincenti di una realtà moderna che non applica in nessun modo al suo interno politiche discriminatorie: al contrario, abbiamo rilevato come nelle nostre attività l'integrazione delle diverse etnie abbia rappresentato un vero valore aggiunto. In stretta relazione ai numeri dell'intera forza lavoro anche la gran parte del personale straniero in forza è di genere femminile.



PERSONALE DEL GRUPPO - 2018



PERSONALE STRANIERO PER GENERE



(dettaglio)

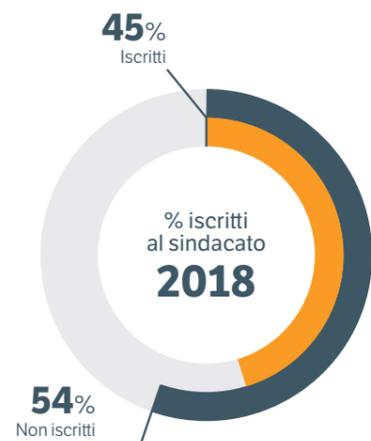
4.447
ITALIANI (75%)

648
AFRICANI (10,7%)

566
EUROPEI (9,4%)

258
AMERICANI (3,8%)

156
ASIATICI (1,1%)



ANDAMENTO ISCRITTI AL SINDACATO



Libertà di associazione e di rappresentanza

Le indagini statistiche nazionali mostrano come negli ultimi anni le principali organizzazioni sindacali abbiano perso più di 450.000 iscritti.

La realtà del Gruppo Cooperativo non mostra evidenti variazioni del numero di iscritti: è vero che nell'ultimo anno si è registrato un decremento, ma i dati che prendono in considerazione gli ultimi esercizi mostrano numeri tutto sommato privi di scossoni e allineati appena sotto la soglia del 50% di iscritti dell'intera forza lavoro. Si tratta di un dato sicuramente sopra la media nazionale a dimostrazione del legame che da sempre unisce il mondo della cooperazione con quello sindacale.

Anche i dati relativi ai lavoratori che all'interno della nostra organizzazione rivestono un ruolo sindacale di rappresentanza sono significativi e mostrano come la

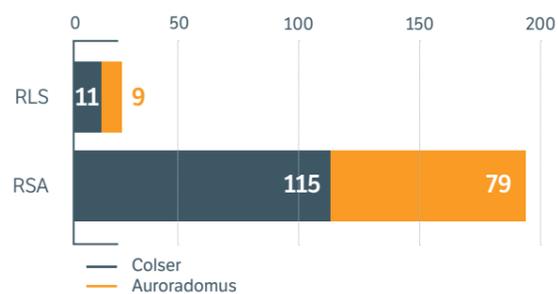
nostra organizzazione non inibisca in nessun modo la possibilità per i nostri lavoratori di svolgere, al nostro interno, un ruolo sindacale attivo.

Lavoratori svantaggiati

All'interno del Gruppo Cooperativo opera la Cooperativa Saltatempo, che fa dell'inserimento di persone con disabilità all'interno del mondo del lavoro la propria "mission".

Lavoratori svantaggiati trovano occupazione e possibilità di inserimento sociale anche all'interno delle due cooperative più grandi del Gruppo: Colser e Auroradomus. Questo a testimoniare l'applicazione del principio: "Cooperare è includere".

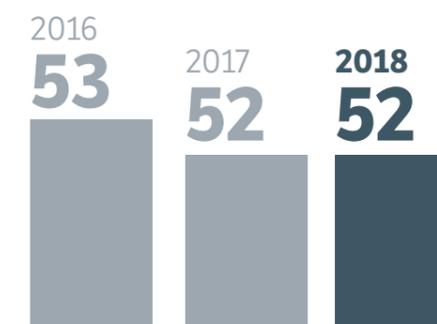
RAPPRESENTANZA RLS RSA



ANDAMENTO RAPPRESENTANZA



SISTEMA DI REMUNERAZIONE



Costo del lavoro

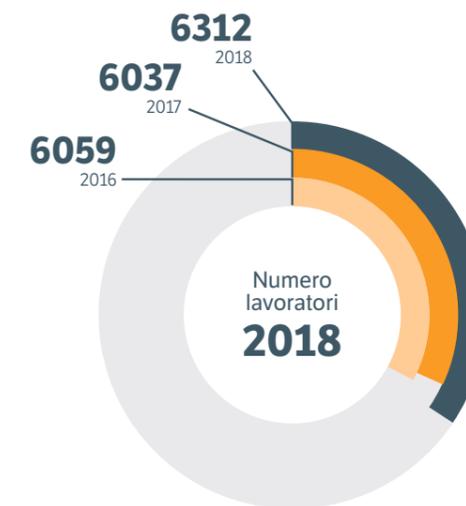
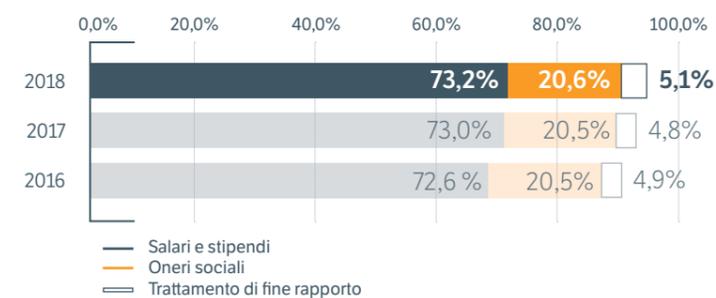
Nel 2018 il dato su base nazionale si caratterizza per un aumento dell'occupazione che sfiora l'1%. Si tratta, tuttavia, di una crescita debole, che si inserisce in un quadro economico peggiorato rispetto all'anno precedente che registrava una crescita del PIL dell'1,6%

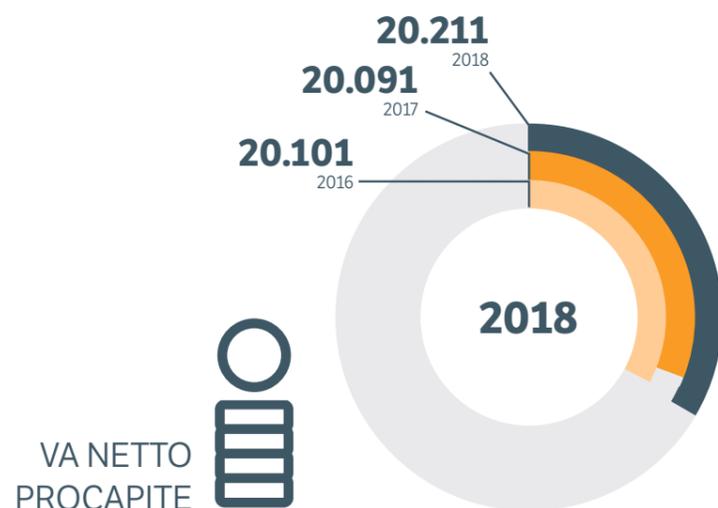
In controtendenza con un'economia nazionale rallentata e in flessione, il gruppo consolida il trend occupazionale degli anni precedenti, registrando rispetto al 2017 una forte crescita del numero dei lavoratori (6312 unità nel 2018 contro 6037 nel 2017; + 4,6).

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 dimen-

sione. 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.

INCIDENZA % COSTI DEL PERSONALE



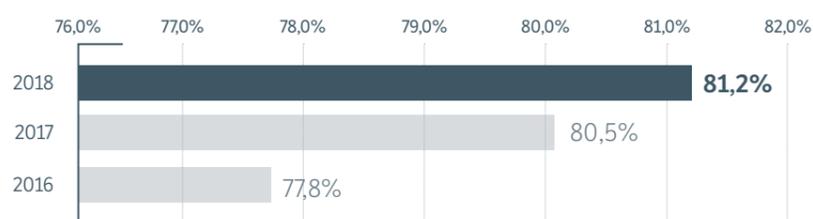


Incidenza del costo del personale sul totale dei costi

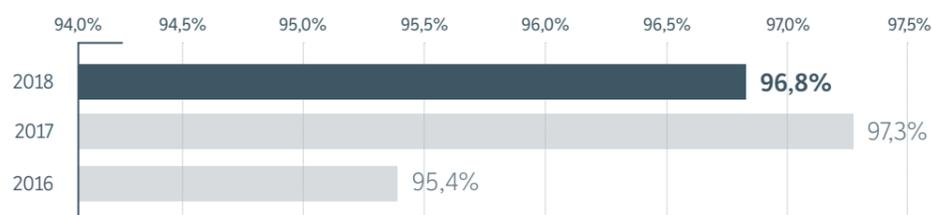
La struttura dei costi del personale si caratterizza per un andamento fortemente equilibrato. Le manovre economiche degli ultimi governi, incentrate fortemente sulla decontribuzione del costo del lavoro, oltre ai ritardi nei rinnovi delle condizioni contrattuali, hanno permesso di “calmierare” in termini di costi gli effetti incrementativi della crescita occupazionale. L’incidenza sui costi di produzione nel corso del triennio conferma un trend crescente, ma nel biennio 2017-

2018 lo scostamento è decisamente contenuto (+0,7% rispetto a + 2,7% nel biennio precedente), effetto di una gestione delle risorse attenta e responsabile. Un altro dato che conferma ulteriormente l’efficiente gestione delle risorse è la crescita dell’indice di produttività di ogni singolo lavoratore; rispetto al 2017 il valore aggiunto procapite riprende a crescere, superando il livello raggiunto nel 2016.

INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE



INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE AGGIUNTO



ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Proponiamo di seguito alcuni dati quantitativi di gestione complessive delle risorse umane che mostrano l’enorme mole di situazioni che si presentano nella gestione quotidiana della nostra forza lavoro. Ovviamente tutte le attività di gestione svolte, rispettano pienamente i diversi requisiti di tipo contrattuale, previdenziale e normativo.

GESTIONE	COLSER	AURORADOMUS	TOTALE
Ore lavorabili	4.413.941	-	4.413.941
Ore lavorate	4.233.767	3.047.222	7.280.988
Maternità obbligatoria	31.601	75.917	107.517
Maternità facoltativa	23.082	27.361	50.443
Ore allattamento	1.606	1.532	3.138
Ore permessi studio	-	978	978
Malattia	213.381	169.703	383.084
Infortuni	19.265	19.929	39.193
Aspettativa non retribuita	38.585	18.471	57.055
L 104	18.741	15.915	34.656



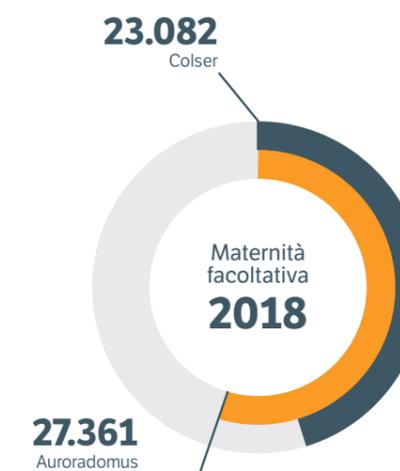
La maternità, un diritto da difendere

L'art.37 della costituzione sancisce il principio dell'uguaglianza di diritti tra uomini e donne sul lavoro e la direttiva secondo la quale le condizioni di lavoro debbono consentire alle donne lavoratrici l'adempimento delle essenziali funzioni familiari ad esse attribuite, garantendo un'adeguata protezione della madre e del bambino, permettendo contemporaneamente di esercitare liberamente i diritti di lavoratrice. Il Gruppo Cooperativo, costituito in gran parte da donne lavoratrici, conosce bene

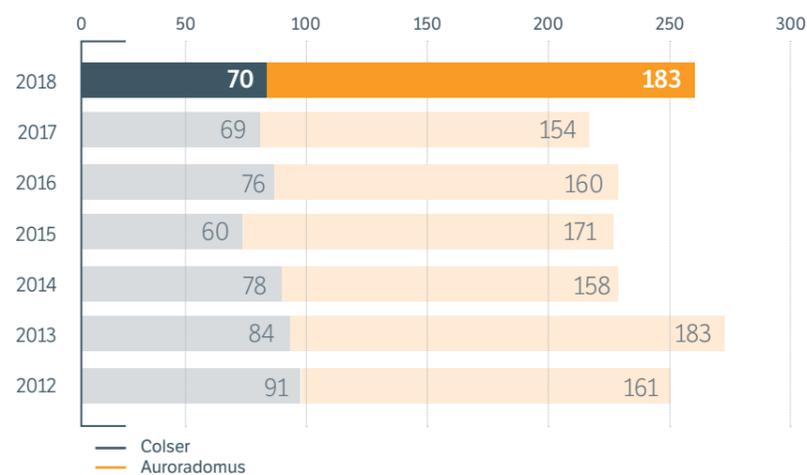
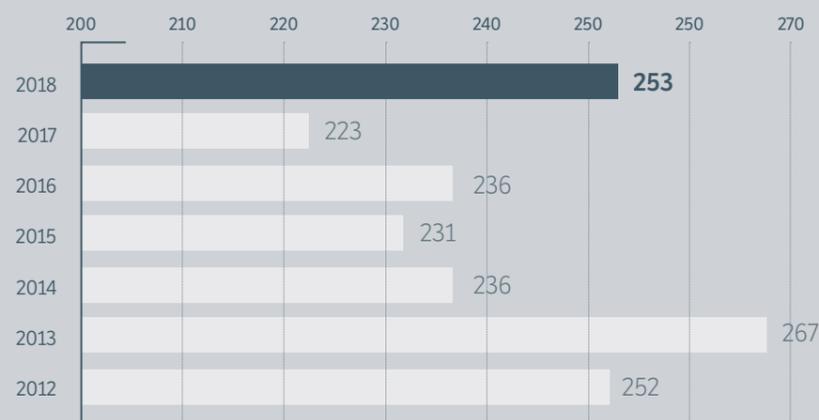
questo principio costituzionale e applica pienamente tutte le norme che via via si sono succedute a tutela della maternità.

Si presentano ogni anno come significativi i numeri che rappresentano la gestione della maternità all'interno del Gruppo: dal numero di lavoratrici entrate in maternità, fino alle ore impiegate dalle lavoratrici in maternità obbligatoria, facoltativa e allattamento.

GESTIONE DELLA MATERNITÀ - 2018



MATERNITÀ



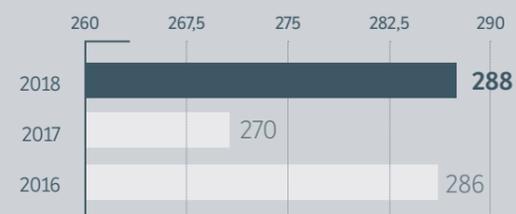


SALUTE E SICUREZZA

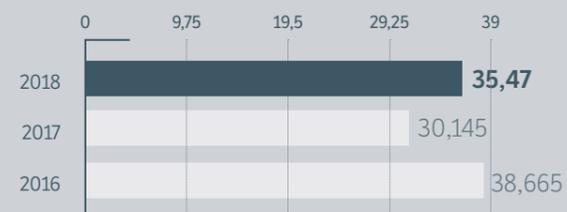
I servizi di prevenzione e protezione interni al Gruppo da sempre attuano una costante attività di controllo delle modalità operative susseguenti a specifiche valutazioni dei rischi. Il dato emerso nel 2018, che dimostra un lieve aumento del numero degli infortuni, fungerà dunque da grande stimolo per rinforzare notevolmente tali attività.

Tra gli obiettivi principali del Gruppo, vige infatti la volontà di garantire ai propri lavoratori un'operatività sicura e controllata. Per questo, tra i propositi del prossimo anno, emerge quello di ottenere una sensibile diminuzione del numero degli infortuni.

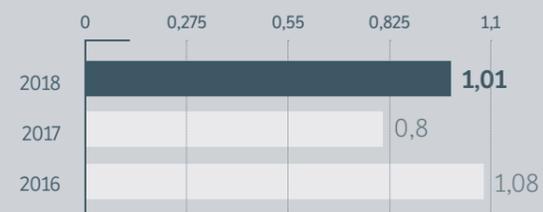
ANDAMENTO INFORTUNI (esclusi in itinere)



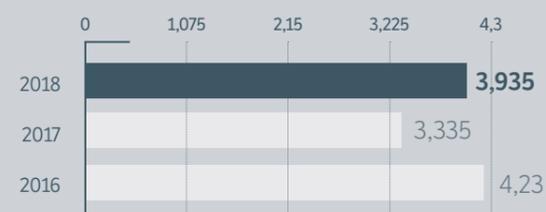
FREQUENZA INFORTUNI



GRAVITÀ INFORTUNI



INCIDENZA INFORTUNI



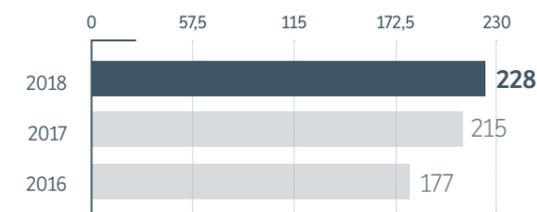
Sopralluoghi e Audit

Un intenso programma di controlli all'interno delle nostre attività, permette costante controllo dei livelli qualitativi offerti.

I controlli integrano tutti i requisiti legislativi applicabili oltre alle norme di certificazione per le quali le cooperative del Gruppo sono in possesso di certificazione da parte di Ente terzo indipendente.

Le principali tematiche che vengono affrontate durante gli audit interni riguardano, in particolare, la gestione dei processi di qualità, la responsabilità sociale, la sicurezza, la tutela dell'ambiente.

SOPRALLUOGHI ED AUDIT

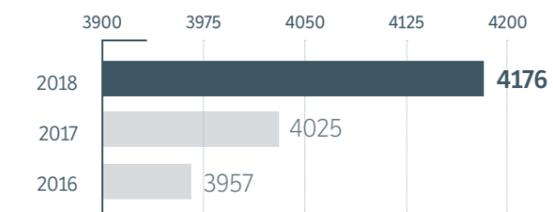


Visite mediche

La sorveglianza sanitaria rappresenta uno dei capisaldi della gestione della sicurezza sul lavoro all'interno del Gruppo. La grande consistenza numerica della nostra forza lavoro comporta lo svolgimento, ogni anno, di circa 4.000 visite mediche.

Si tratta di numeri davvero significativi dietro ai quali si cela un costante lavoro di programmazione delle visite, controllo degli esiti e valutazione di impieghi alternativi del lavoratore in caso di idoneità parziali o con limitazioni.

SORVEGLIANZA SANITARIA - VISITE MEDICHE

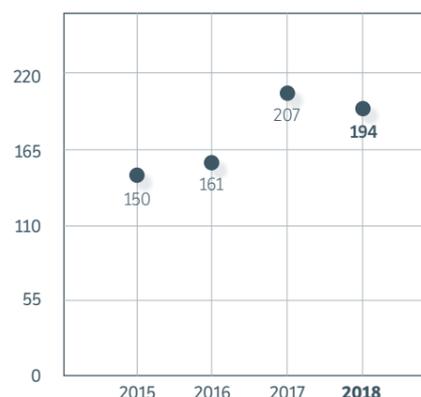




POLITICHE DI ASSUNZIONE E TURN-OVER



ASSUNZIONI



Assunzioni: un dato in aumento

Il numero complessivo delle assunzioni effettuate dalle cooperative del Gruppo ha sempre superato negli ultimi anni la soglia delle 1350 unità.

Nel corso degli ultimi 5 anni questo dato è aumentato gradualmente, ma con costanza e con diretta proporzionalità all'incremento numerico della forza lavoro.

In particolare il confronto con il dato del 2017 evidenzia un aumento di circa 300 assunzioni: questo dato è in linea con i numeri forniti dal ministero del lavoro che sanciscono per l'anno 2018 un aumento di circa il 9% delle assunzioni rispetto a quelle dell'anno precedente. Rimane sempre rilevante il numero delle richieste di lavoro che arrivano al Gruppo attraverso diversi canali,

a testimonianza dell'appetibilità che riveste la nostra realtà all'interno del mercato del lavoro.

Donne protagoniste nel corso del 2018 anche in relazione alla suddivisione per genere delle assunzioni. Quasi triplo il dato delle donne assunte rispetto a quello degli uomini. Il 90% del nostro personale in forza possiede un contratto a tempo indeterminato, mentre la gran parte delle assunzioni avviene tramite un contratto a tempo determinato.

Si tratta di un dato che solo apparentemente risulta contraddittorio, ma che è motivato dal fatto che un'alta percentuale delle assunzioni effettuate a tempo determinato vengono convertite, alla loro scadenza, in contratti a tempo indeterminato.

Le tipologie di cessazione del rapporto di lavoro

Tante assunzioni, ma anche numerose cessazioni del rapporto di lavoro che si determinano attraverso la dimissione volontaria dei lavoratori, ma anche attraverso altri eventi di comune riscontro nei diversi percorsi lavorativi.

Tutto questo determina il turn-over del personale, a volte una risorsa per l'organizzazione, altre volte un problema. In ogni caso un fenomeno che va correttamente gestito all'interno del Gruppo Cooperativo. Come desumibile dai dati presentati in questo documento, l'incidenza del turn-over appare comunque in calo.

Il grafico sotto riportato si riferisce a tipologie di cessazione del rapporto di lavoro diverse dalla dimissione volontaria e contempla casistiche quali il pensionamento, la dimissione causata da cambio di appalto, dalla scadenza di contratti a tempo determinato, dai licenziamenti.

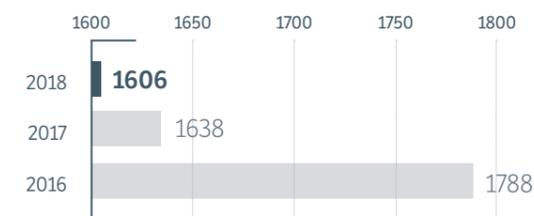
ASSUNZIONI PER GENERE



ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



ANDAMENTO DIMISSIONI





FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

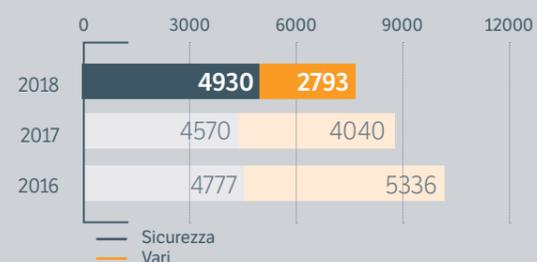


Formazione come strumento per conseguire l'obiettivo della mutualità nei confronti dei nostri lavoratori. Con questo stimolo il Gruppo Cooperativo continua ogni anno ad investire nella formazione del proprio personale, sia attraverso percorsi previsti anche dal contesto normativo relativi alla sicurezza sul lavoro, sia in percorsi di miglioramento tecnico e professionale.

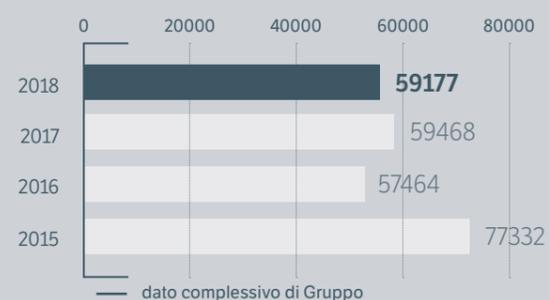
La formazione del personale, consente al Gruppo di rimanere competitivo in un contesto storico in cui l'evoluzione è decisamente rapida e la concorrenza, soprattutto in alcuni ambiti, molto alta. Una maggiore flessibilità professionale dei lavoratori si può ottenere attraverso lo sviluppo e il potenziamento delle nostre risorse e la capacità di adeguarsi a cambiamenti tecnologici, culturali, sociali è un fattore caratteristico e determinante. Ecco perché la formazione è necessaria ed indispensabile, anche al fine di motivare i nostri lavoratori a crescere, ad acquisire maggiori competenze e a svolgere nel miglior modo possibile le mansioni assegnate.

Le ore impegnate annualmente in attività formative rimangono sostanzialmente stabili nel corso degli anni, attestandosi su livelli che si posizionano sopra la media dei singoli settori di attività.

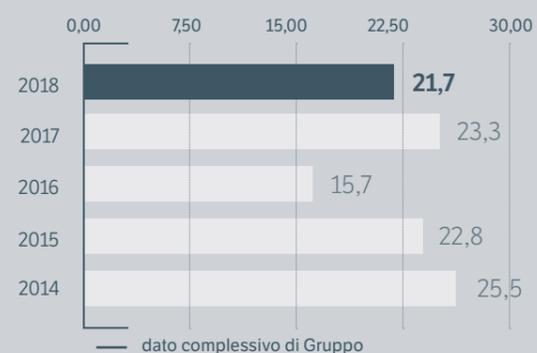
PERSONE FORMATE NEGLI ANNI



ORE FORMAZIONE NEGLI ANNI

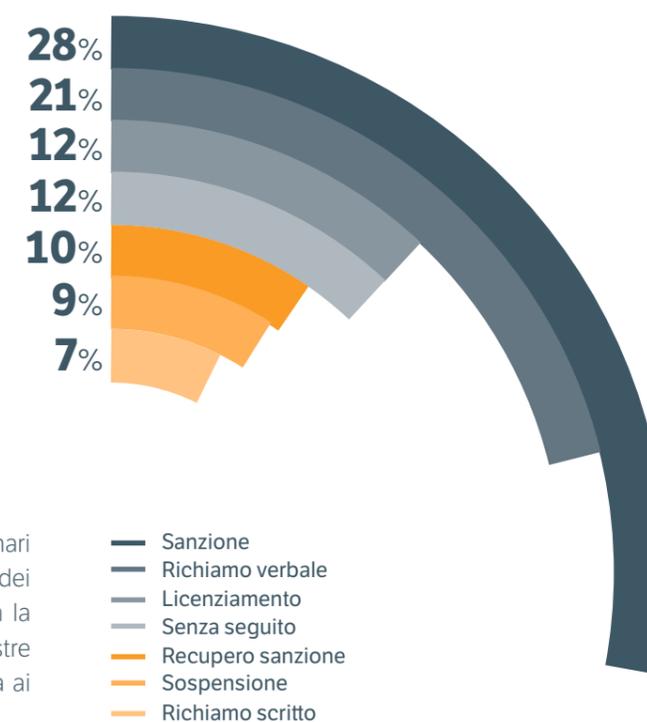


MEDIA ORE PRO CAPITE



PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

TIPOLOGIA DEI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E DEI CONTENZIOSI 2018

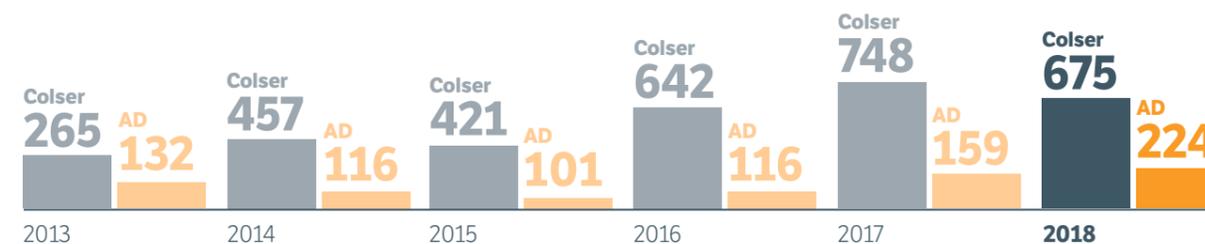


Non mostriamo i dati delle contestazioni disciplinari per mostrare una inflessibile rigidità nei confronti dei nostri lavoratori, ma per mostrare l'attenzione con la quale seguiamo il corretto svolgimento delle nostre attività, la cui riuscita è spesso strettamente legata ai comportamenti in servizio dei lavoratori.

I procedimenti disciplinari che attuiamo sono sempre svolti nella piena osservanza dei contenuti dei CCNL di riferimento e, più in generale, della disciplina giuslavoristica.

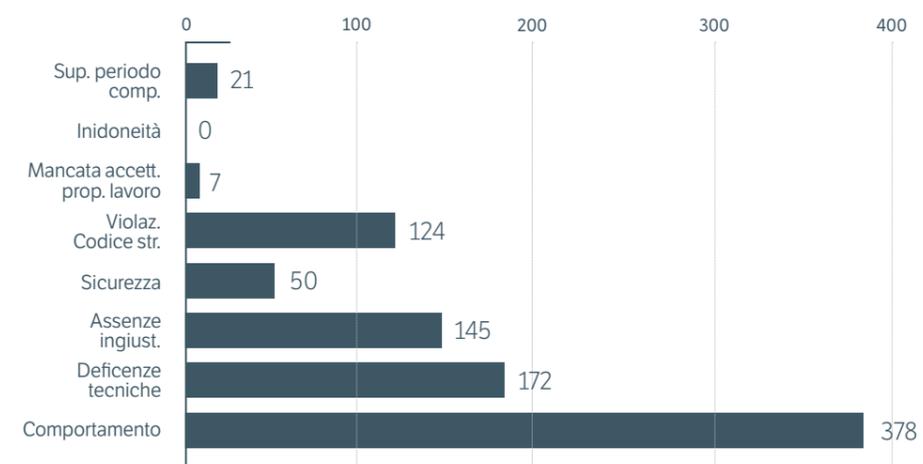
È sempre previsto l'ascolto delle giustificazioni dei lavoratori che possono avvalersi anche del supporto delle organizzazioni sindacali.

Soltanto in casi di estrema gravità previsti dai regolamenti interni i procedimenti disciplinari hanno finalità esclusivamente punitive (il licenziamento), mentre in tutti gli altri casi sono volti a un pieno recupero del rapporto con il lavoratore.

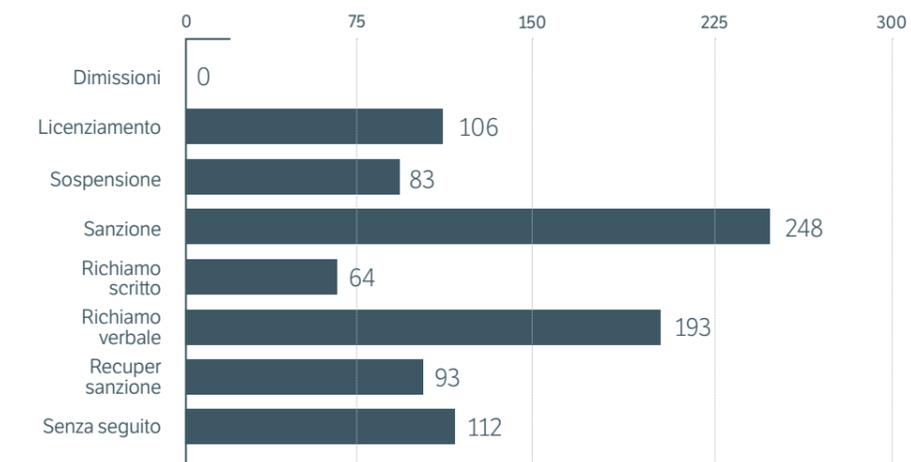




CAUSE PROVVEDIMENTI



TIPOLOGIA PROVVEDIMENTI

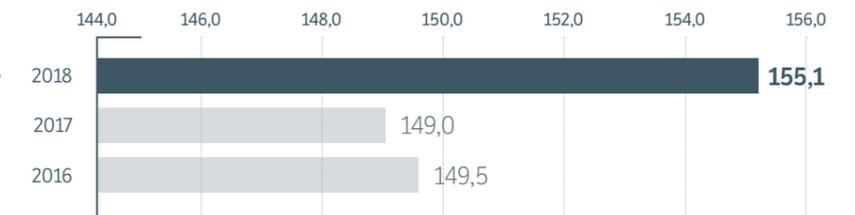


I CLIENTI



VALORE DELLA CLIENTELA

FATTURATO DEL GRUPPO



Fatturato

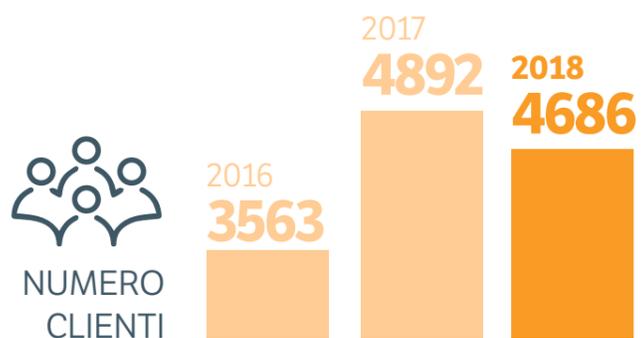
Il fatturato complessivo realizzato dal Gruppo Cooperativo nell'anno 2018 presenta un dato in forte crescita rispetto all'anno precedente, in valore assoluto l'aumento supera i 6 milioni di Euro che corrispondono ad una variazione positiva di 4 punti percentuali.

In un contesto nazionale di bassa crescita il Gruppo è riuscito ad incrementare sensibilmente i propri volumi di fatturato, effetto sia dell'ampliamento/acquisizione di importanti commesse, sia per i rinnovi di appalti in scadenza conseguenti ai ritardi nella pubblicazione dei nuovi bandi da parte della Pubblica Amministrazione. Rispetto al biennio 2016-2017, caratterizzato da un "assestamento" dei volumi raggiunti, il 2018 si

evidenzia, pertanto, per un rinnovato impulso di crescita, espressione della tenacia e della costanza nel perseguire anche nei periodi di crisi una strategia incentrata sullo sviluppo.

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 da 3.563 nell'anno 2016 a 5.180 dell'anno 2018 con una variazione percentuale del 45.4%.

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, oltre 86 milioni di euro
- i servizi alla persona che assorbono il 44% del fatturato del Gruppo, circa 69 milioni di euro

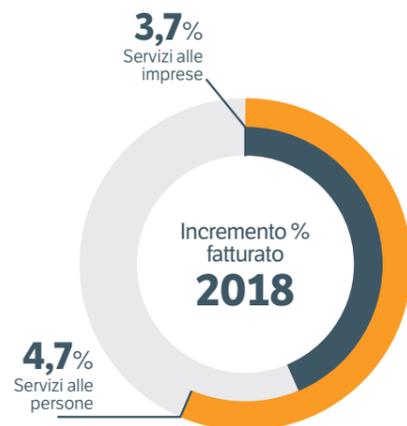
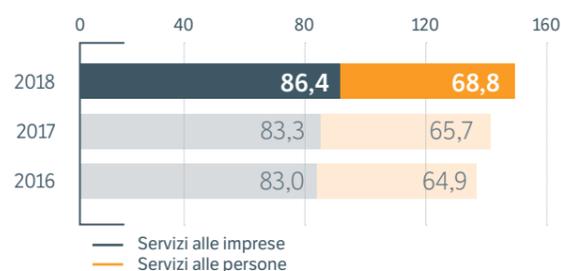
Nel settore dei servizi alle imprese si registra una crescita del fatturato di circa il 4%. Il sensibile incremento rispetto agli anni precedenti è il risultato in ambito pubblico e privato sia dell'espansione diretta attraverso nuove aggiudicazioni / rapporti commerciali (Università di Verona, ENPAM, Ospedale San Luca di Lucca), sia

del consolidamento di rapporti già in essere (ampliamento dei servizi con il Comune di Cremona). Inoltre, lo sviluppo dei servizi di facility management impiantistico attraverso una divisione dedicata e la crescita dell'attività di inserimenti lavorativi di persone svantaggiate mediante una società appositamente costituita, hanno contribuito in modo significativo ad ampliare il portafoglio clienti.

Nell'area sociale è ormai giunta a completamento la messa a regime dell'Accreditamento Regionale con il conseguente intrattenimento del rapporto privato con il singolo utente e non più con l'ente pubblico.

Il settore dei servizi alla persona registra una crescita del fatturato di circa il 5%. Il significativo aumento oltre al consolidamento dei rapporti in essere ed in alcuni casi al loro ampliamento è stato determinato anche dalla fusione per incorporazione avvenuta con una cooperativa toscana con la quale da alcuni anni era iniziata una fattiva collaborazione.

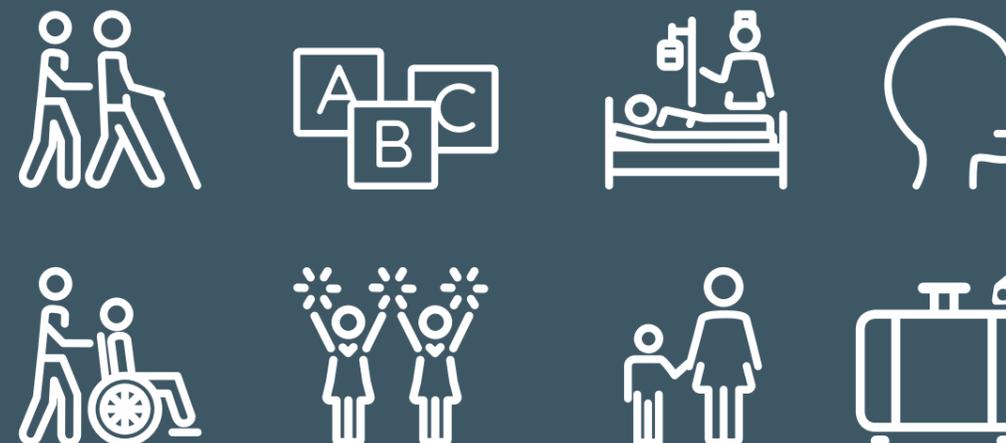
FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO €/mIn



Servizi alle Imprese



Servizi alle persone





Fatturato per tipologia di attività

Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese, la crescita del fatturato coinvolge tutti i settori di attività, dalla sanificazione, alla manutenzione verde, dal portierato all'ausiliario socioassistenziale, tuttavia, il settore dei servizi di reception e il settore dei servizi di facility management crescono di circa il 15%, pari a 1 milione di Euro in aumento rispetto all'anno precedente.

In ambito **Ospedaliero-Sanitario** il 2018 ha portato l'ingresso nel portafoglio clienti, già ampio, del presidio ospedaliero di Lucca - Ospedale San Lucca, che si aggiunge alle importanti strutture ospedaliere riconosciute a livello internazionale in Lombardia e Toscana, con le quali il rapporto commerciale grazie agli elevati standard dei servizi erogati si è consolidato nel corso degli anni (**Azienda Ospedaliera di Parma, Azienda Ospedaliera Senese, Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, Hospital Piccole Figlie di Parma, 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 e Ospedale delle Apuane di Massa**).

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

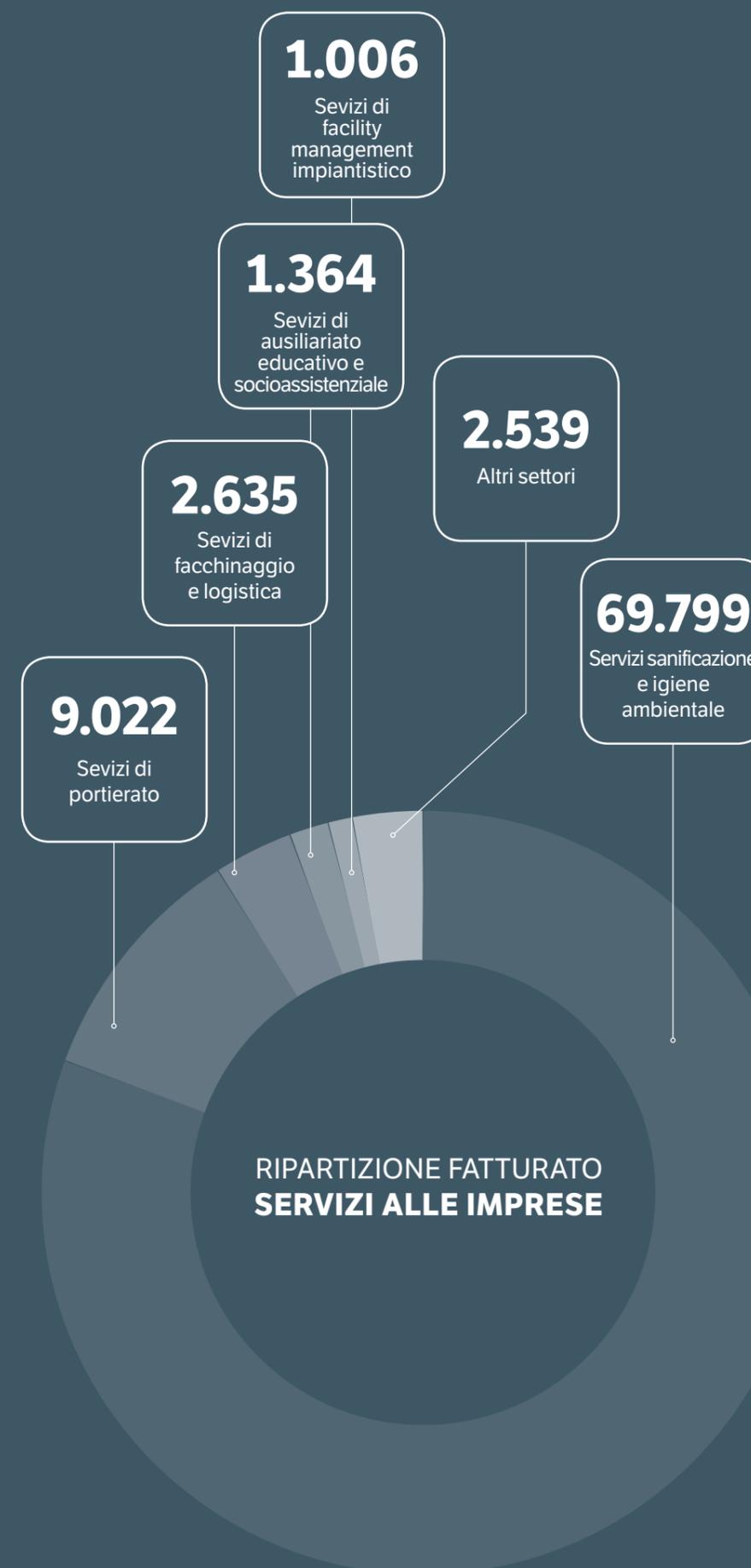
cooperativa e la sua presenza sul territorio nazionale sono ormai fortemente consolidate e ciò trova conferma anche nel 2018 con uno sviluppo continuo, soprattutto in ambito universitario (Università di Verona).

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 e i volumi si mantengono stabili rispetto agli anni precedenti.

I servizi di **ausiliario educativo ed assistenziale** che nel corso del 2017 hanno avuto un notevole impulso grazie all'entrata a regime del servizio di supporto assistenziale e di ausiliario presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL 2 Lanciano - Vasto - Chieti, nel 2018 non subiscono variazioni di rilievo.

Il settore della **logistica**, nonostante la cessazione nel 2016 della storica partnership con il Centro Agroalimentare e Logistica di Parma, ha trovato un rinnovato impulso, già nel 2017 e ancora nel 2018, nelle richieste di servizi di facchinaggio e trasporti sia da parte di clienti presso cui il gruppo presta attività "core" (Università di Venezia, Università di Trieste, Università di Udine gruppo Eni, gruppo SNAM, Sidel), sia da clienti diretti (AUSL di Bologna, Comune di Mirandola, Traser).

Non da ultimo il "nuovo" settore dei **servizi di facility management impiantistico** nel 2018 è entrato a regime e ha evidenziato una performance più che positiva, raggiungendo 1 milione di euro di fatturato.





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 socio-sanitarie, 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 socio-sanitaria** 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
- C.R.A. **Cavazzini** di Berceto
- C.R.A. e Centro Diurno di Boretto
- C.R.A. **Villa Mater Gratiae** di Bardi
- C.R.A. **Selene Conti** di Borgotaro
- C.R.A. **G.Bonzani** di Varano de' Melegari
- C.R.A. di Pontremoli (MS)
- C.R.A. di Fivizzano (MS)
- C.R.A. di Bagnone (MS)
- 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
- C.D. e Comunità Alloggio "Montanara di Parma"
- C.D. "Lincontro" di Parma
- C.D. "Molen Bass" di Parma
- C.D. "Corcagnano" di Parma
- C.D. "Il Giardino" di Fidenza
- C.D. "E. Scaramuzza" di Fidenza
- Centro Semiresidenziale Diurno per disabili del Comune di Podenzano (PC)
- Centro Diurno del Comune di Cadeo (PC)
- Centro Diurno del Comune di Fiorenzuola (PC)



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.

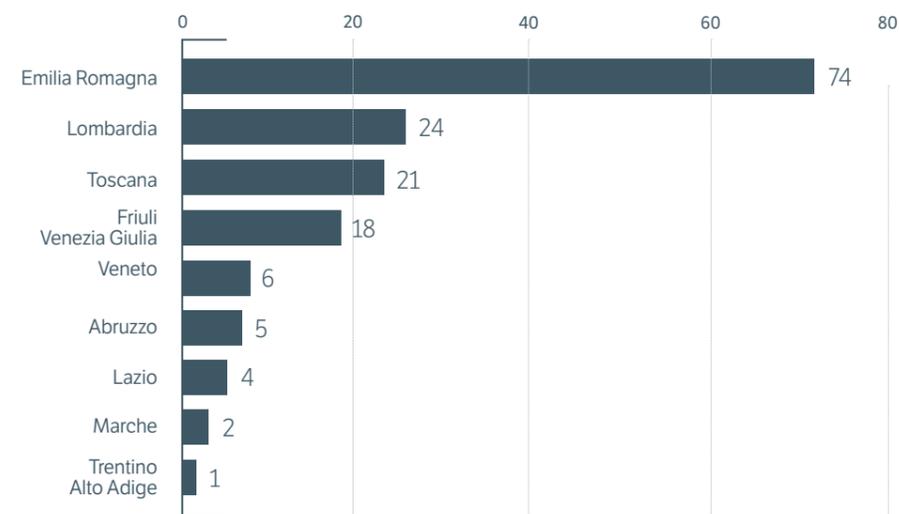


Fatturato per regione

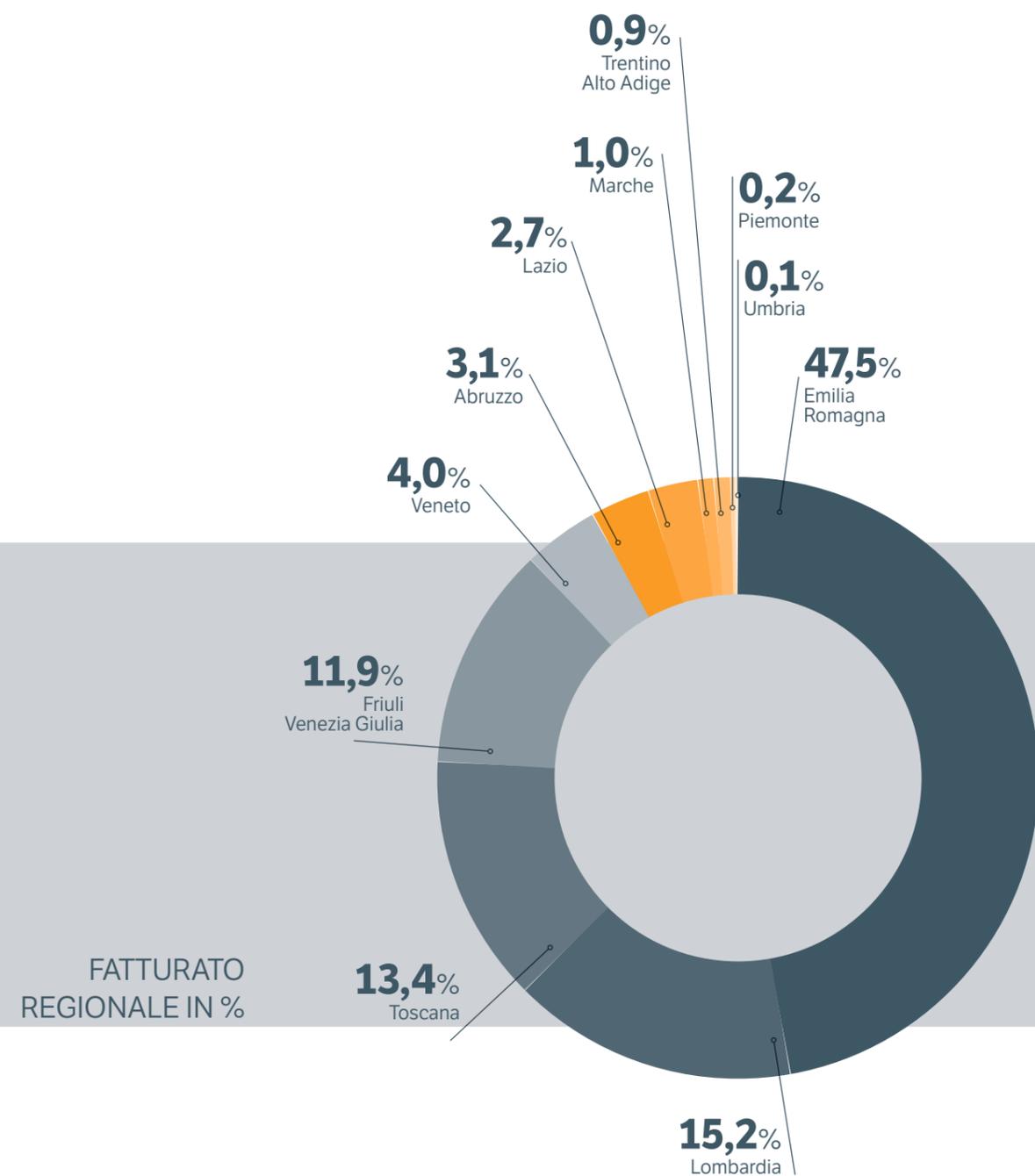
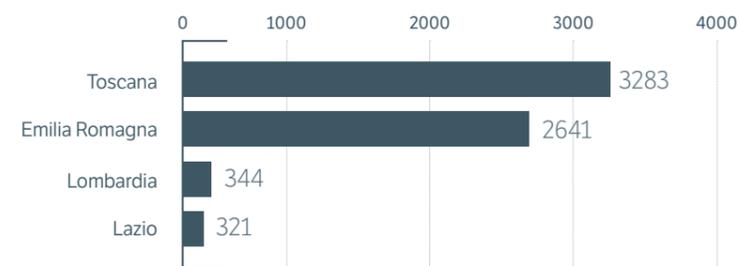
Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati degli anni precedenti, l'Emilia Romagna continua a essere la regione trainante con circa il 47% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire la regione Lombardia con il 15%, mentre si riscontra una crescita della Toscana 13,4%, una lieve flessione Friuli Venezia Giulia con il 11,9%, e poi le altre regioni con percentuali tra l'1% e il 4%.

Nel 2018 le regioni che sono cresciute in termini di fatturato in modo rilevante sono l'Emilia Romagna, per il forte sviluppo dei servizi alle imprese (nuova divisione di servizi di facility management, ampliamento di commesse già in portafoglio) e la Toscana che evidenzia un sensibile incremento dei servizi alla persona anche in conseguenza della fusione per incorporazione realizzata con una cooperativa locale.

DISTRIBUZIONE FATTURATO REGIONALE 2018 IN €/mln

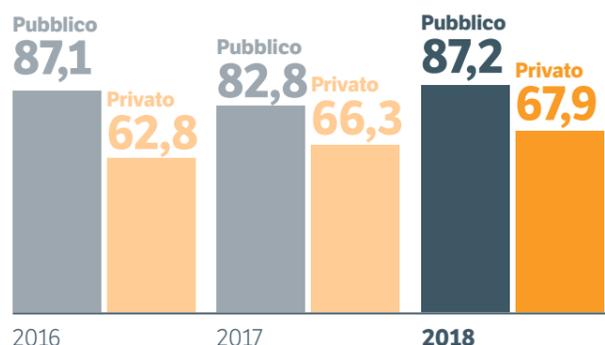


VARIAZIONE FATTURATO ANNO 2018 IN €/1000 - Principali Regioni





FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE IN €/mln



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.

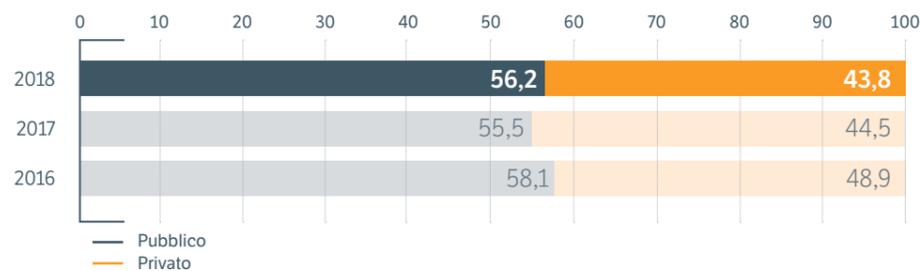
Il 2018 si caratterizza per una forte ripresa del settore pubblico (+ 4,4 milioni di euro) soprattutto nell'ambito dei servizi alla persona dove, come già citato in precedenza, la fusione per incorporazione della cooperativa toscana ha dato un significativo apporto e, contestualmente, si rileva un incremento del settore privato (+1,6 milioni di euro) nell'ambito dei servizi alle imprese per i motivi già trattati nelle analisi precedenti.

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.

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.

INCIDENZA % TIPOLOGIA DI CLIENTE



Oltre alla sede di Parma, le filiali attualmente attive sono quelle di:

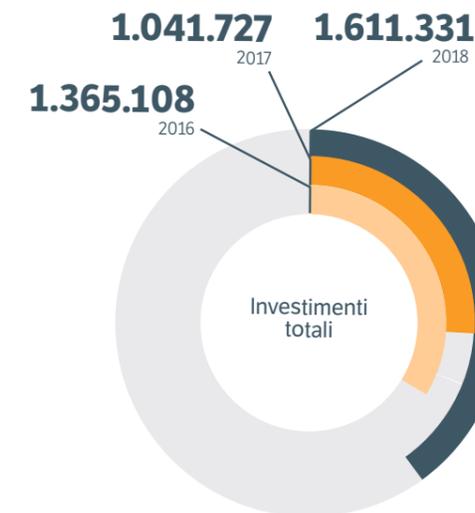


ANALISI DEGLI INVESTIMENTI

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 2018 gli investimenti totali ammontano a

circa 1,6 milioni di euro, dato in forte crescita rispetto all'esercizio precedente, per l'avvio di politiche di investimento che riguardano diversi ambiti, dal settore informatico, attraverso il potenziamento dell'organico con l'inserimento di figure professionali specializzate, a quello per il mantenimento delle strutture che ha visto portare a termine nel corso dell'anno importanti lavori di ammodernamento delle strutture già in gestione oltre alla apertura di uno centro in provincia di Piacenza che hanno richiesto anche altrettanto significativi investimenti per gli strumenti operativi.

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI



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 calibrati specificatamente sulle nostre necessità.

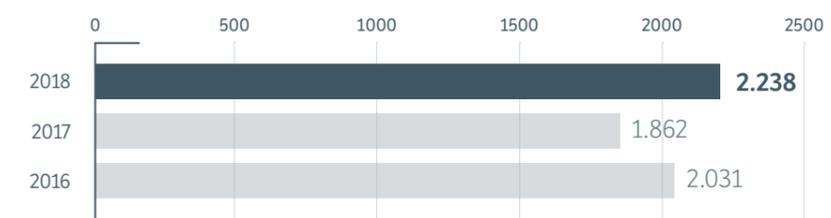
La maggior parte sono inseriti in specifici Albi e sono soggetti alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato ed sottoposti a scrupolose modalità di selezione e valutazione. Periodicamente vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera 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. Tuttavia, le politiche di investimento avviate nel corso del 2018 nel settore IT, nel mantenimento delle strutture e degli strumenti operativi ha portato ad ampliare il numero dei partners a cui il gruppo si è rivolto.

NUMERO FORNITORI





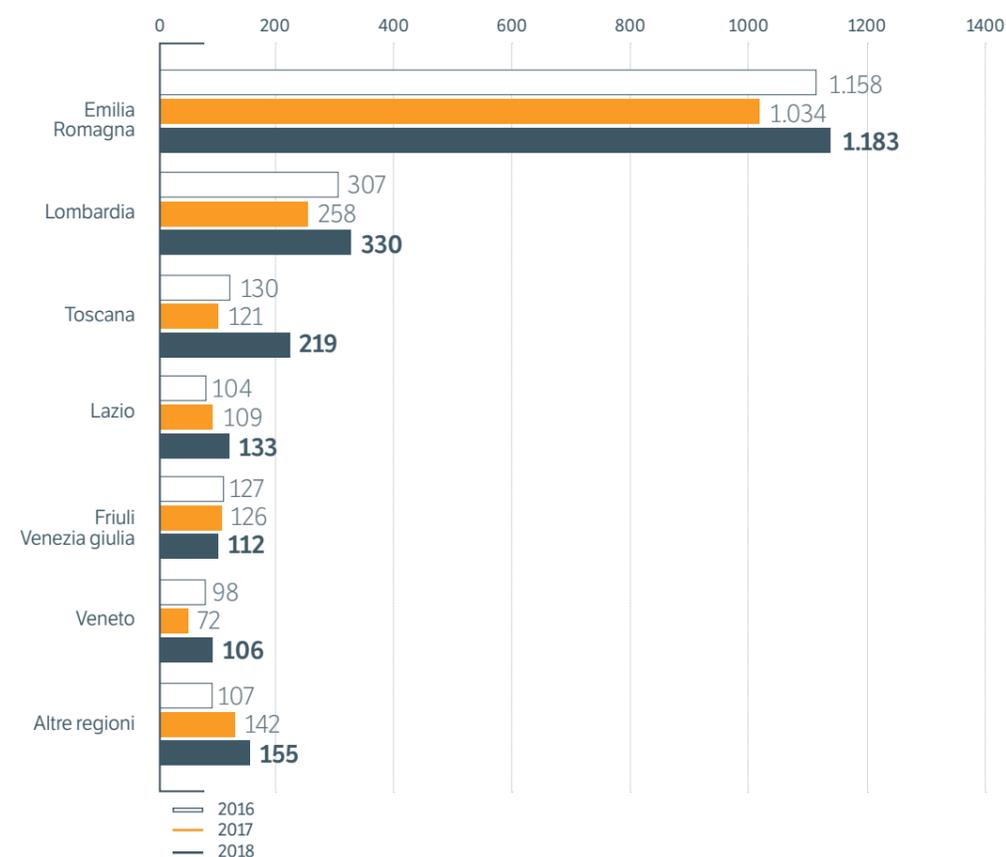
Numero fornitori per regione

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**

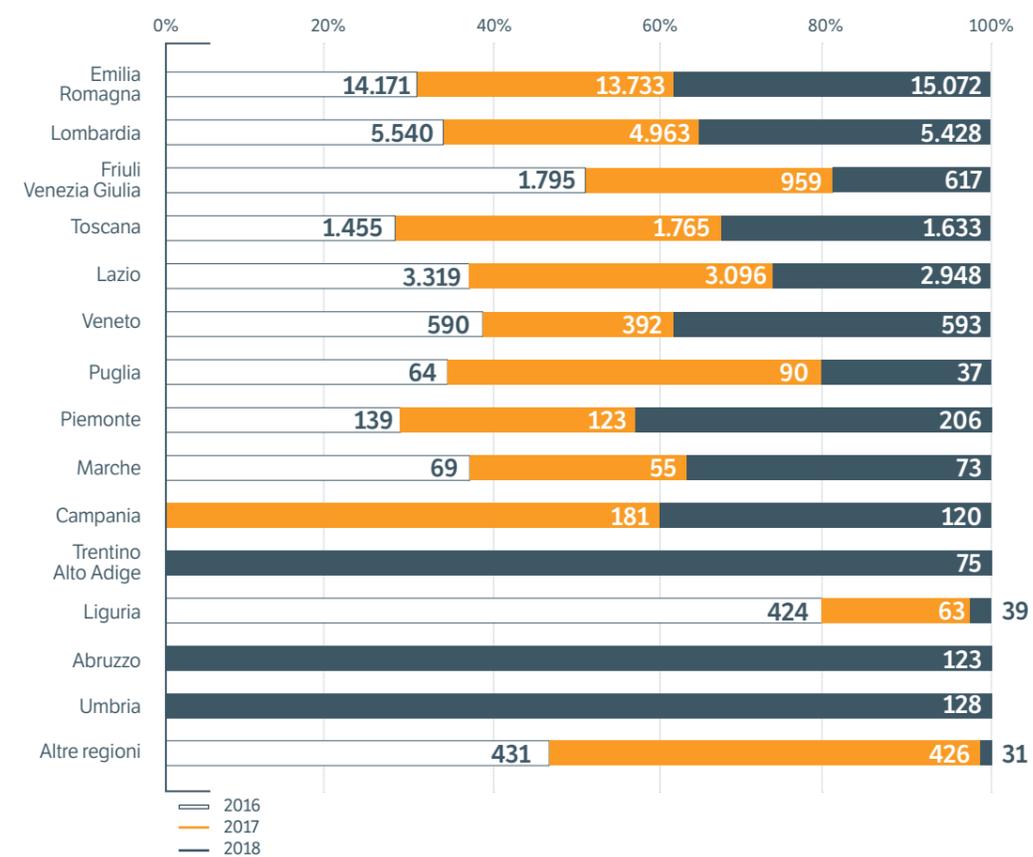
dei fornitori del settore dei servizi alle imprese, garantendo nel contempo economie di scala e razionalizzazione dei costi.

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 2018 il **Valore Aggiunto Globale Netto** cresce sensibilmente rispetto all'anno precedente, superando i **127 milioni di euro**. L'incremento in valore assoluto è di circa 6,3 milioni, pari al 5%. Nel triennio 2016-2018 il **Valore Aggiunto Globale Netto** progressivo raggiunge i **370 milioni di euro** e rappresenta circa l'81% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio pari a 460 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 2016-2018 la ricchezza prodotta è stata destinata per 4 milioni di euro al consolidamento cooperativo.

Prospetto di riparto del valore aggiunto

Riepilogo principali voci conto economico

GCP COLSER-AURORADOMUS	2018		2017		2016	
Valore della produzione						
Servizi alle imprese	86.947.118	0	83.599.295	0	87.004.490	0
Servizi alla persona	69.852.527	0	66.437.172	0	66.155.545	0
	156.799.645		150.036.466		153.160.035	
Costi relativi ai fornitori						
Costi per fornitori servizi	(17.692.101)	11,3%	(17.273.713)	11,5%	(19.288.077)	12,6%
Costi per fornitori m.p.	(9.440.307)	6,0%	(9.054.478)	6,0%	(9.600.659)	6,3%
Variazione rimanenze	(23.246)	0,0%	23.633	0,0%	(17.799)	0,0%
Altri costi di gestione	(210.748)	0,1%	(248.006)	0,2%	(256.147)	0,2%
	(27.366.402)		(26.552.564)		(29.162.682)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)	129.433.243	82,5%	123.483.903	82,3%	123.997.353	81,0%
Ammortamenti e accantonamenti	(1.863.886)	1,2%	(2.195.947)	1,5%	(2.204.190)	1,4%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	127.569.358	81,4%	121.287.956	80,8%	121.793.163	79,5%
Costi del personale	(124.046.955)	79,1%	(118.779.875)	79,2%	(118.480.914)	77,4%
Remunerazioni lavoratori soci	(80.587.054)	51,4%	(79.086.684)	52,7%	(81.154.402)	53,0%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(42.216.541)	26,9%	(38.747.742)	25,8%	(38.747.742)	0,3%
Ristorni lavoratori soci	(1.243.360)	0,8%	(945.449)	0,6%	(510.883)	24,0%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(1.404.606)	0,9%	(1.009.718)	0,7%	(1.429.614)	0,9%
Costi per contributi di categoria	(176.781)	0,1%	(161.764)	0,1%	(163.729)	0,1%
Costi/proventi vs Istituti di credito	(150.572)	0,1%	233.128	0,2%	(1.021.504)	0,7%
	(125.778.913)		(119.718.229)		(121.095.760)	
CONSOLIDAMENTO COOPERATIVO	1.790.445	1,1%	1.569.727	1,0%	697.403	0,5%



Gruppo di lavoro Annual Report 2018 ed. 2019

Tamara Jalanbou e Francesca Bocci (Comunicazione) Fabiano Macchidani e Giorgio Barral (Qualità)
Chiara Ferrari e Sabrina Varesi (Amministrazione e Finanza)

Progetto grafico

Gruppo Cabiria

Stampa

www.amcparma.it



La carta utilizzata per stampare il nostro Annual Report è certificata ECOLABEL



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