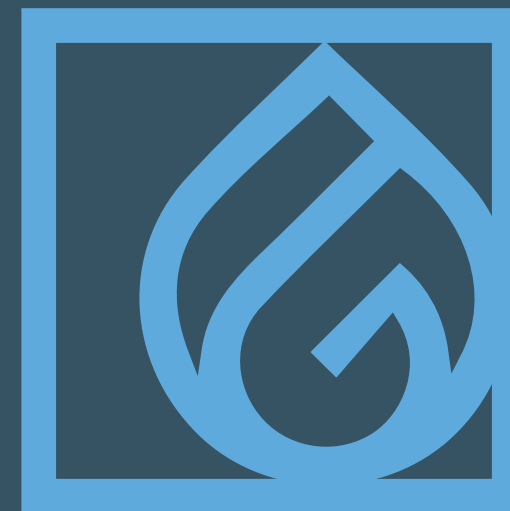




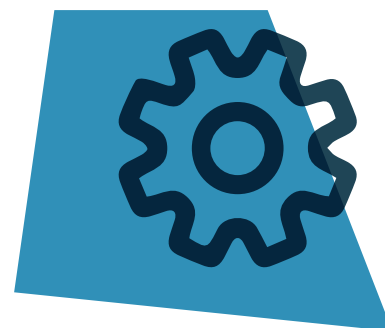
TUTTO IL NOSTRO MEGLIO

ANNUAL REPORT 2022
Edizione 2023



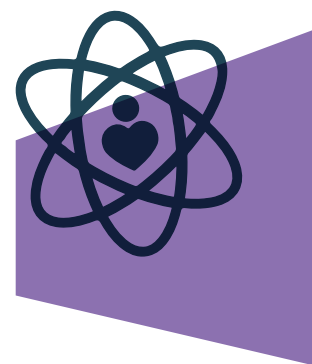
INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE



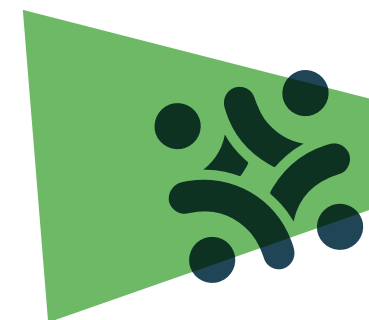
Il nostro Annual Report

Molto più di un bilancio **pag. 10**
A chi ci rivolgiamo **pag. 10**
Chiave di lettura **pag. 10**
Redazione **pag. 11**



Il nostro Profilo

Mission, Vision, Valori **pag. 14**
Chi siamo **pag. 15**
Highlights **pag. 18**
La nostra voglia di fare
attraversa l'Italia **pag. 20**
La nostra storia **pag. 22**
2022: UN ANNO IN BREVE **pag. 25**
La Governance **pag. 26**



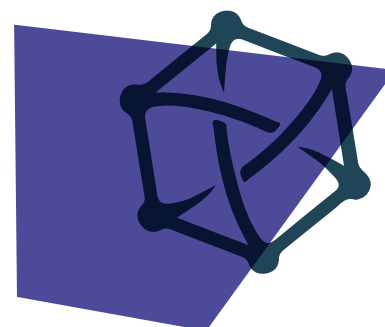
Le società del Gruppo

COLSER **pag. 30**
AURORADOMUS **pag. 44**
SALTATEMPO **pag. 50**



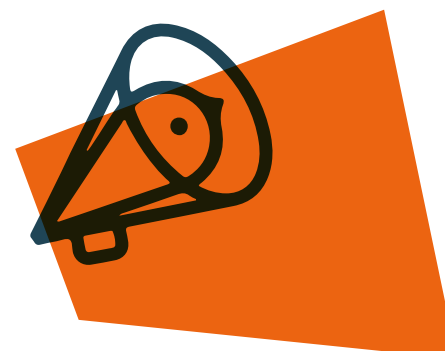
La nostra Sostenibilità

ECOVADIS **pag. 57**
Obiettivi ONU 2030 **pag. 58**
Certificazioni e modelli di gestione **pag. 62**
Etica e legalità **pag. 68**
La sostenibilità ambientale **pag. 70**
Mobilità sostenibile **pag. 74**
Progetti & Iniziative **pag. 76**
Sostenibilità sociale **pag. 78**



Innovation e Digital Transition

Innovation e
Digital Transition **pag. 94**
Activage.org **pag. 96**



Il nostro modo di raccontarci

La comunicazione
del Gruppo **pag. 100**
Social media **pag. 102**
I riconoscimenti e
le testimonianze **pag. 104**



La Relazione Sociale

Processo di formulazione
del Bilancio Sociale **pag. 108**
I nostri stakeholder **pag. 110**
I lavoratori **pag. 116**
I Clienti **pag. 138**
I Fornitori **pag. 152**
Produzione e distribuzione
del Valore Aggiunto **pag. 154**



LETTERA DEL PRESIDENTE

L'anno che stiamo per raccontare è stato, complessivamente per il Gruppo, un anno ancora una volta decisamente positivo. Questo nonostante le disilluse premesse di ripresa che i mercati attendevano dopo due anni di emergenza sanitaria. Aspettative rese vane dai venti di guerra provenienti dall'Ucraina, le cui conseguenze, oltre al grave shock umanitario, si sono riversate pesantemente anche sull'intero sistema economico europeo e mondiale, disorientato dall'aumento dei prezzi di materie prime, gas ed energia.

Non essendo imprese energivore, le società del Gruppo sono riuscite ad affrontare l'anno con meno pressioni rispetto al comparto produttivo, nonostante l'area sociale abbia subito, in termini di costi, un contraccolpo importante nella gestione delle varie strutture residenziali ed educative.

Un altro anno di intenso lavoro, dunque, che ha visto COLSER misurarsi con lo sviluppo dei suoi servizi di facility management in nuove aree del Paese, come il Sud Italia, dove alle aggiudicazioni di Consip Sanità si sono aggiunte quelle di Consip FM4, generando così un forte sviluppo sia dei servizi in ambito sanitario, nelle città di Brindisi, Napoli e Salerno, che in ambito civile con l'affidamento, tra le altre, delle convenzioni presso importanti Ministeri romani. Pur restando il cleaning il settore principale che vede COLSER tra i primi player nazionali in Italia, si continua a registrare una sempre maggiore accelerazione verso la diversificazione testimoniata dallo sviluppo della divisione logistica, COLSER Log, ma anche dai servizi di manutenzione degli immobili proposti da COLSER Tech. Anche Auroradomus ha ampliato la propria attività a sostegno di anziani, bambini e portatori di disabilità, in nuove aree come la Liguria e la Puglia, e rafforzato i servizi offerti in Toscana e Friuli, oltre ad aver confermato la sua storica presenza nelle province di Parma e Piacenza. Ottimi i risultati raggiunti anche da Saltatempo, cooperativa di tipo B ultima nata del Gruppo, che si occupa di inserimento lavorativo e che quest'anno ha raddoppiato il fatturato e incrementato i progetti seguiti.

Ma l'obiettivo del nostro Report è sempre stato quello di andare oltre i numeri, provando a raccontarci ai nostri stakeholder come testimoni attivi dei cambiamenti che negli ultimi anni hanno coinvolto il mercato dei servizi, dall'innovazione digitale alla misurazione dell'impatto ambientale e sociale. Temi su cui abbiamo provato a riflettere sia internamente con il primo Innovation Meet Up che ha tenuto a battesimo COLab, uno spazio interno dedicato al pensiero innovativo e alle nuove progettualità in campo digital, sia esternamente portando le tematiche della sostenibilità nei servizi all'evento Green Week, il festival della green economy che ha portato a Parma importanti esponenti dell'economia, della finanza e delle istituzioni internazionali. La sostenibilità, dunque, non come un ormai ovvio manifesto, ma come un comportamento intrinseco del fare impresa, che si traduce in scelte concrete che il Gruppo ha deciso di declinare



su vari ambiti. Primo fra tutti la responsabilità sociale che abbiamo verso le persone, ovvero verso i nostri lavoratori, i nostri clienti, i nostri utenti, le comunità e territori in cui essi vivono e lavorano. Per questo motivo l'andamento molto positivo di questi anni ha permesso, in particolar modo all'area servizi, di restituire, attraverso i ristorni, la rivalutazione gratuita delle azioni, i premi produzione, i buoni spesa e le numerose azioni di welfare, parte dell'enorme impegno dimostrato dai nostri soci e dipendenti in questi ultimi difficili anni.

Anche questo Report rappresenta per noi una transizione. Stiamo infatti lavorando, a seguito anche dell'ottenimento delle certificazioni Diversity & Inclusion e Parità di Genere, alla realizzazione del nostro primo Piano di Sostenibilità e alla conseguente stesura del Bilancio di Sostenibilità secondo gli standard di rendicontazione stabiliti dalla Direttiva UE CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

Una scelta trasparente la nostra, quella di trasformare la sostenibilità in un vantaggio competitivo che ci permetta di attestare la nostra professionalità e affidabilità e nel contempo essere riconosciuti per le nostre convinzioni e i nostri valori e per l'evoluzione virtuosa che abbiamo intrapreso, certi che sia l'unica strada possibile verso un futuro davvero sostenibile.

Cristina Bazzini
Presidente



IL NOSTRO **ANNUAL REPORT**

Gruppo COLSER-Auroradomus



MOLTO PIÙ DI UN BILANCIO

Il Bilancio Sociale è il documento che permette ad un'azienda di comunicare a tutti i portatori di interesse il proprio andamento annuale espresso in dati, tirando le fila dei risultati raggiunti durante l'anno e mettendo a fuoco nuovi obiettivi per il futuro.

Che cosa rappresenta il Bilancio Sociale PER NOI?

Per noi, l'Annual Report è molto più di un Bilancio Sociale. È un modo per raccontare tutto il valore che risiede dietro ad ogni prestazione di lavoro, ad ogni servizio e ad ogni gesto.

Questo è
tutto il
nostro
MEGLIO

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

È una preziosa testimonianza che custodisce gli esiti di un unico Gruppo formato da tante realtà che si differenziano dal punto di vista dei servizi, ma che condividono gli stessi valori, prima di tutto il **prendersi cura dei luoghi, delle persone e del territorio**.

Questo significa lasciare spazio ai risultati, ma anche mettere in luce coloro che li hanno resi possibili, giorno dopo giorno, con impegno, professionalità e attenzione: dai **soci** e **dipendenti**, ai **clienti** fino ai **fornitori**.



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 nostri soci e lavoratori del Gruppo COLSER-Auroradomus**
- **I clienti e gli utenti**
- **Gli stakeholder**
- **La pubblica amministrazione**
- **Gli organismi di rappresentanza della Cooperativa**
- **Il territorio e la comunità nelle sue forme associative**

Ai fini di garantire una lettura scorrevole, il nostro Bilancio Sociale è stato steso utilizzando un lessico semplice ed una grafica intuitiva, che possa privilegiare la comprensione dei contenuti e l'immediatezza dei dati rappresentati in grafici.

CHIAVE DI LETTURA

In linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in sei parti principali: Il nostro Annual Report • Il nostro Profilo • Le società del Gruppo • La nostra Sostenibilità • Il nostro modo di raccontarci • La Relazione Sociale.

Il nostro Annual Report: questa sezione è stata introdotta per comunicare con maggior chiarezza gli obiettivi che questo documento si prefigge con la sua stesura e lettura.

Il nostro Profilo: si tratta della carta di identità del nostro Gruppo, volta a descrivere e presentare la nostra complessa e articolata realtà in termini di mission, valori, assetto istituzionale, storia e contesto territoriale.

Le società del Gruppo: le imprese e i servizi sotto la lente di ingrandimento.

REDAZIONE

Questo Annual Report, come gli altri che lo hanno preceduto, è frutto di un lavoro di ricerca, elaborazione e analisi dei dati provenienti dai vari reparti del Gruppo. L'Annual Report 2022 edizione 2023 è stato redatto grazie al contributo dei colleghi: Francesca Bocci, Chiara Ferrari, Gisella Gravante, Tamara Jalanbou, Fabiano Macchidani, Maurizio Marciano, Francesca Pisegna, Sabrina Varesi.

Il lavoro di coordinamento è stato curato dalla Comunicazione del Gruppo.

La nostra Sostenibilità: vengono approfonditi i progetti finalizzati a fornire gli strumenti e le opportunità che rispondono ai bisogni dell'ambiente, del territorio e della comunità. Vengono inoltre approfonditi temi importanti per il Gruppo come il welfare e l'innovazione, **che saranno esaminati anche rispetto alle difficoltà riscontrate a seguito della pandemia**.

Innovazione e Digital Transition: è relativo alle azioni e ai progetti di innovazione attuati dal Gruppo nel campo dei servizi e della gestione d'impresa, messi in campo o attualmente in fase di sviluppo.

Il nostro modo di raccontarci: 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 Relazione Sociale: 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 2022, edizione 2023, viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.



IL NOSTRO **PROFILO**

Mission, Vision, Valori

Gruppo COLSER-Auroradomus



MISSION

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

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.

«
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

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.

«
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

ti 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

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

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.

CHI SIAMO

Il Gruppo COLSER-Auroradomus è specializzato nell'erogazione di una suite completa di servizi qualificati, innovativi e sostenibili dedicati alle imprese, agli enti, sia pubblici che privati, e alle persone.

La **multidisciplinarietà** e l'eccellenza dei servizi, la spiccata propensione all'innovazione e alla responsabilità sociale e ambientale fanno sì che il Gruppo sia riconosciuto da clienti e stakeholders come un **top player** multiservizi sicuro e affidabile, in grado di collaborare in scenari digital e di affrontare le sfide del futuro.

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 l'avanzamento dei processi.**

COLSER
SERVIZI

cooperativa sociale onlus
auroradomus
Servizi che crescono con te.

saltatempo
Cooperativa sociale ONLUS



COLSER | Leader multiservizi in Italia, offre soluzioni avanzate prendendosi cura dei bisogni delle imprese, delle comunità e delle persone, migliorando ogni giorno gli ambienti dove si lavora e si vive il quotidiano. COLSER è specializzata nel settore **cleaning** in ambiente sanitario, civile, specialistico e grandi interventi, in attività di **facility management**, tra cui front-office e portierato, help desk e servizi integrati, smart building management e building monitoring. Due specifiche divisioni propongono soluzioni nell'ambito della **manutenzione** (COLSER Tech) e della **logistica** (COLSER Log).



AURORADOMUS | Cooperativa sociale ONLUS, opera nell'**area sociale** attraverso servizi che mettono al centro **la persona** nella sua integrità, psicologica e fisica. La gamma delle attività offerte varia in base alla tipologia dei beneficiari, ossia **anziani, bambini, minori e disabili**, e alla complessità assistenziale che essi richiedono. Auroradomus è oggi in grado di offrire affidabilità progettuale di elevato profilo, affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.



SALTATEMPO | Cooperativa sociale ONLUS di tipo B, è specializzata nell'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate** all'interno di diverse realtà imprenditoriali del territorio, offrendo diversi servizi alle imprese. Dal 2010, accresce i valori del Gruppo, dando opportunità di crescita sia alle persone che alle aziende e amministrazioni pubbliche che devono ottemperare alla **Legge 68/99**. Saltatempo risponde così alle esigenze di professionalità e co-progettazione, stipulando col committente una partnership fondata su valori comuni.





La condivisione delle stesse radici culturali e della medesima visione imprenditoriale orientano tutte le realtà cooperative del Gruppo a:

- Valorizzare le risorse umane e il lavoro attraverso il continuo miglioramento dei **processi di digitalizzazione, innovazione e informatizzazione**;
- Offrire servizi in modalità sempre più interattiva, agevole e organizzata;
- Responsabilizzarsi verso temi sempre più attuali come l'ambiente, la disparità sociale e la sostenibilità economica, rispondendo in questo modo agli **obiettivi SDG per lo Sviluppo Sostenibile** delineati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite;

- Aggiornare strategie di sviluppo e di mercato, che consentono al Gruppo di risultare competitivo e innovativo, disegnando **traguardi sempre più ambiziosi** nel mondo dei servizi.

L'obiettivo primario del Gruppo è da ricercare nel 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, aspetto peculiare dell'impresa cooperativa.



Highlights del Gruppo

FATTURATO GRUPPO
188,8 mln di euro

SOCIETÀ DEL GRUPPO
3

NUMERO CLIENTI GRUPPO
3.656

Area Servizi

1.747
NUMERO CONTRATTI

5.588*
NUMERO CANTIERI

55 mila
MQ magazzini di proprietà o in gestione

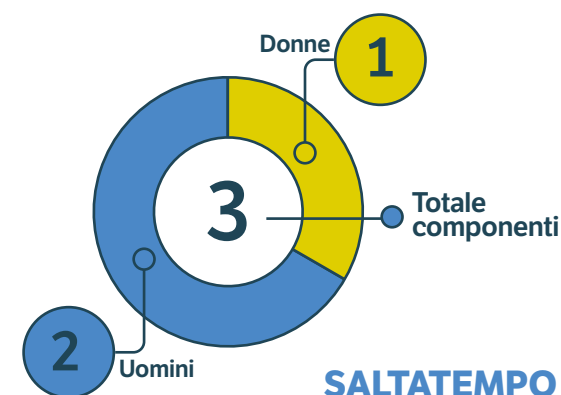
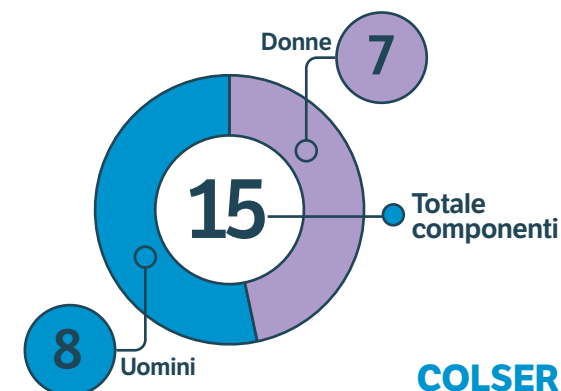
Area Sociale

8.400
NUMERO UTENTI di cui ci siamo occupati

2.386
NUMERO DI ACCESSI fisici all'Informagiovani

* Per "cantieri" si intendono gli ambienti di erogazione dei servizi presso i clienti (reparti ospedalieri, uffici, stabilimenti, edifici, ecc).

Consiglio di Amministrazione



Risorse Umane

6.649
TOTALE GRUPPO

5.043

1.606

• **69** Donne con funzioni di responsabilità

• **47** Uomini con funzioni di responsabilità

• **87%** Occupati a tempo indeterminato

• **13%** Occupati a tempo determinato

Audit

(su sistemi di gestione e verifiche degli enti di controllo)

> Numero verifiche ispettive di prima parte condotte da auditor interni sulle aziende del Gruppo

152

> Numero audit di seconda parte svolte dai clienti sulle aziende del Gruppo:

13 Audit per 14 giornate uomo

> Numero verifiche ispettive di terza parte condotte da auditor esterni sulle aziende del Gruppo

18 Audit condotti da Organismi di Certificazione per un totale di 80 giorni uomo

> Verifiche da parte di organi di controllo (AUSL, NAS, Medicina del lavoro)

56 totale Gruppo

ENERGIA IN SEDE E FILIALI

100% GREEN





LA NOSTRA VOGLIA DI FARE ATTRAVERSA L'ITALIA

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

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

Nella figura a fianco è rappresentata la diffusione territoriale del Gruppo e, di seguito, sono elencate le sedi, le filiali e i vari punti operativi dello stesso.

Sede, filiali e punti operativi

Sedi del Gruppo

Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus

Sede Parma

Via G. S. Sonnino, 33A - 43126 Parma

Tel 0521 497111 - Fax 0521 497150

www.gruppocolserauroradomus.com

COLSER società cooperativa

Sede Legale Parma

Via G. S. Sonnino, 33A - 43126 Parma

Tel 0521 497111 - Fax 0521 497150

info@colser.com - www.colser.com

Filiali del Gruppo

Filiale di TRIESTE

Via Caboto, 19/1 - 34147 Trieste

Tel 040 4612436 - Fax 040 4612437

nordest.ts@colser.com

Filiale di VENEZIA

Via Alfonso Lamarmora, 12 - 30173 Mestre (VE)

Tel 041 5202399 - Fax 041 7124293

nordest.ve@colser.com

Filiale di CREMA

Via Crocetta, 19 - 26010 Ripalta Cremasca (CR)

Tel 0373 268189 - Fax 0373 268080

nordovest@colser.com

Filiale di PIACENZA

Viale Sant'Ambrogio, 19 - 29100 Piacenza

Tel 0523 602020 - Fax 0523 606299

piacenza@auroradomus.it

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

Filiale di SASSUOLO

Via San Lorenzo, 32 - 41049 Sassuolo (MO)

Tel 0536 805489 - Fax 0536 810827

nordest.mo@colser.com

Filiale di AULLA

Via Nazionale, 50 - 54011 Aulla (MS)

Tel 050 424820 - Fax 050 421550

filiale.aulla@auroradomus.it

Filiale di PISA

Via Gioacchino Volpe, 140

Fraz. Ospedaletto - 56121 Pisa

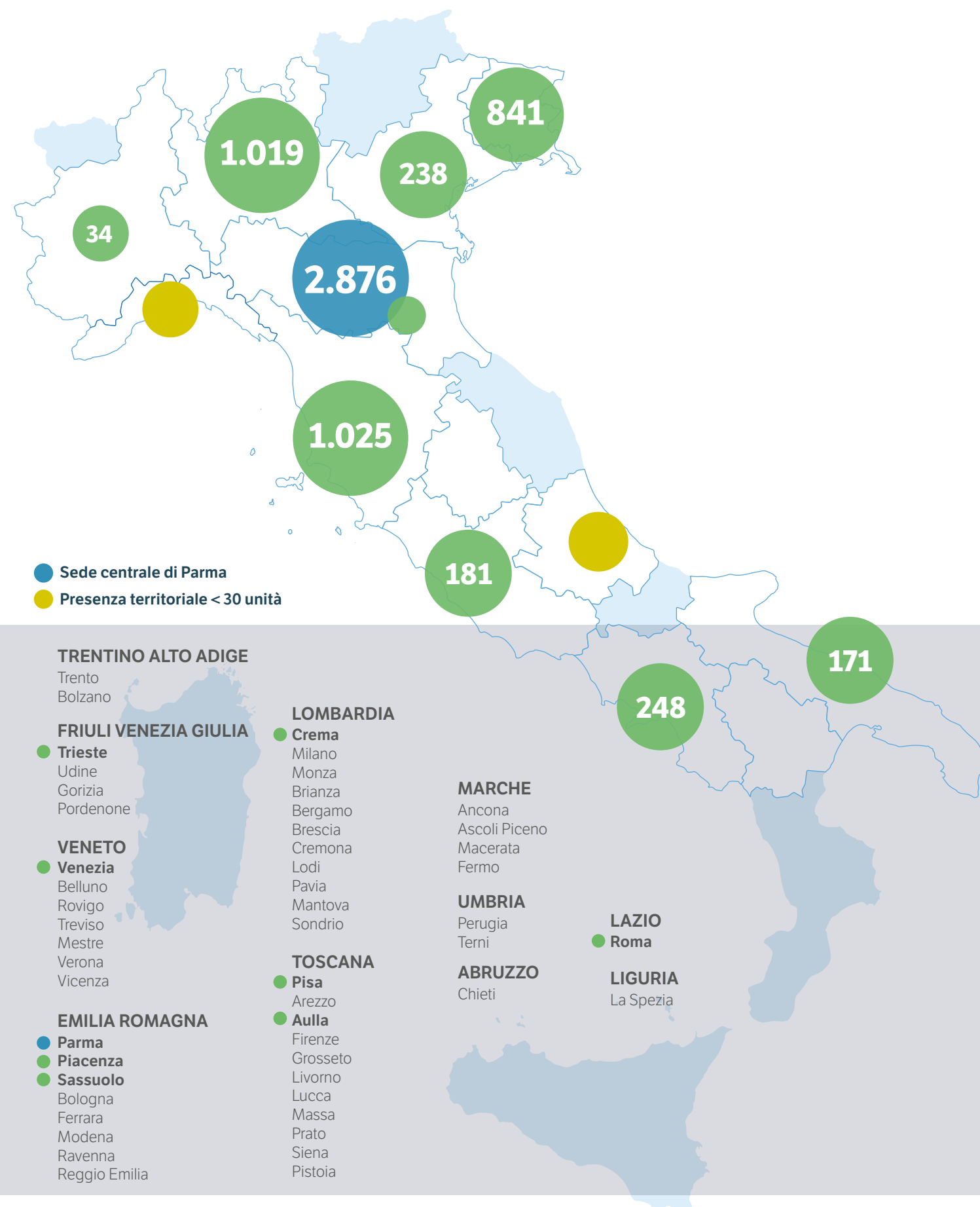
Tel 050 980701 - Fax 050 980835

centro@colser.com

Filiale di ROMA

Via Abruzzi, 25 - 00187 Roma

Tel 06 69356046 - centrosud@colser.com





LA NOSTRA STORIA



Le origini

1976

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

1985

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

1986

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

2001

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.



Un Gruppo unito sotto un unico tetto

2007

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

2010-2013

Unione ufficiale delle due realtà sociali del Gruppo: il 1° gennaio del 2010 nasce ufficialmente la Cooperativa Sociale **Auroradomus**. Nel 2011, 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 **Saltatempo** che entra a far parte del Gruppo. Nel 2012 il Gruppo dimostra la sua vicinanza alle **popolazioni** colpite dal **sisma** in Emilia attraverso la donazione di due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.

2013-2016

Colser e Auroradomus espandono i propri servizi in **Trentino-Alto Adige** e in **Friuli-Venezia Giulia**.

A maggio del 2013 il Gruppo dona alla città di Parma un parco giochi, il **Giardino dei Sorrisi** (800 mq di area verde), situato di fronte all'Ospedale dei Bambini Pietro Barilla, mentre a fine 2014 viene inaugurata la **nuova sede** del Gruppo Colser-Auroradomus a Parma: un edificio di quattro piani, per un totale di 4000 mq, che ospiterà circa 120 posizioni lavorative. Sempre nel 2014 arriva per COLSER la prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei deputati a Roma**, che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud. Nel 2015 il Gruppo sbarca 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**.

A maggio 2016 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**, premio che riceverà nuovamente nel 2019. Ma il 2016 è l'anno in cui si concretizza il progetto di **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.

2017-2019

Nel 2017 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.

Nel 2018 nasce **COLSER TECH** la nuova divisione specializzata nella manu-





tenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di Facility Management. Continua inoltre 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, mentre hanno inizio i percorsi di certificazione (ECOLABEL, EPD, LCA) che impegneranno COLSER nell'individuare processi e metodologie a sostegno dell'ambiente e della salute. Nasce così la nuova divisione **COLSER Green** che nel 2019 ha ricevuto, sulla base di criteri obbligatori identificati dalla normativa europea, la certificazione ECOLABEL UE per il servizio di pulizia svolto in ambienti interni: un riconoscimento fondamentale a dimostrazione di una dovuta sensibilità verso gli aspetti sia ambientali che sociali del Gruppo.

In occasione della partnership del Gruppo come sponsor istituzionale di **Parma Capitale Italiana della Cultura**, il Teatro Regio di Parma ha dato vita ad un suggestivo allestimento della Sede di Parma per la festa di Natale aperta a tutti i soci e dipendenti.

2020-2021

Quando, i primi mesi del 2020 la pandemia mondiale da COVID-19, ha stravolto completamente la vita di tutti, il Gruppo ha subito nominato un **Comitato per l'Emergenza** e attuato immediatamente **piani di continuità operativa** al fine di garantire l'erogazione di quei **servizi** considerati **essenziali, soprattutto in ambito sanitario**, dove operatrici e operatori hanno dato prova di coraggio e capacità organizzative, e nell'area sociale dove **AURORADOMUS** ha applicato misure di contenimento del virus a salvaguardia dei propri utenti e lavoratori nelle case di riposo sconvolte dall'aggressione pandemica. A supporto del difficile momento è intervenuto il nostro Welfare Cooperativo. Grazie alla collaborazione con SIPEM SoS (Società di volontariato Psicologia Italiana dell'Emergenza) è stato infatti attivato uno **Sportello di Supporto Psicologico**, attraverso una linea telefonica dedicata esclusivamente a tutti i lavoratori del Gruppo, mentre sono proseguite on-line tutte quelle attività dedicate al benessere psicofisico.

Il 2021 si è rilevato l'**anno migliore** in termini economico finanziari della storia di COLSER. L'aggiudicazione come capofila di un RTI emiliano-romagnolo, dei lotti 2 e 9 di **CONSIP Sanità**, la centrale acquisti della pubblica amministrazione italiana, ha decretato lo scalo al sud e confermato il Gruppo come realtà nazionale. Tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022 inoltre sono arrivati i primi successi con l'affidamento dei servizi di cleaning presso l'azienda Sanitaria Locale di **Brindisi** e gli Ospedali Riuniti San Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona di **Salerno**, che hanno portato all'apertura della filiale di Roma attraverso la quale verranno gestiti tutti i nuovi servizi dell'area centro sud. Ma il 2021 è stato anche l'anno dell'innovazione con l'affidamento con un contratto in PPP (Partenariato Pubblico-Privato) per 10 anni dei servizi di **Smart Building Management** presso l'**Università IUAV di Venezia**.

Un'altra buona notizia arriva dall'area educativa: la **Scuola Nido e Infanzia Marchi** di Parma ottiene il riconoscimento presso l'albo nazionale come **scuola Montessoriana** (Nido Montessori e Casa dei Bambini).

Infine, le Assemblee dei soci di COLSER e Auroradomus sono chiamate, durante il 2021, a rinnovare i Consigli di Amministrazione per il triennio 2021-2023 che confermano all'unanimità **la fiducia nei precedenti board e in Cristina Bazzini come presidente sia di COLSER che del Gruppo**.

2022 un anno in breve



welldone

**AZIENDE. IDEE. FUTURO.
FAR BENE PER STAR BENE.**

Nel 2022, COLSER ha ospitato la seconda tappa di presentazione del Bilancio di Sostenibilità di **"Parma, io ci sto!"**. Durante l'evento, è stato presentato il progetto **Welldone**, il network di imprese, di cui COLSER è tra le società promotrici, che incoraggiano la condivisione di **best practice di welfare aziendale** e iniziative virtuose in grado di ispirare un **miglioramento dei servizi** in ambito **wellbeing**.

COLSER durante il 2022 ha raggiunto importanti obiettivi di sviluppo che l'hanno vista ampliare ulteriormente l'area del Centro Sud, con la sua filiale di Roma a fare da apripista alle nuove acquisizioni, attraverso la partenza delle convenzioni di **Consip Sanità** e di **Consip FM4**.

Hanno infatti avuto inizio in quest'anno le attività in ambito sanitario presso gli Ospedali Riuniti di Salerno e l'ASL Napoli 3 Sud, mentre, in ambito FM4, COLSER è presente da alcuni mesi presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy con le sue attività di cleaning, facchinaggio e reception.

Ma per COLSER sono l'**innovazione** e la **sostenibilità** i topics del 2022. Sono infatti proseguiti i progetti in campo smart building management presso IUAV, mentre la conferma degli appalti a Parma presso l'Azienda Ospedaliera e l'Azienda USL hanno consentito di informatizzare e digitalizzare la gestione di tutte le attività di COLSER, dall'anagrafica immobiliare, al ticketing, dal sistema di controllo alla gestione documentale al fine di garantire la massima integrazione con il cliente.

Anche **Auroradomus** nel 2022 ha ampliato la propria attività a sostegno di anziani, bambini e portatori di disabilità, in nuove aree come la Liguria e la Puglia, e rafforzato i servizi offerti in Toscana e Friuli, oltre ad aver confermato la sua storica presenza nelle provincie di Parma e Piacenza. Ottimi i risultati raggiunti anche da **Saltatempo** nell'ambito dell'inserimento lavorativo, che quest'anno ha raddoppiato il fatturato e incrementato i progetti seguiti.

Nell'ambito del **welfare aziendale** sono invece proseguite le attività a sostegno dei propri lavoratori e il nostro Well#point ha ripreso il suo tour nei vari territori da Trieste a Brindisi per raccogliere necessità e spunti dagli stessi lavoratori. Sono così nate nuove iniziative come i corsi di lingua, di make-up e di scrittura creativa. Durante il 2022 COLSER ha, inoltre, ospitato la seconda tappa di presentazione del Bilancio di Sostenibilità di **Parma io ci sto!**. Durante l'evento è stato presentato **Welldone**, il network di imprese, di cui COLSER è tra le società promotrici, che incoraggiano la condivisione di best practice e iniziative virtuose in grado di ispirare un miglioramento dei servizi in ambito wellbeing.





Alcuni movimenti hanno un elevato scopo sociale, altri, invece, un fine economico. Soltanto le cooperative li hanno entrambi.
Alfred Marshall, Economista

LA GOVERNANCE

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 consor- tile, 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 Governance

Per l'attività di direzione e di coordinamento è stato costituito un organismo di controllo denominato Comitato Paritetico: composto da 5 membri, 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** | Vicepresidente di Colser
- **Mauro Chiari** | Direttore amministrativo di Colser
- **Barbara Guidotti** | Vicepresidente di Auroradomus
- **Roberta Lasagna** | Vicepresidente di Auroradomus

Le funzioni di questo organismo si esplicitano 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 Vicepresidente. 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.





LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Gruppo COLSER-Auroradomus



Denominazione:
COLSER Società cooperativa

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
& soft facility services:**

Sanificazione e igiene ambientale
Disinfezione specializzata di ambienti
Servizi specialistici e grandi interventi
Soft facility management:

*Front-office, help desk, portierato
Custodia, access control,
sorveglianza degli immobili
Manutenzione del verde,
lavanderia, guardaroba
Servizi museali*

Smart building management
Technology management
Building monitoring e analytics

COLSER Log:

Movimentazione merci e gestione magazzini
Servizi di trasporto
Servizi di traslochi e facchinaggio
Servizi di trasporti speciali e opere d'arte
Logistica sanitaria
Gestioni aeroportuali

COLSER Tech:

Manutenzione e ingegneria
della manutenzione
Impianti tecnologici
Building keeping, housekeeping
Bms - building monitoring
Gestione manutentiva del
settore farmaceutico

COLSER Green:

Operatore certificato EU Ecolabel IT/052/006
"Servizi di pulizia interna a ridotto
impatto ambientale"



www.colser.com



COLSER è **leader multiservizi in Italia** e offre soluzioni avanzate prendendosi cura dei bisogni delle imprese pubbliche e private, delle comunità e delle persone, migliorando ogni giorno gli ambienti dove si lavora e si vive il quotidiano. È nel settore **sanitario** che ha sviluppato maggiore esperienza attraverso la gestione di servizi specialistici di cleaning e sanificazione presso grandi complessi ospedalieri, a cui si sono affiancati gli interventi richiesti dall'ambiente **civile**, alimentare specializzato e **farmaceutico**, nel quale hanno fatto la differenza le metodologie innovative di intervento per affrontare gli alti standard richiesti da ambienti molto critici. Ma è grazie alla diversificazione dei servizi che COLSER ha trovato la forza propulsiva alla crescita, posizionandosi tra i **primi 10 competitors** nell'ambito del facility management e dei servizi integrati; nello specifico in attività di smart building management, front-office ed help desk, portierato e custodia, gestione e manutenzione del verde, lavanderia e guardaroba.

Le divisioni di Colser

COLSER Cleaning & soft facility management comprende il più vasto mercato dei servizi integrati tra cui l'office (portierato e reception soprattutto in ambito universitario), la custodia e la sorveglianza degli immobili, i più recenti servizi di smart building management e access control (nati durante la pandemia per verificare gli ingressi in sicurezza nelle strutture) e i servizi ausiliari di lavanderia, guardaroba e manutenzione del verde.

COLSER Log: in essa convergono sia i tradizionali servizi di movimentazione merce e gestione magazzini, sia nuovi servizi di logistica avanzata con l'introduzione di tecnologie informatiche e gestionali e un'area dedicata alla movimentazione delle opere d'arte.

COLSER Tech è la 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.

COLSER Green, divisione dedicata a sviluppare ed implementare i progetti di sostenibilità ambientale e diffondere una cultura maggiormente responsabile nei confronti del Pianeta, si affianca alle altre divisioni al fine di progettare servizi sempre più innovativi e sostenibili.



FATTURATO

188,8 MLN €

SOCI E DIPENDENTI

4.314



TRA I PRIMI
10 PLAYER
NEL SETTORE DEI
SERVIZI DI PULIZIA
E SANIFICAZIONE

SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE



► Sanificazioni ambiente sanitario e ospedaliero

Rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo.

All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie, **COLSER** è oggi tra i primi **10 player nazionali nell'offerta di multiservizi**, posizione ottenuta grazie al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata.

Impegnata a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio, è nel settore **sanitario ospedaliero** che ha sviluppato maggiore esperienza grazie alla gestione di servizi specialistici presso grandi complessi ospedalieri sul territorio nazionale, anche a seguito dell'aggiudicazione dei grandi convenzionamenti in ambito Consip Sanità e Intercenter ER.

L'alta specializzazione nei servizi di *cleaning* in ambito ospedaliero offerti da COLSER è stata ulteriormente dimostrata durante la crisi pandemica che ha acceso i riflettori sul valore inestimabile del pulito e sull'importanza della prevenzione del rischio infettivo, soprattutto nei presidi ospedalieri e sociosanitari. Le attività di COLSER in questi ambienti, sia ordinarie che straordinarie, seguono attente procedure di gestione e controllo, anche con il supporto di una innovativa gestione anagrafica, con l'obiettivo primario di garantire la salubrità degli spazi per contribuire a salvaguardare la salute dei pazienti, degli ospiti e degli operatori.

► Sanificazione reparti produttivi (Farmaceutico, Alimentare, Metalmeccanico)

Non da meno sono gli standard richiesti dai reparti produttivi. Dall'**ambiente farmaceutico**, nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti *sterili*, altamente critici e specializzati, agli **ambienti alimentari**, dove l'elevata complessità si riscontra nelle 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 in grado di approcciare realtà complesse e articolate anche in ambienti, come quello metalmeccanico, che richiedono una capacità di intervento specifica e puntuale da concordare con il committente nelle metodologie e nei tempi. Il modello di servizio COLSER si sviluppa, infatti, 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.

► Sanificazione ambienti civili

Un'altra tradizionale area di intervento per COLSER è rappresentata dagli **ambienti civili**. Amministrazioni Pubbliche, plessi scolastici, realtà sociosanitarie e assistenziali e il mondo dell'impresa privata richiedono interventi sempre più specialistici e finalizzati a consentire la continuità delle attività lavorative in ambienti puliti, sanificati e disinfettati.

► Sanificazioni specialistiche e grandi interventi

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**, oltre che trattamenti di superfici con l'applicazione di tecnologie **fotocatalitiche**. Squadre di operatori specializzati sono, inoltre, in grado di intervenire con attrezzature adeguate nelle situazioni più complesse e urgenti con interventi approfonditi come sgrossature di fine cantiere, interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio.

► Disinfestazione e derattizzazione ambientale

Grazie alla pluridecennale esperienza e alla professionalità maturata nel *cleaning*, COLSER offre anche servizi di **disinfestazione e derattizzazione**, sia in luoghi esterni che interni.

Per comprendere e analizzare l'entità dell'infestazione, COLSER effettua sempre un'accurata ispezione degli spazi. Successivamente, sulla base dei rilievi effettuati, viene individuata la metodologia più adatta in base all'entità dell'infestazione e all'ubicazione della stessa, utilizzando strumenti e prodotti a norma di legge e idonei alla risoluzione della problematica.

Tutte le attività vengono pianificate e monitorate attraverso *portale web* dedicato, condiviso con la committenza. Attraverso l'utilizzo di tablet, ogni dato viene registrato in tempo reale e condiviso tra tutti gli stakeholder mediante pratiche dashboard e senza l'utilizzo di documenti cartacei.

► Disinfezione specializzata di ambienti (virus covid-19)

L'erogazione dei servizi forniti da COLSER è parte integrante delle azioni messe in campo per **contrastare l'emergenza epidemiologica** da COVID-19, sia in ambito ospedaliero, dove vengono svolti il 40% dei nostri servizi di pulizia e sanificazione e dove è fondamentale garantire la continuità lavorativa, sia in quegli ambienti dove non si può interrompere la produzione o dove non si possono attivare misure di lavoro a distanza.

Al fianco delle procedure di disinfezione "touch", sono state introdotte metodologie di intervento diversificate in base alla tipologia di ambiente e **proposte tecniche di disinfezione per nebulizzazione o atomizzazione elettrostatico** utilizzando principi attivi specifici come l'ipoclorito di sodio, il perossido di idrogeno stabilizzato e prodotti a base alcolica superiore al 70% per quegli ambienti come musei e biblioteche (luoghi in cui sono presenti opere d'arte e di particolare pregio) in conformità alla circolare del MIBACT.

Il perossido di idrogeno, che viene utilizzato per il 95% dei nostri interventi con nebulizzazione, oltre ad essere un prodotto green, non rimane sulla superficie e consente un accesso agli spazi dopo poco tempo dall'intervento, mentre l'atomizzazione permette a micro-goccioline caricate elettricamente di raggiungere e avvolgere tutte le superfici garantendo una disinfezione rapida ed efficace.

Tutte le operazioni sono condotte da personale, addestrato e formato anche nell'attività di vestizione e svestizione soprattutto in ambienti contaminati con clamati, che indossa i DPI adeguati alla tipologia di intervento, i quali, al termine delle attività, vengono correttamente rimossi e smaltiti.





SOFT FACILITY MANAGEMENT

› Servizi di portierato e custodia

Vengono effettuati **servizi di portierato e custodia degli immobili** sia nel settore pubblico che per le grandi imprese private. I servizi di portineria si diversificano in base all'intervento richiesto dal committente. All'interno delle **residenze universitarie**, ad esempio, si svolgono interventi di **custodia e vigilanza** rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno della struttura, all'utilizzo degli spazi comuni per le attività di studio e alla sorveglianza degli ambienti al fine di verificare che vengano rispettate le regole di buon comportamento previste dagli atenei. I servizi di portierato comprendono, in diverse situazioni, il **controllo accessi dei mezzi pesanti**. Si effettuano, infatti, servizi di accoglienza e gestione della circolazione di autoarticolati e autotreni all'interno dei siti produttivi, attività estremamente delicata in quanto è necessario associare totale sicurezza e rispetto dei tempi. Questa tipologia di attività prevede un livello di specializzazione molto 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. In ambito sanitario inoltre vengono svolte attività di **supporto all'atterraggio degli elicotteri del 118**, l'assistenza in arrivo all'equipe esterna trapianti, oltre che servizi di attivazione cerca persone con l'ausilio di strumenti digitalizzati che individuano il livello di urgenza,



› Front Office & Help Desk

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 come il servizio posta, interfaccia unica per la segnalazione e gestione di guasti, malfunzionamenti e richieste di supporto tecnico e operativo (attraverso sistemi di Trouble Ticketing on-line), attivabile anche su ambiti di manutenzione non gestiti direttamente da COLSER. Le segreterie vengono organizzate con l'inserimento di personale specificatamente formato e, in relazione alle esigenze, in possesso delle **competenze linguistiche** e/o **informatiche** attinenti al servizio. Vengono inoltre prestati servizi di assistenza alla regia e alle riprese TV soprattutto in occasione di conferenze stampa.

› 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 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 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.

› 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, socioassistenziali 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 rammento, lo stiro e la riconsegna della biancheria, presso i punti di utilizzo, il tutto attraverso **tecnologia RFID**, tunnel di lettura e riconcilio informatizzato.



DIVISIONE TECH



COLSER Tech è la 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.

Attiva 24h su 24, 365 giorni l'anno, COLSER Tech opera, anche avvalendosi di figure di governo in loco (*Site Manager*), nei settori **industriale-farmaceutico**, nella manutenzione delle Utilities di stabilimento (HVAC, impianti elettrici, antincendio, etc.), nella manutenzione dei depositi farmaceutici a temperatura controllata, nel **settore terziario evoluto** (banche, centri direzionali.), nella **gestione di RSA** per garantire continuità di servizio, massimo comfort ambientale e costante monitoraggio e applicazione dei protocolli per ridurre i principali inquinanti indoor, **appalti museali**, con particolare attenzione alle condizioni termoisolometriche ambientali per la conservazione del patrimonio storico-artistico e progetti illuminotecnici mirati alla valorizzazione delle opere esposte.



› **Manutenzioni e Ingegneria della manutenzione**

Servizi di **gestione, conduzione e manutenzione di tutte le utilities 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 con CMMS. Gestione in **outsourcing** di tutte le attività non core del processo produttivo del cliente compresa la gestione manutentiva del building.

COLSER Tech offre anche un servizio di **Customer Care**, attivo 24 ore su 24, per tutta la durata del periodo contrattuale, garantendo al cliente la reperibilità gestionale e operativa in ogni momento della giornata per la risoluzione puntuale e affidabile delle problematiche insorte.

› **Impianti tecnologici**

Progettazione, realizzazione 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.

Adegamenti impiantistici, comprese opere civili e finiture, e soluzioni volte al **risparmio energetico** e al contenimento dei fenomeni di inquinamento ambientale, oltre all'utilizzo di tecnologie innovative "filter less", a **basso consumo** e a **nullo impatto ambientale** per l'abbattimento degli inquinati e delle polveri sottili, al fine di garantire ambienti più puliti e più facilmente sanificabili.

› **Building keeping**

Interventi strutturati e dedicati per la minuta manutenzione e piccole riparazioni (idrauliche, elettriche, arredi e finiture, etc.), piccoli lavori di muratura e ripristino di tinteggiatura interna e piccoli traslochi.

› **Smart Building Management**

Technology Management

Interventi di innovazione tecnologica e infrastrutturale delle aule didattiche tra cui full outsourcing e manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle tecnologie audio/video e ICT per la didattica, per la comunicazione (es. sistemi di Digital Signage) e per l'informazione agli utenti (es. Info Point e Way Finding) negli spazi comuni, gestione di guasti, malfunzionamenti e richieste di supporto tecnico e operativo.

BMS - Building Management System*

Tutti gli Asset impiantistici sono gestiti attraverso BMS (Building Management System) di ultima generazione (SAUTER, SIEMENS, etc.). Il sistema computerizzato di supervisione degli impianti tecnologici ha le seguenti funzioni principali: permette il comando, la regolazione e la taratura da remoto degli impianti di condizionamento, il controllo intelligente degli apparati di climatizzazione, la veicolazione degli allarmi per l'attivazione degli interventi, controllo stato dei





componenti più importanti della distribuzione elettrica (bassa tensione e media tensione), controllo parametri dei componenti elettrici critici (trasformatori, gruppi elettrogeni, ..), comandi illuminazione interna ed esterna e illuminazione parti comuni.

★ Building Monitoring

Monitoraggio dei parametri ambientali, dello stato di manutenzione di strutture e impianti, dell'utilizzo dei sistemi tecnologici e dei flussi negli spazi in gestione. Il feedback continuo degli ambienti permette di gestirli con maggiore efficacia ed efficienza e di minimizzare i consumi disaggregandoli per zone, per singola stanza o per abitudini personali.

➤ Gestione manutentiva del settore farmaceutico

Dall'inizio di attività COLSER Tech ha ampliato e diversificato i settori di riferimento dei propri clienti specializzandosi nei servizi di manutenzione in ambito farmaceutico.

Infatti, alla gestione manutentiva integrata dei depositi farmaceutici a temperatura controllata (ambiente GDP certificato LEED Gold v4.1 O+M) negli ultimi anni si sono aggiunti i servizi manutentivi alle utilities degli stabilimenti produttivi farmaceutici (ambienti GMP), in cui avviene la produzione dei farmaci. Ci si riferisce in particolare agli impianti HVAC di stabilimento, centrali termiche, centrali frigorifere, torri evaporative, impianti produzione aria compressa, impianti addolcimento, centrali PW Purified Water, sistema di depurazione acqua, gestione acque reflue, etc.

La conduzione e manutenzione avviene con personale di presidio di diversa specializzazione (conduttori generatori di vapore, termotecnici, elettrostrumentali) che garantisce il servizio su turni con il coordinamento di un Site Manager dedicato.

La presenza dei nostri Site Manager completi di formazione ed esperienza in GMP e in energy management, costituisce un aspetto fondamentale e qualificante dei nostri servizi. Infatti, oltre a gestire le attività fisse di esercizio e manutenzione secondo il capitolato, sono impegnati nel monitoraggio dei consumi e nella valutazione di fuori limite degli Energy Performance Indicator (EnPi), come prescritto nelle politiche energetiche della certificazione UNI EN ISO 500001 "Sistemi di gestione dell'energia". Infine, il nostro servizio prevede la presenza e il supporto al cliente durante tutte le ispezioni di Enti Terzi Governativi (Aifa, FDA, Ministero della salute, etc.)





DIVISIONE LOG



La forza dei servizi COLSER è sempre stata la passione e l'organizzazione, costruita e perfezionata in oltre 45 anni di successi. Da questa esperienza e affidabilità, nel tempo, è nata **COLSER Log**, la **divisione logistica** che racchiude le diverse risorse tecniche, professionali e immobiliari necessarie per completare la gamma dei servizi di COLSER con le proposte di **logistica integrata**.



› **Movimentazione merci e gestione magazzini**

Proponiamo una vasta gamma di interventi nel settore della **logistica**: dal deposito e stoccaggio su un totale di 55.000 mq di magazzini, alla gestione degli ordini in entrata e in uscita, alla pianificazione del fabbisogno, alla prevenzione delle rotture di stock, al picking, all'etichettatura e, a fine linea produttiva, alla gestione della merce per lotti e scadenze, alla gestione imballaggi, campionature, consolidamento e programmazione spedizioni, urgenze, resi di non conformità, controllo qualitativo. Il tutto, con gestione informatica e digitalizzata 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 e IMS**, che rendono possibile l'efficiente ed efficace utilizzo delle proprie risorse operative, oltre che l'analisi e la progettazione di nuove soluzioni.

› **Servizi di Trasporto**

COLSER mette a disposizione dei clienti la propria professionalità e l'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 fisici ed 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.

› **Servizi di Traslochi e facchinaggio**

Le maestranze qualificate e i mezzi appositamente allestiti consentono le attività di **facchinaggio, traslochi, smontaggio arredi in completa sicurezza**, anche grazie a squadre costituite da professionalità specifiche per il trasporto, l'imballaggio, lo smontaggio e il rimontaggio degli arredi, a seguito di sopralluoghi e briefing preparatori. Niente viene lasciato al caso, le attività che solitamente sono "straordinarie" per i più, per i professionisti di COLSER sono la quotidianità, utilizzando autoscale, elevatori e diverse attrezzature specifiche del mestiere.

› **Servizi di trasporti speciali e opere d'arte**

COLSER vanta una ventennale esperienza nella movimentazione di materiali particolarmente preziosi dal punto di vista artistico. L'attenta progettazione del trasferimento, effettuata con attrezzature all'avanguardia, è fondamentale per **garantire il trasferimento in sicurezza di opere d'arte** come quadri, statue, monili, manufatti, documenti, libri antichi. L'offerta è completata dalla certificazione dell'imballaggio e dalle procedure amministrative, assicurative e autorizzative verso le Belle Arti.





» **Gestioni Aeroportuali**

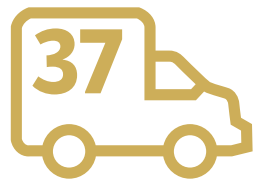
Tra le attività di movimentazione carichi e gestioni logistiche emergono **le attività di assistenza a terra, attività di pista, operazioni di carico/scarico e pulizia aeromobili**. Collaboratori altamente specializzati e formati, in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il *de-icing* e *anti-icing* di ali, carlinghe e piste, spinta e traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei. I servizi di handling sono, infine, orientati ad offrire alle compagnie aeree e ai passeggeri la massima qualità ed efficienza in un settore delicato come quello del trasporto aereo.

» **Logistica Sanitaria**

COLSER Log è altamente qualificata come agente contabile di beni per la gestione di magazzini in ambito sanitario, sia pubblico che privato. Si occupa della gestione di sottoscorte e riordini, con particolare attenzione alla shelf-life e con applicazione del metodo FEFO.

La gestione dei lotti avviene su **sistemi software WMS** dedicati o su ERP del cliente, che garantiscono il pieno controllo e l'ottimizzazione dei processi del magazzino, moltiplicandone l'efficienza e la redditività. Oltre ai **magazzini automatizzati** (armadi verticali, robot "good to man"), vengono impiegate attrezzature di movimentazione con alimentazione agli ioni di litio.

Viene effettuato il **trasporto in ADR per rifiuti speciali, pericolosi o in classificazione ATP** per farmaci, beni economici, chemioterapici, galenici, campioni biologici, dispositivi biomedicali, apparecchiature di laboratorio. Infine, il servizio di **trasloco in ambito sanitario** coinvolge interi complessi ospedalieri ma anche singoli reparti, trattando il trasferimento di letti, frigoriferi industriali, laboratori, apparecchiature, ecc.



**Mezzi
Colser log**



**Gestione
Magazzini**





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



www.auroradomus.it

auroradomus

cooperativa sociale onlus

Servizi che crescono con te.

Dall'unione tra le Cooperative Sociali Aurora e Domus Parma, storiche realtà del movimento cooperativo parmense, nasce nel 2010 Auroradomus.

Auroradomus riveste primaria importanza nel panorama delle cooperative sociali italiane sia per numero di lavoratori che per la varietà dei servizi svolti. L'ambito sociale è coperto a 360° dalle attività della cooperativa che ha come scopo principale quello di **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, giovani, minori e disabili**, ma anche in base alla complessità assistenziale che essi richiedono. Auroradomus è in possesso di un notevole patrimonio di conoscenze, competenze tecniche, capacità innovative e offre ai suoi interlocutori tutto il know-how sviluppato in questi anni e un orientamento al miglioramento continuo delle attività svolte, unito ad affidabilità e ricerca della sostenibilità dei costi di gestione.

C.E.T. VALTARO

Nell'ambito dei servizi svolti dall'area sociale del Gruppo, si annovera anche la Cooperativa Sociale ONLUS Centro Educativo Territoriale Valtaro (**CET Valtaro**), una realtà cooperativa di **tipo A e B** che si occupa, sin dal suo avvio nel 2008, della **gestione dell'archivio dell'Azienda Usl 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 persone svantaggiate.

Il progetto che CET Valtaro propone per la rivalutazione del territorio di Pontolo è di carattere innovativo e sviluppato secondo una logica multidisciplinare che trova il proprio punto

di forza nella valorizzazione di risorse umane, competenze e conoscenze che permettono di attivare, a conclusione di un importante percorso formativo, esperienze produttive a favore del territorio locale.

L'obiettivo è quello 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, mediante **l'inserimento lavorativo** di persone **svantaggiate**, 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).



FATTURATO

69 MLN €



SOCI E DIPENDENTI

2.264*

***+3** CET Valtaro



» ANZIANI

L'evoluzione che l'intero settore ha conosciuto in questi anni è stata notevole, anche in relazione alla diffusione su tutto il territorio nazionale delle diverse normative sull'accREDITAMENTO regionale. Inoltre, la pandemia da Covid-19, che ha fortemente colpito i servizi dedicati alla terza età, ha contribuito a ridefinire modalità operative e percezione di nuovi bisogni degli utenti. È quindi in atto una consistente rivalutazione delle modalità organizzative e gestionali dei servizi che ci porta ad evolverci ed aggiornarci continuamente per poter progettare e gestire **servizi sempre più adeguati ai bisogni sociali** e con un forte orientamento all'innovazione progettuale ed organizzativa.

L'area anziani comprende la maggior parte dei servizi che Auroradomus gestisce direttamente, all'interno dei quali sono apprezzabili tutte le capacità tecnico-organizzative maturate. È fondamentale come, da alcuni anni, il settore stia conoscendo una rilevante **informatizzazione delle attività**, attraverso l'introduzione di strumenti quali, ad esempio, la **cartella sociosanitaria web** che risulta ormai di diffuso utilizzo.

Le tipologie di servizio variano in relazione ai bisogni dell'anziano e 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 o semiresidenziali che offrono servizi integrati relativi alla cura della persona, quali **Case residenza per anziani, Residenze Sanitarie Assistenziali, Case di riposo, Assistenza domiciliare, Centri diurni, Comunità alloggio, Spazi collettivi, Alloggi con servizi**.

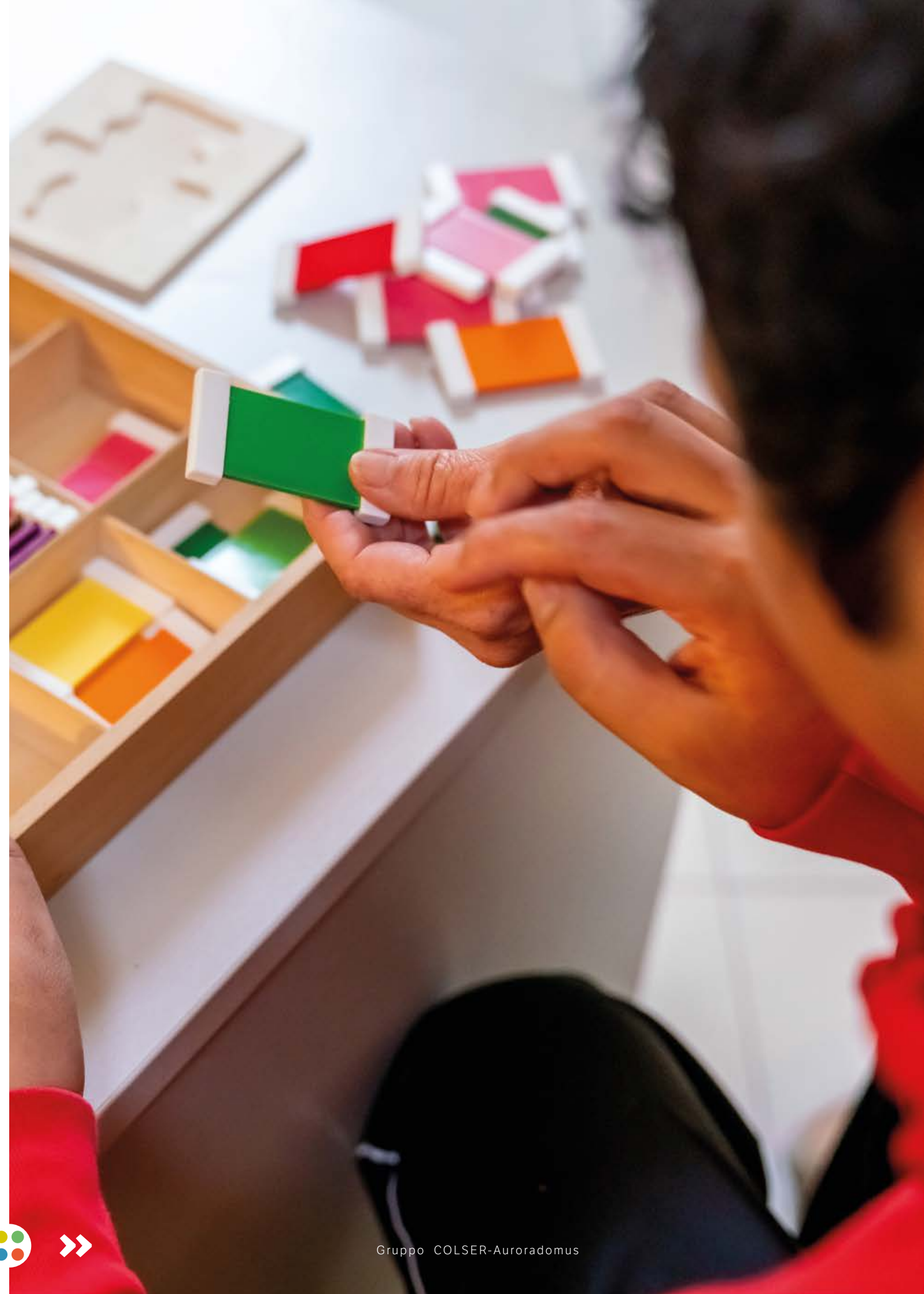
» SALUTE MENTALE

Attraverso diverse attività, Auroradomus 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 e domicilio degli utenti**.





► EDUCATIVO

Auroradomus 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 riscontrato 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 dagli educatori e alla notevole **capacità progettuale** in possesso.

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

► GIOVANI

Occuparsi di sociale a 360° significa ovviamente riservare importanza e impegno anche ad un ambito così importante come quello dei servizi per i giovani, dove da tempo la cooperativa è attiva con un suo settore dedicato, occupandosi di politiche giovanili e attraverso la gestione di strutture e servizi per la promozione dell'aggregazione e del benessere giovanile: **centri giovani, servizi di orientamento** come **Informagiovani Parma** e numerose altre attività ricreative, culturali, formative, professionali, educative e sportive rivolte ai giovani.

► SANITARIO

I **servizi socioassistenziali** 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 Cooperativo.

La gestione completa dell'**Hospice "L'albero della vita" 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 **residenze sanitarie assistenziali**, strutture che ospitano temporaneamente persone non autosufficienti con necessità di cure mediche specialistiche e di una complessa assistenza sanitaria.

Anche le cosiddette **"cure intermedie"** trovano spazio nelle nostre attività.

► 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 socioriabilitativi residenziali 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 curarne, inoltre, la maturazione relazionale e gli aspetti di socializzazione.

► MINORI

Il tema del disagio in età adolescenziale e preadolescenziale 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.**



Denominazione:
Saltatempo Cooperativa Sociale A.R.L. - ONLUS

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

Data di costituzione: Maggio 2006

Albo società cooperative: n. A101516

Sezione:
Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Categoria:
Cooperative sociale (tipo B)

SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

SANIFICAZIONE E GESTIONI AMBIENTALI

OFFICE E SERVIZI INTEGRATI

FATTORINAGGIO

GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE



www.coopsaltatempo.it



C'è un altro cuore che pulsa all'interno del Gruppo, è **Saltatempo**, la **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 del Gruppo.

Con l'obiettivo di **integrare persone svantaggiate attraverso l'inserimento lavorativo** e di **dare opportunità di crescita alle aziende e amministrazioni pubbliche**, rispondendo 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**.



FATTURATO

1,1 MLN €

SOCI E DIPENDENTI

68



IL METODO SALTATEMPO

Con una decennale esperienza nell'ambito della cooperazione sociale, Saltatempo offre una consulenza a 360° capace di porre l'inserimento lavorativo in armonia con i processi aziendali, coniugando produttività e responsabilità sociale.

Il metodo Saltatempo, caratterizzato da una prima fase di co-progettazione del lavoro con l'ente interessato, si pone come primo obiettivo l'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate o con disabilità**, ottemperando alla Legge 68/99. Proseguendo con un'accurata analisi delle competenze e attitudini dei candidati, Saltatempo seleziona personale responsabile, attento e con skills idonee al servizio preso in gestione. Grazie anche alla collaborazione con il Gruppo COLSER-Auroradomus, l'inserimento lavorativo viene sempre svolto mediante l'**affiancamento** di figure professionali esperte e qualificate, in particolare: un **Responsabile Tecnico** di servizio, addetto al controllo e monitoraggio delle attività svolte e un **Tutor/Educatore** che accompagna l'intero percorso di inserimento del soggetto all'interno della realtà lavorativa.

Saltatempo, infine, forte degli standard di qualità garantiti dalle numerose certificazioni di COLSER, trasmette ai propri lavoratori il know-how necessario per svolgere, con competenza e professionalità, tutte le attività prese in carico.



» 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.

» 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 vengo effettuati servizi di smistamento della posta in entrata e in uscita con la messa a disposizione di veicoli di proprietà.

» FATTORINAGGIO

Saltatempo propone la gestione di servizi anche nel settore del fattorinaggio che, in particolar modo, include tutte le attività di **gestione, smistamento e consegna di materiale informativo** in entrata e/o in uscita per conto di enti pubblici o privati.

» 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.

» CUSTODIA E PRESIDIO DELLE PALESTRE

Attraverso questo servizio, Saltatempo si occupa di garantire l'**apertura e il ripristino dei locali, l'accoglienza e il supporto delle società sportive** che frequentano le palestre gestite dalla cooperativa.

Il servizio prevede, inoltre, il **presidio delle palestre** da parte di un custode presente durante gli orari di apertura, che si occupa di sorvegliare le varie aree, garantire la sicurezza degli utenti, monitorare il rispetto del regolamento interno e delle norme igienico-sanitarie, segnalare eventuali anomalie o guasti ed effettuare le pulizie, garantendo sempre l'**ordine e la cura degli spazi**.



LA NOSTRA **SOSTENIBILITÀ**

Gruppo COLSER-Auroradomus



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

Il Gruppo mette da sempre in campo un **agire socialmente responsabile**: un valore che ci contraddistingue nel rispondere alle aspettative ambientali, sociali ed economiche nei territori in cui operiamo. Un impegno indispensabile nel contesto storico che stiamo attraversando, dove **fare rete** è fondamentale per generare soluzioni e nuove opportunità.

Un'efficace piano di **comunicazione interna ed esterna** è fondamentale per favorire il dialogo con tutti i lavoratori presenti sull'intero territorio nazionale e per trasmettere a tutti gli stakeholder i valori e la mission del Gruppo.

Come comunicazione interna e coinvolgimento dei collaboratori, vengono favoriti **momenti di incontro, dialogo e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle cooperative del Gruppo è in forte crescita negli ultimi anni, arrivando a coinvolgere maggiormente anche i soci provenienti dai territori più distanti dall'Headquarter di Parma. E, nonostante negli ultimi anni la pandemia abbia limitato le occasioni di incontro in presenza, è stato comunque sempre possibile svolgere le assemblee online in videoconferenza, supportati da sistemi di votazione telematica, sicuri e riservati. Proseguono le **azioni di Welfare Cooperativo**, volto a prendersi cura del benessere di tutti i lavoratori. Regolarmente prendono il via progetti legati agli ambiti **salute, persona, lavoro e sostenibilità**, che rispondono ai bisogni più attuali dei lavoratori, oggi più che mai legati alla ricerca di un maggiore equilibrio tra vita privata e lavorativa.

Ed è proprio nell'ambito del Welfare e del Wellbeing che nel 2022 prende vita **Welldone**, il progetto indipendente, di cui il Gruppo COLSER-Auradomus è tra i promotori, nato dai frequenti incontri tra le varie aziende del territorio di Parma che insieme aspirano al **miglioramento della qualità della vita** dei propri dipendenti e della comunità. Il network è sempre aperto all'ingresso di nuove realtà ed oggi conta circa 25 aziende partecipanti in tutto il territorio. (Vedi approfondimento pp. 90-91)

Il Gruppo è, inoltre, socio sostenitore dell'associazione **"Parma, io ci sto!"** nel cui Consiglio direttivo è entrata a far parte da aprile 2022 **Cristina Bazzini**, presidente del Gruppo e di COLSER. L'associazione è nata con l'obiettivo di creare idee e progetti per attrarre talenti, investimenti e risorse per portare sviluppo economico in città e, dunque, valorizzare il territorio. I progetti sostenuti fanno parte dei settori **Agroalimentare, Cultura, Formazione e Innovazione, Turismo e Tempo Libero e Sostenibilità ambientale**.

**Parma,
io ci
sto!**

Da questi ambiziosi obiettivi traiamo nuovi stimoli, non solo per la valorizzazione dell'organizzazione, ma anche per migliorare la qualità di vita di tutti i membri della società. Il nostro modo di fare impresa risponde oggi a **otto degli obiettivi di sviluppo sostenibile** posti dalle **Nazioni Unite** e sottoscritti da 193 Paesi: sconfiggere la povertà, salute e benessere, istruzione e qualità, parità di genere, energia pulita e accessibile, lavoro dignitoso e crescita economica, città e comunità sostenibili, lotta al cambiamento climatico.



ECOVADIS

Attraverso la **piattaforma EcoVadis**, COLSER ha iniziato a testare le proprie **performance di sostenibilità** dal 2018, aumentando di anno in anno il punteggio ed ottenendo, dal 2022, la **Medaglia d'Argento**.

EcoVadis rappresenta il più grande e affidabile fornitore al mondo di valutazioni di sostenibilità aziendale e rating ESG ed è una piattaforma collaborativa che, ogni anno, si occupa di misurare la **performance ambientale, sociale ed etica delle imprese**, ossia la loro sostenibilità su lavoro e diritti umani, ambiente, etica e approvvigionamento sostenibile. In base alle valutazioni di EcoVadis, **COLSER fa parte del 25% delle aziende più sostenibili**, tra le oltre 100.000 aziende valutate nel mondo.

La metodologia di valutazione EcoVadis è basata sugli standard internazionali come Global Reporting Index (GRI), ISO 26000 e i Principi Global compact e prevede il rilascio di una scorecard, ovvero una scheda di valutazione accompagnata dall'indicazione di punti di forza e aree di miglioramento per le quali è possibile impostare un piano di azione.

La periodica valutazione EcoVadis a cui si sottopone COLSER e i relativi risultati testimoniano l'impegno costante che con passione e determinazione l'azienda ha scelto di portare avanti verso sempre più ambiziosi obiettivi in termini di sostenibilità dei processi e di impatti positivi sul pianeta e sulla società.





OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

OBIETTIVI ONU 2030

Gli **obiettivi** delineati dall'ONU nell'**Agenda 2030** invitano le imprese a rispondere all'appello dello **Sviluppo Sostenibile** sotto vari ambiti: della Persona, del Pianeta, della Pace, della Prosperità e della Partnership. Favorire lo sviluppo della propria dimensione economica, puntando sulla **sostenibilità sociale ed ambientale**, fa parte del DNA del Gruppo COLSER-Auroradomus, impegnato costantemente a trovare soluzioni sostenibili di business attraverso modelli di lavoro, welfare aziendale, cura delle comunità e del territorio.



I NOSTRI GOALS

A **otto** di questi 17 obiettivi sono già state date risposte concrete, confermate in più occasioni anche dai riconoscimenti ottenuti in questi anni, soprattutto in ambito welfare.



Goal 1

SCONFIGGERE LA POVERTÀ

La crescita economica del Gruppo può essere considerata come un fattore inclusivo, dal momento in cui genera sempre più posti di **lavoro** ed opportunità di **sviluppo**. Attualmente, sono occupate nel Gruppo oltre 6.600 persone di cui circa il 25% sono stranieri. Per questi ultimi che non conoscono bene la nostra lingua o che sono giunti da poco nel nostro Paese, vengono assunti e organizzati prontamente corsi di formazione di italiano ad hoc, offrendo così una preziosa opportunità di integrazione ed inclusione sia economica che sociale. Tutte le retribuzioni sono garantite dai Contratti Collettivi Nazionali applicati e, dunque, sempre eque per tutti.



Goal 3

SALUTE E BENESSERE

Garantiamo **ambienti di lavoro sicuri** e, attraverso il nostro welfare, promuoviamo la **prevenzione e il benessere psicofisico**.

La salute di tutti i lavoratori è assicurata da azioni indispensabili di **sicurezza, prevenzione e risk management**, quali attività formative e informative, dotazioni di dispositivi di protezione individuale, verifiche negli ambienti in cui vengono svolte le mansioni, sistematici controlli delle procedure e della loro applicazione.

Attraverso iniziative fondamentali di welfare aziendale, inoltre, ci prendiamo cura del **benessere psico-fisico dei lavoratori**, come l'**Assistenza Sanitaria Integrativa**, le campagne gratuite di **prevenzione** (visite specialistiche, screening e check up), lo **Sportello di supporto psicologico** e altre attività volte a sensibilizzare i lavoratori a **stili di vita più sani ed equilibrati**, come gli incontri con il nutrizionista o i percorsi benessere di yoga, corporate wellness e pilates.



Goal 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ

Valorizzare le persone significa offrire loro le giuste opportunità di realizzazione, crescita e formazione. Come impresa, abbiamo a cuore la crescita dei nostri collaboratori, non solo sugli aspetti che riguardano il lavoro, ma anche l'individuo. Lo sviluppo personale e professionale accresce l'autostima e gratifica le persone, facendole sentire parte di una squadra.

Oltre alla **formazione professionale**, vengono promossi ogni anno **corsi di welfare** legati alla crescita delle competenze delle persone (come i corsi di digitalizzazione e di lingue), ma anche alla coltivazione di hobby ed interessi (come i corsi di make-up, scrittura creativa o di cucina).



Goal 5 PARITÀ DI GENERE

In un Paese in cui attualmente solo una donna su due lavora (*dati Istat, 2022*), il Gruppo si contraddistingue per un elevato livello di **occupazione femminile**, che rappresenta oggi circa il **76% della forza lavoro complessiva**. Un numero che ci riempie di orgoglio e che riflette i valori di **inclusione e parità di genere** che sosteniamo da sempre.

Sono garantite **equità di stipendi e di opportunità** tra uomini e donne a tutti i livelli. Ma anche nei ruoli di **leadership e responsabilità**, sono ancora le donne a ricoprire nel Gruppo la maggior parte dei posti, riscontrando così le stesse opportunità dei colleghi uomini.

Nel 2022, COLSER ha ottenuto la **certificazione UNI/PdR 125:2022 - Sistema di gestione per la Parità di Genere**, attraverso la quale ha misurato il proprio grado di maturità e le azioni adottate delle **sei aree di valutazione** che contraddistinguono un'organizzazione come inclusiva e rispettosa della parità di genere (*cultura e strategia, governance, processi HR, opportunità di crescita e inclusione delle donne, equità remunerativa, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro*).



Goal 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

Nell'**Headquarter e nelle filiali** viene utilizzata **energia elettrica 100% verde**. A copertura di entrambi gli edifici della **sede di Parma**, infatti, l'energia è autoprodotta da un complesso di **pannelli fotovoltaici da 27 Kw**, mentre a copertura di tutte le filiali del Gruppo, l'energia viene acquistata da fornitori esterni che ne certificano la produzione proveniente al **100% da fonti rinnovabili**.

Grazie a questa scelta sostenibile, nel 2022 il Gruppo ha raggiunto un risparmio di emissioni equivalenti a **- 1.427.135 Kg di CO₂** non immessi in atmosfera.



Goal 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

L'attività del Gruppo è rivolta principalmente a creare opportunità di **lavoro dignitoso** e a raggiungere standard più alti di **crescita economica** attraverso la diversificazione dei servizi offerti, il progresso tecnologico e l'innovazione di percorsi rivolti sempre di più alla sostenibilità, con particolare attenzione anche alla **crescita occupazionale** (con oltre 6.600 lavoratori su tutto il territorio nazionale).

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



Goal 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Offriamo servizi a numerose realtà sul territorio nazionale in diversi ambiti, dal facility management ai servizi dedicati alla persona. In questi ambiti, rivolgiamo l'attenzione non solo alle prestazioni richieste, **ma anche all'adozione di politiche a sostegno della riduzione dell'impatto ambientale**, grazie a metodologie di lavoro e utilizzo di prodotti a basso impatto ambientale (dai sistemi di dosaggio e diluizione dei prodotti chimici alla fornitura di carta riciclata o certificata FSC, alle campagne di comunicazione dedicata alla sensibilizzazione ambientale e all'incentivazione della raccolta differenziata fino ai piani di mobilità sostenibile per i nostri soci e dipendenti).



Goal 13 LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Nel 2019, COLSER ha ottenuto la certificazione **EU Ecolabel** relativa alla *pulizia di ambienti interni* per la divisione **COLSER Green**. Vengono applicate **metodologie e prodotti a basso impatto ambientale** per rendere le attività svolte più ecosostenibili e meno dannose per l'ambiente.

Anche i **piani di mobilità sostenibile**, sviluppati e attivati per le zone di Parma, Milano, Siena e, nel 2022, anche Brindisi sono un progetto efficace per incentivare i lavoratori ad utilizzare i mezzi di trasporto per gli spostamenti casa-lavoro. Il Gruppo punta anche per il 2023 ad una **riduzione di circa il 5,3% delle emissioni di CO₂** nel giro di **un anno**. Il progetto promuove **abbonamenti a prezzo agevolato e rateizzato in busta paga** (senza interessi), incoraggiando così un comportamento più sostenibile e rispettoso nei confronti del pianeta.



CERTIFICAZIONI E MODELLI DI GESTIONE

I **sistemi di gestione** adottati dal Gruppo riflettono i valori di **qualità, sostenibilità, responsabilità sociale, sicurezza e legalità** che consentono di sviluppare capacità di lettura e analisi del contesto esterno ed interno, migliorare le relazioni con gli stakeholder, limitare l'impatto ambientale, definire in maniera più articolata i rischi connessi alle attività e alle azioni, fornire risposte più coerenti ai lavoratori, partner, clienti e confrontare le proprie performance con obiettivi sempre più sfidanti.

Il Gruppo risponde a molteplici requisiti, attraverso sistemi di gestione certificati e modelli organizzativi applicati:



Ambiente

- **UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**
- **ECOLABEL**
- **F-GAS**



Qualità

- **UNI EN ISO 9001 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**
- **UNI EN 16636:2015 - PEST MANAGEMENT**
- **IFS LOGISTICS version 2.3 - SERVIZI LOGISTICI E QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI**
- **UNI 10881 - SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI**
- **UNI 11010 - SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ**
- **UNI EN 13549:2003 - SISTEMA DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ PER I SERVIZI DI PULIZIA**



Salute e sicurezza

- **CERTIFICATO DI ASSEVERAZIONE**
- **UNI ISO 45001:2018 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA**



Etica e legalità

- **SA 8000 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**
- **MODELLO ORGANIZZATIVO E DI GESTIONE AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001**
- **UNI ISO 37001:2016 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**
- **ISCRIZIONE ALLA WHITE LIST**
- **RATING DI LEGALITÀ**
- **UNI/PdR 125:2022 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE**
- **UNI ISO 30415:2021 - SISTEMA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: DIVERSITY & INCLUSION**



UNI EN ISO 14001:2015 - 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, prodotti e servizi sull'ambiente. Basata sul ciclo **Plan-Do-Check-Act**, la ISO 14001 è una norma che fornisce una serie di requisiti comuni e stabili per l'identificazione, il controllo e il monitoraggio degli aspetti ambientali e dell'intero sistema di gestione. Il Gruppo, infatti, è consapevole che prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo e impedire che le attività svolte provochino impatti negativi sull'ambiente, sono tra le sfide più importanti per le imprese di oggi.

ECOLABEL

COLSER è in possesso della certificazione Ecolabel per i servizi di ambienti interni, ottenuta grazie all'utilizzo di specifiche metodologie operative, prodotti, macchinari e materiali adeguati, che consentono di limitare notevolmente i danni rivolti al pianeta, continuando a garantire la qualità dei servizi offerti e un'ottima efficienza delle prestazioni lavorative.

Che cos'è il marchio eu ECOLABEL?

È il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea che, dopo un'attenta analisi delle fasi maggiormente impattanti in termini di sostenibilità, certifica che i servizi e le prestazioni vengano svolte ad un basso impatto ambientale, nel rispetto di specifici criteri (obbligatori e facoltativi) previsti dalla norma.

F-GAS

Nel quadro dei protocolli internazionali sui cambiamenti climatici, l'Unione Europea si è impegnata a **ridurre le emissioni di sostanze lesive** per lo strato di ozono e di **sostanze ad effetto serra**, disciplinando il mercato dei gas fluorurati (F-gas). Colser, quale impresa che svolge attività di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza, smantellamento di apparecchiature di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti gas fluorurati ad effetto serra, secondo quanto previsto dal DPR n. 146/2018, che attua il Regolamento UE n. 2015/2067, è certificata F-GAS. Tale certificazione consente, dunque, alla divisione COLSER Tech di poter offrire i propri servizi. (Vedi i servizi di COLSER Tech, pp. 36-38)



UNI EN ISO 9001:2015 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

È la norma internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ), pubblicata dall'ISO (International Organization for Standardization). Aggiornata l'ultima volta nel 2015, la ISO 9001 è diventata una norma internazionale, riconosciuta dalla maggior parte di paesi nel mondo. La norma prevede la creazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, ovvero una **raccolta di politiche, processi, procedure documentate e registrazioni**, che definiscono tutte quelle regole interne che delineano il modo in cui il Gruppo opera e fornisce i propri servizi ai clienti, in cui valuta i rischi delle proprie attività e in cui pianifica il proprio avanzamento.

UNI EN 16636:2015 - PEST MANAGEMENT

Assegnata a COLSER nei primi mesi del 2020, tale standard definisce i requisiti per la **gestione e il controllo delle infestazioni** e le competenze che devono essere possedute al fine di tutelare la salute pubblica, i beni, e **ridurre al minimo i rischi per la salute umana** e per **l'ambiente**. La presenza di animali infestanti rappresenta un rischio importante sia per la popolazione che per



l'economia: infatti, spesso risulta la causa della trasmissione di potenziali nuove malattie, oltre che il movente di danni economici e di immagine per pubblici o privati. L'ottenimento, dunque, di questa certificazione qualifica **COLSER** come fornitore in grado di garantire servizi di **disinfezione e derattizzazione ad elevato livello professionale**. La certificazione, riconosciuta a livello europeo, diventa così un valore aggiunto di serietà e professionalità al proprio modo di fare impresa.

IFS LOGISTICS version 2.3 - SERVIZI LOGISTICI E QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI ➤

Dal 2020 Colser ha attivato, all'interno di un magazzino nell'interporto di Parma ove effettua servizi di logistica per importanti realtà industriali internazionali, la certificazione IFS Logistics. Lo standard è stato sviluppato per tutte quelle aziende che esercitano la loro attività nel settore dello stoccaggio, distribuzione e trasporto, nonché attività di carico e scarico delle merci, consentendo di ottimizzare la gestione dei prodotti alimentari e non alimentari. Tale standard attesta l'impegno e la capacità di fornire un servizio che assicura la **trasparenza delle operazioni logistiche**, la **tutela del prodotto** e del **consumatore**, garantendo adeguati livelli di sicurezza e qualità dei prodotti prima che vengano distribuiti e venduti.

UNI 10881:2013 - 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 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. La Norma UNI 10881 rappresenta un "modello di cura" per le realtà che erogano servizi socioassistenziali in regime residenziale rivolti ad anziani, basato sulla centralità dell'utente e con un approccio per processi secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale ed una logica di lavoro non più per compiti, bensì per progetti e per obiettivi orientati ai risultati. La UNI 10881 è quindi una Norma che entra nel merito di quelli che sono i fattori qualificanti del servizio assistenziale residenziale per anziani.

UNI 11010:2016 - SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ ➤

La certificazione riferita alla Norma UNI 11010 è uno strumento rivolto alle realtà che erogano servizi socioassistenziali 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 oggettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo agli utenti possibilità di scelta consapevole. La Norma UNI 11010 rappresenta un "modello di cura" per le realtà che erogano servizi socioassistenziali in regime residenziale, basato sulla centralità dell'Utente e con un approccio per processi secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale e secondo una logica di lavoro non più per compiti, ma per progetti e per obiettivi orientati ai risultati. Tutta la norma è orientata al rispetto dei contenuti della "Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (UNCRPD).

UNI EN 13549:2003 - SISTEMA DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ PER IL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE ➤

Attraverso un affidabile sistema di controllo, è possibile validare e attestare i livelli di qualità dei servizi di pulizia offerti. Il processo di certificazione attesta l'utilizzo di metodologie di misurazione della qualità coerenti con la norma UNI EN 13549 che definiscono cosa, come e con quali criteri misurare i servizi di pulizia, sulla base di una solida impostazione statistica.

In particolare, la finalità della UNI EN 13549 è quella di impostare un sistema che possa oggettivare i risultati (facendo in modo che siano misurabili e verificabili), attraverso il controllo di processo per verificare la corretta applicazione delle metodologie, delle procedure, delle istruzioni e dei piani di lavoro, nonché delle prescrizioni previste dal cliente.



CERTIFICATO DI ASSEVERAZIONE ➤

Processo di valutazione, da parte di Organismo Paritetico, della conformità del modello di organizzazione e gestione della sicurezza adottato da Colser, rispetto ai requisiti di legge applicabili (D.Lgs. 81/2008 integrato con D.Lgs. 106/2009).

UNI ISO 45001:2018 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA ➤

Lo standard per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, riconosciuto a livello mondiale, a cui COLSER si è conformata. La norma segue l'approccio **High Level Structure** e ha l'obiettivo di supportare le organizzazioni nel definire **obiettivi e politiche** in favore della tutela della **salute e del benessere dei lavoratori** e di valutare più adeguatamente i rischi, considerando con attenzione il contesto e gli interlocutori aziendali (cosiddette "parti interessate").



SA8000:2014 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE ➤➤

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. L'etica rappresenta una garanzia di comportamento consentendo, al di là delle leggi, il rispetto dei canoni di **correttezza, equità e trasparenza** nei confronti dei dipendenti e dei vari interlocutori del Gruppo. Lo **standard SA (Social Accountability) 8000** si basa sulla Dichiarazione delle Nazioni Unite sui Diritti Umani, sulle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e sulla legislazione nazionale, garantendo così protezione dei diritti dei lavoratori e adeguate condizioni di lavoro.

UNI ISO 37001:2016 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ➤

Nel 2019 COLSER, in coerenza con i valori ed i principi etici e sociali che la caratterizzano, ha integrato e certificato il proprio Modello di Organizzazione con lo standard UNI ISO 37001 - Sistemi di Gestione Anticorruzione, adottando **misure** riconosciute a livello mondiale **per prevenire ed evitare i rischi di corruzione**, proporzionalmente alle attività, dimensioni e complessità aziendale. L'organizzazione per la prevenzione della corruzione, integrata in modo efficace con gli altri sistemi di gestione aziendale, costituisce un valido criterio, riconosciuto a livello internazionale, a supporto della prova dell'esistenza e dell'efficacia del Modello di Organizzazione per la prevenzione dei reati di corruzione D.Lgs 231.



UNI ISO 30415:2021 - SISTEMA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: ► DIVERSITY & INCLUSION

È la linea guida che, richiamando numerosi Principi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU (SDGs), supporta le organizzazioni ad integrare nei propri sistemi di gestione, i principi della valorizzazione delle diversità e della propria capacità di essere una azienda inclusiva. La norma stabilisce le indicazioni per i processi tipici di gestione delle Risorse Umane, che possono essere orientati alla valorizzazione delle diversità: pianificazione del personale, recruiting e selezione, assunzione, inserimento, remunerazione, apprendimento e sviluppo, ecc.

Ottenere un'attestazione permette alle aziende di comunicare ai propri stakeholder il proprio impegno di inclusione. Un'organizzazione che sceglie di adottare un modello di gestione della diversità e una misurazione del livello di integrazione dei principi della gender equality nelle sue procedure è in grado di differenziarsi dalla concorrenza, accrescere la propria visibilità e competitività e comunicare agli stakeholder il proprio impegno di inclusione, assicurando un maggiore orientamento di tutte le funzioni verso la valorizzazione delle risorse, indipendentemente dalle differenze di età, genere, etnia, capacità, religione, status socio-economico, livello culturale, etc. Inoltre, far evolvere le organizzazioni verso maggiore equità, inclusione e responsabilità sociale può aiutare le persone, indipendentemente dall'identità, dal background o dalle circostanze, ad accedere al lavoro e a sviluppare conoscenze, competenze e abilità critiche per il loro sviluppo personale e il loro benessere, favorendo al tempo stesso la crescita delle organizzazioni stesse.

UNI/PdR 125:2022 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE ►

Il concetto di Parità di Genere, come quello di Diversità e Inclusione (D&I), stanno emergendo a livello globale come principi cardine all'interno delle organizzazioni e come colonna portante delle strategie di Corporate Social Responsibility e di sostenibilità, al fine di migliorare reputazione e resilienza. La Prassi di Riferimento UNI PdR 125 è stata pubblicata il 16 marzo 2022 e deriva da un Tavolo di lavoro sulla certificazione di genere delle imprese previsto dal PNRR Missione 5, coordinata dal Dipartimento per le Pari Opportunità, Dipartimento per le politiche della famiglia, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dello Sviluppo Economico e la Consigliera Nazionale di Parità. È inoltre disciplinata dalla Legge Gribaudo e dalla Legge di Bilancio 2022 e collegata alla Strategia Nazionale sulla Parità di Genere 2021-2025 (ispirata alla Gender Equality Strategy 2020-2025) predisposta in Italia tramite la Ministra per le Pari opportunità in luglio 2021 correlata al PNRR, di cui uno dei dispositivi legislativi è la Legge 5 novembre 2021 n. 162 sulla parità salariale. Attraverso la certificazione secondo la PdR 125, ottenuta a novembre 2022, COLSER ha misurato il proprio grado di maturità e le azioni adottate, secondo i vari indicatori (KPI), delle 6 aree di valutazione che la Prassi individua per le differenti variabili che contraddistinguono un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere:

- cultura e strategia
- governance
- processi HR
- opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda
- equità remunerativa per genere
- tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.





ETICA E LEGALITÀ

Responsabilità amministrativa e Organismi di Vigilanza

Le Cooperative Colser e Auroradomus, che rappresentano le realtà più significative del Gruppo, hanno adeguato i propri modelli di organizzazione, gestione e controllo alle prescrizioni del D.lgs. 231/01, rafforzando, in tal modo, i principi di efficienza, trasparenza e legalità che guidano le attività aziendali.

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 e hanno relazioni, 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, sono stati istituiti, all'interno delle due cooperative, i rispettivi Organismi di Vigilanza con il compito di verificare il rispetto del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e del Codice Etico e di Comportamento 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 e dal Codice Etico.

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

RATING DI LEGALITÀ

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) ha attribuito sia a COLSER che ad Auroradomus, da diversi 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.

Il massimo punteggio assegnato dall'AGCM indica il rispetto di tutti i requisiti stabiliti dall'Antitrust, attesta maggiormente la virtù delle società, oltre a costituire un criterio premiale nella valutazione delle offerte di gara, così come previsto dal Codice degli Appalti.

COLSER inoltre è iscritta alla **"White List"** della Prefettura di Parma, risultando quindi impresa non soggetta a tentativi di infiltrazione mafiosa.





SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Siamo oggi di fronte ad una **crisi ambientale** allarmante. Gli enormi cambiamenti climatici rendono sempre più frequenti fenomeni naturali disastrosi, come siccità, inondazioni, surriscaldamento globale e migrazione o, alla peggio, estinzione di diverse specie animali. Se la crisi climatica è ormai diventata un dato di fatto, è oggi il momento di **agire**, provando ad invertire la rotta.

Per l'erogazione dei nostri servizi, scegliamo il migliore compromesso tra efficacia, performance e sostenibilità, che per noi significa **qualità**. Ci prendiamo cura degli spazi, degli ambienti e del territorio nel pieno rispetto del mondo in cui viviamo. Coniugiamo esperienza, know-how e modelli di operatività che risultano oggi essere portatori di **benessere, sia sociale che ambientale**, agendo secondo logiche di tutela per l'ecosistema e per le persone. La nostra politica di **sostenibilità ambientale** corrisponde ad un impegno preciso per il Gruppo, che si basa sull'adozione di **metodi operativi e gestionali volti a ridurre l'impatto ambientale** attraverso progetti, azioni e servizi ecocompatibili.



COLSER GREEN

Nel 2019, infatti, nasce **COLSER Green**, la divisione sostenibile dell'area servizi che sviluppa **progetti di sostenibilità ambientale** e diffonde un'educazione più responsabile nei confronti del Pianeta.



ECOLABEL

L'ottenimento del marchio **Ecolabel** n. IT/052/006 da parte di **COLSER Green** certifica l'erogazione dei **servizi di pulizia interna a basso impatto ambientale**, che prevedono **l'adozione di sistemi e materiali ecocompatibili**, quali prodotti chimici a minor impatto ambientale, panni in microfibra a grammatura leggera, carta riciclata e interfogliata per limitare gli sprechi, macchinari (ove possibile) di comprovata efficienza energetica e la gestione della **raccolta differenziata** presso i siti di lavoro, che incentiviamo attraverso la predisposizione di contenitori COLSER Green personalizzati per ogni tipologia di scarto. I contenitori sono spesso accompagnati da una comunicazione focalizzata sulla sostenibilità e volta a sensibilizzare la corretta differenziazione dei rifiuti.

Per ottenere la certificazione Ecolabel, è necessario adempiere ai **7 criteri obbligatori** e adeguarsi a più **criteri opzionali** possibili tra i 12 identificati dalla decisione europea.

- **I requisiti obbligatori** richiedono l'utilizzo di prodotti per la pulizia a ridotto impatto ambientale, sistemi di dosaggio e diluizione per limitare gli sprechi, utilizzo di prodotti tessili in microfibra, un'adeguata formazione del personale e che siano messi in atto i principi fondamentali di un sistema di gestione ambientale, senza tralasciare la gestione integrata dei rifiuti.
- **I criteri opzionali** premiano la qualità del servizio, la Certificazione ISO 14001, l'utilizzo di veicoli elettrici, l'utilizzo di accessori per la pulizia aventi un ridotto impatto ambientale, di prodotti a marchio Ecolabel e di macchinari a basso consumo energetico ed idrico.

Colser Green effettua una **formazione specializzata** a tutto il personale coinvolto nelle mansioni di pulizia green. Tutte le attività sono supportate da **piani di comunicazione** volti a sostenere i valori dei progetti e a promuovere una buona educazione ambientale sia per i propri dipendenti che per la comunità.

COLSER ha, infine, ottenuto importanti **certificazioni e riconoscimenti** a livello sia nazionale che internazionale, che garantiscono una condotta aziendale **ecosostenibile** nel modo in cui vengono svolti i servizi.

(Vedi le certificazioni sull'Ambiente a pag. 62)





LIFE CYCLE ASSESSMENT

Al fine di implementare un sistema di miglioramento continuo della qualità ambientale dei servizi, COLSER ha applicato lo **studio LCA** (*Life Cycle Assessment*) al **servizio di pulizia e sanificazione** professionale degli ambienti ospedalieri. In particolare, l'Ospedale *Le Scotte* dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena) è stato scelto come struttura su cui compiere l'analisi diversificata dei reparti e delle metodologie, dove il servizio viene erogato giornalmente con tecnica mista, meccanizzata e manuale.

LCA (*Life Cycle Assessment*) è un metodo strutturato e standardizzato che studia l'**analisi del ciclo di vita** di un servizio, considerando nel dettaglio ogni aspetto relativo a ciascuna metodologia applicata per l'erogazione dello stesso. L'applicazione di tale studio ha lo scopo di individuare le fasi del servizio più impattanti per l'ambiente e, di conseguenza, quali necessitano di intervento. Grazie ai risultati e alle informazioni ottenute vengono elaborate nuove **strategie di intervento** specifiche per la riduzione dell'impatto ambientale e il miglioramento del servizio.

Lo studio LCA è un metodo di analisi molto rilevante per COLSER in quanto, grazie alla misurazione dei fattori più impattanti, funge da **modello** guida per il perfezionamento di tecniche operative e per la creazione di quelle nuove, sempre meno impattanti per il pianeta e l'ecosistema.

Le nostre azioni ambientali



ENERGIA 100% verde

L'Headquarter di Parma e le filiali utilizzano il **100%** dell'energia elettrica proveniente da **fonti rinnovabili**, certificata con garanzia d'origine. Presso la sede, inoltre, parte dell'energia consumata viene autoprodotta attraverso un importante impianto fotovoltaico. L'energia elettrica consumata presso le sedi del Gruppo, dunque, è sostenibile sotto due profili:

- proviene da **fonti rinnovabili**, quindi alternative rispetto a quelle tradizionali (combustibili fossili, petrolio e derivati, carbone, ecc.), con un tasso di utilizzabilità potenzialmente infinito e con la caratteristica di rigenerarsi in perpetuo in natura, senza esaurirsi mai;
- richiede **processi di generazione con un basso impatto ambientale** e produce emissioni di CO₂ minime o nulle.

Grazie alla scelta di utilizzo di **energia 100% green**, il Gruppo ha ottenuto nel 2022 un **risparmio di emissioni pari a 1.427.135 Kg di Co₂** non immessi nell'atmosfera.



MATERIALI Ecolabel

Continua a crescere l'utilizzo e la fornitura presso i clienti di prodotti sostenibili. I materiali della pulizia, ma anche quelli di consumo (ad es. sapone) sono, infatti, certificati Ecolabel. Di rilievo il dato relativo alla carta:

- la carta da stampa è al **100% certificata** Ecolabel/Ecolabel FSC;
- la carta igienica e la carta mani utilizzata presso le varie sedi o fornita ai clienti è per il **97% certificata** Ecolabel/Ecolabel FSC.

L'utilizzo e la fornitura di prodotti Ecolabel/FSC garantisce il **rispetto di rigorosi criteri ecologici** e ambientali e di provenienza da fonti responsabili nel caso della carta FSC.



SENSIBILIZZAZIONE ALLA RACCOLTA differenziata

All'interno delle strutture in cui svolgiamo le attività, oltre che nella sede e nelle filiali, il Gruppo promuove un atteggiamento sensibile alla tutela ambientale e alla **corretta differenziazione dei rifiuti** attraverso la predisposizione di contenitori della raccolta differenziata, personalizzati con diversi colori per ogni tipologia di scarto in base alla zona geografica a cui sono posizionati.





MOBILITÀ SOSTENIBILE

Facciamoci trasportare

Prosegue anche nel 2022 la predisposizione, in ottemperanza al Decreto-legge n. 34 del 19/05/2020, da parte di COLSER dei **PIANI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE**. Sono stati quindi aggiornati i piani delle città di **Parma** e **Siena**, mentre è stato editato il nuovo piano per **Brindisi**, con il molteplice obiettivo di **agevolare gli spostamenti casa-lavoro** di soci e dipendenti, **ottimizzare i costi** dei trasporti e **sensibilizzare all'utilizzo di mezzi più sostenibili** e meno inquinanti, andando così a diminuire l'utilizzo del mezzo individuale.

Utilizzando i mezzi pubblici, infatti, che emettono una quantità di CO₂ nettamente inferiore rispetto alle auto private, oltre a risparmiare in benzina, si contribuisce fortemente a **ridurre l'inquinamento** a fronte dell'allarmante emergenza climatica che si sta manifestando più che mai negli ultimi anni.



La nostra partenza

Abbiamo analizzato le abitudini e le modalità di spostamento casa-lavoro partendo da circa 150 lavoratori dell'area Parma, 133 di Siena e 123 di Brindisi, sottoponendo ai lavoratori **un questionario** con l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni relative alla loro mobilità in città e comprendere le loro opinioni sull'utilizzo dei mezzi di trasporto alternativi, pubblici o condivisi e, di conseguenza, le relative difficoltà che impedirebbero tale scelta.

Il nostro viaggio

Dall'analisi delle abitudini e dei bisogni è emerso che:

- A **Parma** il 54% dei lavoratori intervistati è interessato o si rende disponibile a condividere l'auto, mentre il 14% fa già car pooling, anche se non abitualmente, durante l'anno. Oltre il 37% già raggiunge il posto di lavoro in bicicletta, mezzi pubblici o navetta aziendale.
- Più complessa la fotografia di **Siena** dove solo il 39% dei lavoratori utilizza il trasporto pubblico per motivi di carenza di mezzi di collegamento tra la provincia, dove risiedono la maggior parte degli intervistati, e il luogo di lavoro.
- Mentre a **Brindisi** sale al 71% la percentuale di intervistati disponibili a utilizzare il mezzo pubblico a determinate condizioni come, ad esempio, l'attivazione di un bus navetta (24%) o l'abbonamento agevolato (11%)

La nostra meta

I primi progetti di *mobility management* prendono vita alcuni anni fa, con l'introduzione di una navetta aziendale presso un importante stabilimento di Parma, che ha comportato una forte riduzione di emissioni di CO₂ stimabile attorno al 10%, e di un servizio taxi che ha sostenuto gli spostamenti anche degli operatori che svolgevano turni in fasce orarie più particolari, come la sera tardi o il mattino presto.

Alla fine del 2021, in collaborazione con le aziende di trasporti pubblici delle città individuate, abbiamo predisposto dei **piani di mobilità sostenibili** con abbonamenti semestrali o annuali dei mezzi pubblici ad un prezzo agevolato e in modalità rateizzata per i lavoratori coinvolti.

Dalle analisi effettuate, l'utilizzo delle nuove attività previste nei piani di sostenibilità 2022, è stato raggiunto l'obiettivo prefissato di riduzione del 2% di CO₂ mentre puntiamo a perseguire una riduzione complessiva di circa il 5,3% delle emissioni prodotte dagli spostamenti casa-lavoro nel 2023, che corrisponderebbe ad un calo di circa **9.901 kg di CO₂**.



9.901 kg di CO₂



PROGETTI E INIZIATIVE

TRANSITION FARM



Nel 2022, COLSER ha partecipato a “**Transition Farm**”, progetto pilota ideato dall'Associazione **Parma, io ci sto!** con la collaborazione dell'Università degli Studi di Parma e di Nativa e il supporto di Cisa Parma, Unione Parmense degli Industriali e Gruppo Imprese Artigiane. Al progetto hanno aderito imprese che operano in settori di business eterogenei (farmaceutico, alimentare, servizi commercio) e di dimensioni diverse. Infatti, sebbene fosse rivolto alle PMI, aziende di dimensioni maggiori come COLSER hanno potuto prendervi parte con un perimetro di analisi ristretto.

In particolare, abbiamo attivato il **tirocinio** per una dei dieci neolaureati dell'Università di Parma selezionati per questo progetto e precedentemente formati sulle tematiche di sostenibilità, con un focus su transizione ecologica, energetica e digitale. Con il supporto della tirocinante, attraverso lo strumento del **Benefit Impact Assessment**, COLSER ha avuto l'occasione, da un lato, di analizzare le azioni e i progetti di sostenibilità che finora ha implementato e, dall'altro, di comprendere quali sono gli ambiti di miglioramento su cui focalizzarsi per ottenere un impatto ancora più sostenibile.

Transition Farm è stata un'occasione preziosa nella quale abbiamo potuto apprezzare l'impegno e la forte motivazione rispetto alla tematica della sostenibilità della neolaureata e degli altri giovani che hanno preso parte al progetto presso le altre aziende e questo rende ancora più evidente quanto queste azioni siano oggi urgenti ed imprescindibili.

GREEN WEEK FESTIVAL 2023

Tra i progetti dedicati alla sostenibilità, è importante citare la partecipazione di COLSER nel 2023 tra le **Fabbriche della Sostenibilità** che hanno preso parte al **Green Week Festival**, l'evento che per tre giorni consecutivi ha trasformato la città di Parma nel catalizzatore di importanti riflessioni sulla Green Economy.

Per coronare l'impegno alla sostenibilità, COLSER ha dato vita ad un panel di confronto dove tutti i riflettori sono stati puntati sul tema della **sostenibilità nel mondo dei servizi e del facility**. L'obiettivo è stato quello di mettere in evidenza i temi ambientali legati ai servizi e alle soluzioni di smart facility services, che garantiranno **efficienza e trasparenza alle città del futuro** e che dovranno essere più innovative e ad un minore impatto ambientale, soprattutto in questo momento di importante **transizione ecologica**.

Significativi anche gli approfondimenti sul tema degli acquisti verdi e circolari e dei sistemi di monitoraggio GPP (Green Public Procurement), necessari nel dialogo con le pubbliche amministrazioni. Il focus principale rimane, comunque, quello di agire come **imprese responsabili**, al fine di raggiungere concretamente una sostenibilità che non sia solo ambientale, ma anche sociale, umana e ovviamente economica.

Al panel sono intervenuti Cristina Bazzini, Presidente del Gruppo COLSER-Auradomus, Giorgio Galotti, Consigliere di amministrazione Fondazione Ecosistemi, Responsabile strategie e strumenti per lo sviluppo sostenibile delle imprese, Leonardo Salvemini, avvocato specializzato in materie ambientali, docente di Diritto Ambientale, consigliere giuridico MASE e Roberto Vogliolo, Innovation designer, Co-fondatore e Presidente Redrim.





« 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.

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Welfare Cooperativo e Wellbeing

2014

DA DOVE SIAMO PARTITI

Il nostro Welfare Cooperativo nasce nel 2014, partendo dall'analisi dei bisogni di **2550 lavoratori** distribuiti in **116 cantieri, 7 regioni e 21 province**. La grande partecipazione delle persone alla rilevazione dei bisogni ha spinto il Gruppo a realizzare le **prime azioni concrete di Welfare**, tenendo subito conto delle complessità strutturali dell'azienda e della articolata dislocazione territoriale dei soci e dipendenti.

Le primissime iniziative lanciate in fase di sperimentazione sono oggi diventate un **evergreen** e sono collocate all'interno dei **macro-ambiti** che contraddistinguono il nostro attuale progetto di Welfare.

Numerose iniziative gratuite, convenzioni aziendali, campagne di prevenzione, percorsi benessere, corsi di formazione, piani di mobilità sostenibile e altre progettualità rendono il nostro **tra i più eterogenei percorsi di welfare aziendale a livello nazionale**.

2022

DOVE SIAMO ARRIVATI

Ad oggi, sono presenti **quattro macro-ambiti** attorno ai quali ruotano tutte le iniziative:

SALUTE **FAMIGLIA** **LAVORO** **SOSTENIBILITÀ**

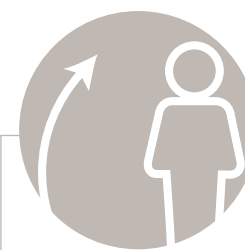


Salute

Nell'ambito della **Salute**, il Gruppo ha da subito trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti, partendo da quello che oggi è uno dei pilastri portanti del nostro welfare, la **Copertura Sanitaria Integrativa**, che ha consentito di ottenere condizioni sanitarie sempre più favorevoli per i nostri lavoratori.

Nell'ambito salute rientra il tema legato alla **prevenzione** (**screening** e visite specialistiche), alla **sensibilizzazione verso stili di vita più sani** (**workshop** e seminari con formatori esperti) e ai progetti di **wellbeing** legati al benessere psicologico e fisico della persona, come gli affermati corsi di corporate wellness*, yoga* e pilates. È attivo, inoltre, anche uno **sportello di supporto psicologico***, che si prende cura del benessere mentale di tutti i lavoratori e dei loro familiari che sentono il bisogno di essere ascoltati attraverso consulenze telematiche gratuite e riservate.

(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 84-86)



Lavoro

L'ambito **Lavoro** coinvolge le tematiche che interessano sia la **sfera lavorativa** che quella **privata**. Diversi argomenti sono rivolti, infatti, non solo al singolo lavoratore, ma anche al suo nucleo familiare, come il **rapporto con gli Istituti bancari e assicurativi e le consulenze per l'inserimento dei figli nel mondo del lavoro**.

Per quanto riguarda la **formazione**, ogni anno vengono approfondite tematiche che accrescono le competenze professionali, ma che offrono anche tante opportunità di crescita personale, come i corsi di digitalizzazione*, di informatica* e di lingue* (italiano e inglese). Sono inclusi in questo ambito anche i **corsi creativi** e puramente legati alla coltivazione delle proprie passioni, come i corsi di make-up, scrittura creativa e, dal 2023, anche di cucina!

(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 86-88)





Famiglia

Il nostro Welfare è un sostegno concreto rivolto sia a tutti i lavoratori che ai loro cari, amici e parenti. Alcune iniziative dell'ambito **Famiglia**, infatti, sono pensate per essere svolte sia da soli che in compagnia: dal **turismo cooperativo*** al **tempo libero***, ai **buoni spesa in determinati periodi dell'anno** alle **convenzioni aziendali**, fino alle iniziative legate alla **cultura**.

Convenzioni e scontistiche vengono regolarmente individuate e aggiornate cercando di soddisfare il più possibile tutti i lavoratori dislocati nei diversi territori d'Italia. Da alcuni anni, è presente un portale online di **corporate benefits*** dedicato a tutti i dipendenti del Gruppo, che propone loro offerte, sconti e convenzioni aziendali, continuamente aggiornate, su un'ampia gamma di prodotti dei migliori marchi, acquistabili **online**. Altre convenzioni molto vantaggiose e apprezzate dai lavoratori, invece, vengono attivate direttamente dal **Welfare Manager**, come le storiche campagne per l'acquisto di biglietti *The Space Cinema* e *Gardaland Park*, alle ricorrenti offerte attivate nei territori in cui siamo presenti con tavole calde, palestre, grandi magazzini, centri estivi, etc.

(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 88-89)



Sostenibilità

Anche grazie al nostro welfare è stato possibile imboccare la strada della **sostenibilità**. Tra le prime azioni rivolte alla sensibilizzazione di tematiche green, troviamo alcuni webinar e seminari sul risparmio energetico e convenzioni che offrono **energia 100% verde***, proveniente da fonti rinnovabili, con una buona percentuale di sconto per risparmiare sulla bolletta.

Nel 2022, inoltre, sono state introdotte nuove iniziative per sensibilizzare i lavoratori a **stili di vita più sani**, a contatto con la natura e in connessione con sé stessi: una challenge tra colleghi rivolta al benessere fisico e mentale, incentrata sul **movimento** quotidiano, e alcune passeggiate organizzate al venerdì durante la pausa pranzo per i colleghi dell'Headquarter. Sempre nel 2022, abbiamo introdotto una **sostenibilità legata anche al cibo**, proponendo periodicamente nella sede di Parma cesti di frutta di stagione a km zero e yogurt biologici, da gustare durante i break quotidiani. Infine, i piani di **mobilità sostenibile***, attivati da COLSER anche nel 2022, saranno un'opportunità per avvicinare i lavoratori ai mezzi di trasporto, permettendo un calo delle emissioni di CO2 e dando loro agevolazioni sull'acquisto degli abbonamenti.

(Leggi **Mobilità Sostenibile** a pp. 89)



UN WELFARE CONDIVISO

Il team di lavoro che progetta, sviluppa e pianifica le attività di Welfare è composto da:

- **Welfare Manager:** figura di contatto fra il team del welfare e la base sociale. Ha a cuore il benessere psico-fisico, sociale, salutare ed economico delle persone e ha il compito di delineare percorsi ed iniziative sulla base delle esigenze emerse, fungendo da facilitatore per alcuni servizi, come ad esempio la Sanità Integrativa.
- **Welfare Assistant:** collabora con il Welfare Manager nella definizione, progettazione e realizzazione delle iniziative a favore dei lavoratori. Supporta il team Comunicazione nella pianificazione della comunicazione interna rivolta ai dipendenti.
- Team **Comunicazione:** indispensabile per la promozione delle iniziative a tutti i soci e dipendenti. Co-progetta le attività di welfare e ne considera la fruibilità, curando la comunicazione sia interna che esterna sui vari canali, come intranet, social, landing page e newsletter.
- Team **Qualità:** verifica le caratteristiche e la validità di tutte le iniziative, in linea alle normative in vigore e alle procedure applicate dal Gruppo in ambito etica, sicurezza e ambiente.
- Team **Amministrazione e Finanza:** verifica la sostenibilità economica dei progetti, approvandone il finanziamento, e detiene il controllo periodico della loro fruizione.
- Team **Risorse Umane:** è l'anello di congiunzione tra il gruppo di lavoro e i reali bisogni espressi anche non convenzionalmente dai lavoratori del Gruppo, soprattutto in ambito formativo.

Tutte le azioni del progetto di Welfare vengono ogni anno condivise e approvate dalla Direzione e dalla Presidenza del Gruppo Colser-Auroradomus.



WEL#POINT

il Wel#point è uno spazio dedicato alla comunicazione, all'ascolto e al dialogo con i lavoratori per fornire informazioni utili, raccogliere esigenze e proposte in un clima di fiducia e collaborazione. Interfaccia *friendly* dell'azienda, è un **punto informativo e di ascolto** situato presso l'Headquarter di **Parma**, dove i lavoratori possono **ricevere informazioni utili** sui vari progetti di Welfare, avere **chiarimenti** su tematiche non sempre di facile comprensione e ricevere ascolto sui propri bisogni.

Il Wel#point ha anche lo scopo di fungere da **facilitatore** di alcune iniziative e servizi attivi nel piano, come l'utilizzo della Sanità Integrativa.

Il **Welfare Manager** è pertanto una figura fondamentale, anello di congiunzione tra la base sociale e il gruppo di lavoro, che sviluppa le varie iniziative. Il Wel#point rimane sempre a disposizione di tutti i lavoratori ed è facilmente accessibile - in presenza, telefonicamente e via e-mail - in giorni della settimana dedicati.



15.000
km percorsi



500
collegli

Wel#point itinerante

Nato con l'intento di creare un punto informativo **accessibile a tutti i lavoratori del Gruppo** che si trovano dislocati sull'intero territorio nazionale, il **Wel#point** è anche **"itinerante"**.

Ogni anno, infatti, il team del Welfare organizza un calendario con tutte le tappe da percorrere - tra filiali e punti operativi - in cui il **Wel#point itinerante** si recherà per dare informazioni, ascolto e chiarimenti su tutte le iniziative in programma. In totale, dal 2016, sono stati percorsi **oltre 15.000 km**.

Grazie al Wel#point itinerante è stato soprattutto possibile illustrare l'utilizzo della **Sanità Integrativa**, rispondendo a semplici domande come *"Quali prestazioni sono coperte?"* oppure *"Come posso ottenere un'autorizzazione o un rimborso della visita?"*. Il riscontro da parte dei lavoratori è, di anno in anno, sempre più positivo se si pensa che nel 2022 hanno chiesto un appuntamento al Wel#point oltre **500 colleghi**.

Wel#info

È la **landing page** del nostro Welfare Cooperativo, dedicata a tutti i lavoratori del Gruppo, a cui è possibile accedere tramite i siti delle società. È possibile consultare **iniziative e convenzioni** dedicate esclusivamente a tutti i soci e dipendenti del Gruppo, compilare form online per aderire alle attività e leggere le **news** relative al programma di Welfare.

Inoltre, è attivo un piano di comunicazione interna sviluppato appositamente per promuovere il lancio delle convenzioni, iniziative ed eventi di particolare interesse del lavoratore.

I numeri legati al traffico sulla pagina web sono in continuo aumento: basti pensare che negli ultimi tre anni, è stato raggiunto un **incremento delle visualizzazioni del +36%**, grazie anche alle performanti campagne di comunicazione interna attraverso newsletter, sms e intranet.

+36%
visualizzazioni

La landing page di Welfare.

Facile, intuitiva, coinvolgente.

Strumenti di coinvolgimento e comunicazione delle iniziative

La **promozione** delle attività di Welfare segue un piano di **comunicazione sia interna che esterna** strutturato permettendo, da un lato, a tutti i soci e dipendenti di essere sempre a conoscenza delle nuove iniziative e convenzioni grazie all'utilizzo di canali come newsletter, sms, landing page e intranet e, dall'altro, di promuovere i progetti più interessanti per il nostro target e per gli stakeholders attraverso un mix di canali, come social, siti web e stampa.

A partire dall'emergenza sanitaria soprattutto, è stato possibile convertire le iniziative, prima svolte quasi esclusivamente in presenza, **anche in modalità online**. Questa svolta, non così scontata come oggi, ha permesso a tutti i lavoratori del Gruppo dislocati nell'intero territorio nazionale di poter partecipare alle attività di welfare, specialmente corsi di formazione o percorsi benessere, anche da casa, superando così l'ostacolo della distanza.



I principali strumenti di promozione del Welfare sono:

- Landing page dedicata al Welfare Cooperativo
- Wel#point e Wel#point Itinerante
- Newsletter aziendale
- Catalogo Welfare
- Brochure del Welfare
- Annual report
- Roll up delle iniziative o degli eventi
- Evento di Natale
- Social Network
- Flyer di iniziative e/o progetti (Sanità Integrativa, campagne prevenzione, etc)
- Comunicati stampa per promuovere i progetti sul territorio nazionale

Traffico e community sito web (ultimi tre anni)



+36%
visualizzazioni



+11%
nuovi utenti





LE AZIONI DEL NOSTRO WELFARE



SPORTELLLO PSICOLOGICO

Lo Sportello Psicologico è un **punto di ascolto** permanente e gratuito, nato per dare supporto psicologico e specialistico a tutti i lavoratori e ai loro familiari in un particolare momento di difficoltà.

Attivato per la prima volta nel 2020, durante l'emergenza sanitaria, questo servizio è oggi diventato continuativo e viene sospeso solamente durante il periodo estivo.

In collaborazione con **Sipem SOS Emilia-Romagna** è stata predisposta una segreteria dedicata ad accogliere le richieste dei lavoratori, che verranno poi affidate a **psicologi-psicoterapeuti specialisti** a disposizione per ascoltare ed alleviare un periodo di particolare stress e fragilità. Le consulenze sono completamente gratuite e telematiche, svolte telefonicamente o in videocall. Nel 2022, circa **100 persone** hanno contattato lo sportello psicologico, raggiungendo un totale di circa 300 consulenze telematiche, il **50% in più** rispetto all'anno precedente.



WEBINAR #GENITORI IN ASCOLTO

Il successo del primo webinar gratuito **#GENITORI in ascolto**, in cui una psicologa-psicoterapeuta di Sipem SOS Emilia-Romagna ha approfondito insieme ai colleghi partecipanti il **tema della genitorialità** ai tempi della pandemia, ha dato il via ad una **serie di incontri successivi** che hanno dato continuità all'argomento su diverse prospettive, tenendo conto sia del contesto storico attuale che dei comportamenti appartenenti alle nuove generazioni.



PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE

Con l'obiettivo di diffondere un messaggio consapevole sull'importanza di svolgere regolari visite di controllo per monitorare il proprio stato di salute, il Gruppo dà regolarmente il via a campagne di **prevenzione cardiovascolare** dedicate a tutti i lavoratori iscritti al Fondo Sanitario Integrativo, in collaborazione con **Cooperazione Salute e Campa**.

La campagna di prevenzione cardiovascolare, che si era interrotta nel periodo dell'emergenza sanitaria, ha ripreso con vigore nel 2022. Le città interessate sono state Parma, Milano, Piacenza, Roma, Trieste, Venezia e Lecce, coinvolgendo **circa 300 lavoratori** che hanno usufruito di **check-up cardiovascolari gratuiti** con l'ulteriore possibilità, rispetto agli anni precedenti, di poter effettuare l'**ECG gratuito** presso strutture sociosanitarie convenzionate con Campa.



FAMMI BATTERE IL CUORE

L'attacco cardiaco può colpire chiunque e dovunque. La prima cosa da fare è chiamare il 118 e, se si è in grado, effettuare manovre di RCP (Rianimazione cardiopolmonare) utilizzando il defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), in quanto l'erogazione di uno shock al cuore è l'unica terapia in grado di ripristinare la normale frequenza cardiaca. Non tutti però hanno in dotazione un DAE e soprattutto in pochi sono in grado di utilizzarlo.

Nel febbraio del 2017, **COLSER** è diventata un **Azienda Cardio Protetta**, grazie alla decisione di dotarsi, nella sede di Parma, di un **defibrillatore** e di attivare, in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, un **corso di BLSD per laici** e una serie di **workshop** dedicati alla prevenzione delle malattie cardio vascolari, che ha visto coinvolte oltre 30 persone. I corsi sono stati estesi anche ad altri servizi del Gruppo e il defibrillatore è stato messo a disposizione di tutte le aziende della zona e, attraverso una specifica **app**, possono **mettersi in contatto con il Gruppo in caso di emergenza**.



VISITE SENOLOGICHE GRATUITE

Dal 2016 il Gruppo organizza regolarmente ogni anno, nel periodo dedicato alle donne, una serie di giornate durante le quali le lavoratrici effettuano **visite senologiche gratuite** di prevenzione femminile. Qualora possibile, le visite mediche vengono svolte direttamente in azienda, come spesso è accaduto nell'infermeria della Headquarter di Parma, oppure presso i vari ambulatori selezionati, qualora non fosse possibile trovare uno spazio aziendale dedicato. Anche nel **2022** è stato possibile organizzare, in collaborazione con LILT, la campagna di prevenzione femminile presso gli ambulatori presenti nelle città di Parma, Piacenza, Trieste, Milano, Massa Venezia e Pisa. Nel 2022, l'iniziativa ha registrato **più di 200 adesioni**.



WEL#SMILE

All'interno del progetto **Prendiamoci del Tempo** dedicato alla prevenzione e alla cura della propria salute fisica e mentale, rientra anche **Wel#smile**, la campagna di **prevenzione odontoiatrica** dedicata a tutti i soci e dipendenti del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo Cooperazione Salute.

Lanciata per la prima volta nel 2017 e considerando le numerose adesioni pervenute, l'iniziativa è stata riproposta nel 2019. I lavoratori hanno così potuto usufruire di particolari prestazioni gratuite e di tariffe agevolate presso tutti gli studi odontoiatrici convenzionati con Campa all'interno dei territori dove è sito il Gruppo. Nelle ultime due campagne sono stati registrati **oltre 130 interventi**, per un **rimborso spese complessivo di circa € 17.000**.





Percorsi benessere



CORSO DI YOGA

Lo yoga in azienda è sempre stato un appuntamento fisso dal 2017, con l'obiettivo di migliorare il **benessere psico-fisico della persona** e generare altri numerosi benefici, la maggior parte dei quali positivi anche per il proprio lavoro, come la diminuzione di stress, ansia e una maggiore produttività. Il corso è stato organizzato **fino al 2019 in presenza** presso la sede di Parma e in altre filiali, mentre dal 2020 è stato possibile seguirlo da tutti i lavoratori direttamente **online**. Anche nel 2022, il corso è stato svolto in questa modalità, registrando un aumento delle iscrizioni e un ampliamento dell'audience a tutto il territorio nazionale, con il coinvolgimento di **oltre 50 partecipanti** nell'ultimo anno.



WEL#FIT: CORSO DI FITNESS

Il **corporate wellness**, ossia il fitness svolto in azienda, è un'attività ancora poco praticata in Italia, ma che porta con sé grandi benefici. Gli studi, infatti, dimostrano quanto la giusta dose di movimento diminuisca lo stress e migliori di gran lunga le mansioni lavorative, in termini di resa e diminuzione esponenziale di giorni di malattia.

Per questo motivo, dal 2019, il corporate wellness rientra tra le **iniziative di well-being**, con la prima edizione di **Fitness in Azienda**. Il corso, composto da 10-12 lezioni di fitness, è adatto a tutte le età e livelli di esperienza. Come accaduto ad altre iniziative, anche questo corso è stato svolto **online** a partire dal periodo della pandemia e nel **2022** sono state programmate ben due edizioni che hanno coinvolto tutte le filiali del Gruppo, per un totale di **oltre 40 partecipanti**.



WEL#FIT: CORSO DI PILATES

Tra le novità di Wellbeing del **2022** rientra il **corso di Pilates**, che si affianca allo yoga e al fitness. Anche pilates presenta innumerevoli benefici, primo tra tutti quello posturale. Inoltre, come le altre attività di wellbeing, contribuisce a sensibilizzare i colleghi ad uno stile di vita più sano, equilibrato e rivolto alla ricerca del proprio benessere sia fisico che interiore. Il corso, realizzato esclusivamente online, ha coinvolto **oltre 100 partecipanti** provenienti da tutte le filiali del Gruppo.



WEL#DIGITAL

Il periodo post-pandemia ha accelerato la necessità di vivere sempre più connessi ai **device digitali**, anche per svolgere semplici attività quotidiane come prenotare una visita medica, iscrivere i figli a scuola o pagare le bollette. Dopo aver introdotto un percorso di supporto nell'utilizzo del **Fascicolo Sanitario Elettronico** e nell'attivazione dello **SPID**, sono stati attivati dei veri e propri corsi di digitalizzazione per approfondire le pratiche digitali più richieste nella vita di tutti i giorni, come la navigazione web, l'utilizzo della posta elettronica, l'utilizzo delle app, dei social network e molto altro. L'edizione del **2022** ha registrato **circa 20 adesioni**.



CORSO DI INFORMATICA BASE E OFFICE

Le primissime edizioni di informatica erano nate per dare una risposta alle richieste emerse durante la prima rilevazione dei bisogni. Sono stati, quindi, attivati i primi corsi di **alfabetizzazione informatica** con l'obiettivo di sviluppare autonomie nell'utilizzo di internet e della posta elettronica, oltre alla conoscenza di Windows e Office. Il programma del corso è stato attualmente implementato con argomenti utili sia per le pratiche lavorative che per quelle più personali. I corsi di informatica e della conoscenza del pacchetto Office hanno registrato una partecipazione di circa **50 lavoratori** nel 2022, che hanno partecipato ad entrambi i corsi **online**.



CORSO DI INGLESE

In un contesto sociale sempre più globalizzato, la conoscenza anche base della **lingua inglese** è considerata un **must** sia nel campo professionale che nella vita quotidiana, anche a causa del numero sempre maggiore di inglesismi e slang introdotti nel parlato italiano.

Il Gruppo ha lanciato per la prima volta nel 2021 un corso di inglese a due livelli (base e avanzato), per un totale di **4 classi di inglese**. Dopo il successo della prima edizione, anche nel **2022** il corso ha proseguito con vigore e hanno aderito all'iniziativa **circa 200 lavoratori**.



CORSO DI ITALIANO

Il Gruppo presenta una forza lavoro molto diversificata per età, genere e provenienza culturale. Circa il **25% del nostro personale è straniero** e per poter promuovere una vera inclusione è necessario favorire innanzitutto la comprensione e il dialogo tra colleghi.

Nel piano di welfare sono stati quindi introdotti da alcuni anni dei **corsi di lingua italiana per tutto il personale straniero**, rivolti a migliorare i rapporti nel team, la comprensione delle mansioni, la qualità e la sicurezza sul lavoro. Il corso, sempre in presenza e dal 2021 per la prima volta online, ha visto coinvolti nel **2022** oltre circa **20 lavoratori** che necessitavano di approfondire o conoscere la lingua.



AUTODIFESA PERSONALE

Non si tratta di un tradizionale corso di autodifesa solamente pratico, ma di una serie di incontri anche teorici che hanno l'obiettivo di **sviluppare la capacità di pensiero e di comportamento per reagire in modo appropriato in un'eventuale situazione di pericolo**, senza farsi prendere dal panico.

L'iniziativa è nata a seguito della segnalazione di un gruppo di lavoratrici che operano in fasce orarie delicate (come la sera, la notte o le prime ore del giorno) e devono affrontare lunghi tempi di attesa alle fermate dei mezzi o a percorrere a piedi lunghi tragitti in zone isolate per arrivare a lavoro. Il corso, dopo il successo iniziale del 2016 a Parma, ha proseguito con edizioni successive nei territori di Siena e Trieste, per un totale di oltre **100 lavoratrici** coinvolte. Trattandosi di un corso che prevede la partecipazione in presenza, dal 2020 è rimasto in sospeso per motivi di sicurezza e riprenderà in futuro, quando la situazione lo permetterà.



CORSO DI SCRITTURA CREATIVA E MAKE-UP

Come ogni anno, anche il **2022** è ricco di novità che, anche in questo caso, hanno l'obiettivo di conciliare il benessere personale e le performance lavorative attraverso delle attività di work-life balance. I nuovi **corsi di scrittura creativa e di make-up** sono stati proposti per la prima volta nel 2022, riscuotendo un notevole successo. Rivolti principalmente a chi desidera esprimere la propria personalità attraverso le parole e le immagini, i corsi hanno principalmente i rispettivi obiettivi di migliorare le proprie abilità di scrittura e valorizzare il proprio aspetto esteriore con il trucco, che è anche un modo per prendersi cura di sé interiormente, accrescendo la propria autostima e la fiducia in sé stessi. Strutturati in quattro incontri da 2 ore ciascuno, nel complesso i corsi hanno visto la partecipazione di **oltre 60 partecipanti**.



INTERNET POINT IN SEDE E NELLE FILIALI

Nella sede del Gruppo e nelle filiali, sono presenti alcuni **Internet Point** a disposizione di tutto il personale, particolarmente dedicati a coloro che non dispongono privatamente di un pc, di una connessione internet o di una stampante. Dalle postazioni, dunque, è possibile consultare tutti i siti del Gruppo e la landing page di Welfare, leggere le news aziendali, scaricare la propria busta paga, i documenti e stampare tutto il materiale necessario relativo all'azienda.



BUONO SPESA DI NATALE

È stata la **prima vera azione di Welfare Cooperativo**, già in essere quando il progetto è nato.

Fino al 2019, il **Buono Spesa di Natale** veniva consegnato a mano a tutti i colleghi durante il tour che Wel#point svolgeva presso le filiali del Gruppo. Dal **2020**, invece, è stata attivata una **piattaforma di Welfare** che ha permesso di erogare il Buono di Natale in forma digitale. Questa soluzione è stata una preziosa opportunità per introdurre uno strumento di welfare che permette la fruizione del credito welfare, sia online che offline, presso i migliori marchi.

Il Wel#point itinerante ha ripreso il suo tour a Natale 2022, facendo visita alle città di Venezia, Trieste, Milano, Chiavenna, Sassuolo, Pisa, Roma, Aulla, Parma e Piacenza. Questa azione ha registrato nell'ultimo anno un aumento dell'importo anche rispetto al 2021, dove era già stata investita per ogni lavoratore una cifra raddoppiata rispetto all'anno precedente.

**Dal 2020 al 2022 sono stati investiti
oltre 2 milioni euro in buoni di natale**



CAMPAGNA ABBONAMENTI PARMA CALCIO 1913

È dal 2015 che la **partnership di COLSER con il Parma Calcio 1913** si è trasformata in una sentita attività di welfare. Per tutti i lavoratori appassionati di calcio o che hanno voglia di trascorrere una giornata alternativa in compa-

gnia, è possibile richiedere gratuitamente due biglietti a testa per la visione dei match giocati in "casa" presso lo stadio E. Tardini di Parma. Dopo due anni di limitazioni negli stadi a causa della pandemia, si è potuto finalmente tornare a seguire le partite dal vivo a piena capienza e, nel **2022**, sono stati accreditati **oltre 1000 biglietti**.



TURISMO COOPERATIVO

"(RI)PARTIAMO DA QUI" è stato il primo progetto di Turismo Cooperativo che il Gruppo ha ideato e lanciato con la collaborazione di **Confoooperative Cultura Turismo Sport** e il supporto tecnico del CTC - Centro Turistico Cooperativo. Il progetto, partito nel 2018 da un'analisi dei bisogni dei lavoratori con oltre **1600 questionari**, ha portato alla realizzazione nel 2020 di un **Catalogo Turismo** basato su esigenze, abitudini e desideri espressi dai lavoratori, che raccoglie oggi **tantissime proposte di viaggio**, dall'ospitalità in alberghi e agriturismi, alle esperienze organizzate in luoghi e borghi italiani meravigliosi fino ai pacchetti vacanze, principalmente in Italia, ma anche all'estero. L'iniziativa ha avuto anche lo scopo di promuovere un settore, quello del turismo, gravemente colpito dalla pandemia.

Nel 2022 sono stati registrati più di **200 download del catalogo**, con circa **20 pacchetti vacanza** erogati ad un prezzo agevolato.



PORTALE SCONTI E CONVENZIONI AZIENDALI

Dal 2020 è stata predisposta una **dashboard di convenzioni aziendali** online dedicata a tutti i lavoratori del Gruppo e ai propri cari, in cui è possibile accedere a **offerte e sconti** su una vasta gamma di prodotti dei più grandi marchi. Altre numerose **convenzioni e collaborazioni** vengono, infine, stagionalmente proposte all'interno della **landing page di Welfare**: dalle storiche campagne di convenzionate per l'acquisto di biglietti di *The Space Cinema* e di *Gardaland Park*, *Teatro Regio - Festival Verdi*, alle ricorrenti offerte attivate nei territori in cui siamo presenti con tavole calde, palestre, grandi magazzini, centri estivi, etc.



SEMINARIO DI "RISPARMIO ENERGETICO IN AMBITO DOMESTICO"

In un percorso che lega il welfare alla sostenibilità, nel 2019 sono stati inseriti nel programma di Welfare Cooperativo alcuni seminari e webinar sul **Risparmio energetico in ambito domestico** svolti presso la sede di Parma e rivolto a tutti i lavoratori interessati. L'obiettivo del corso, svolto in collaborazione con la cooperativa **Vivere Parma**, è stato quello di divulgare tantissime informazioni utili e le best practices per risparmiare sull'utilizzo di energia elettrica e del gas in ambienti domestici. Il corso ha registrato circa 50 partecipanti.

Tra il 2020 e il 2023 ci sono stati circa 12.000 accessi alle attività proposte dal nostro welfare cooperativo.





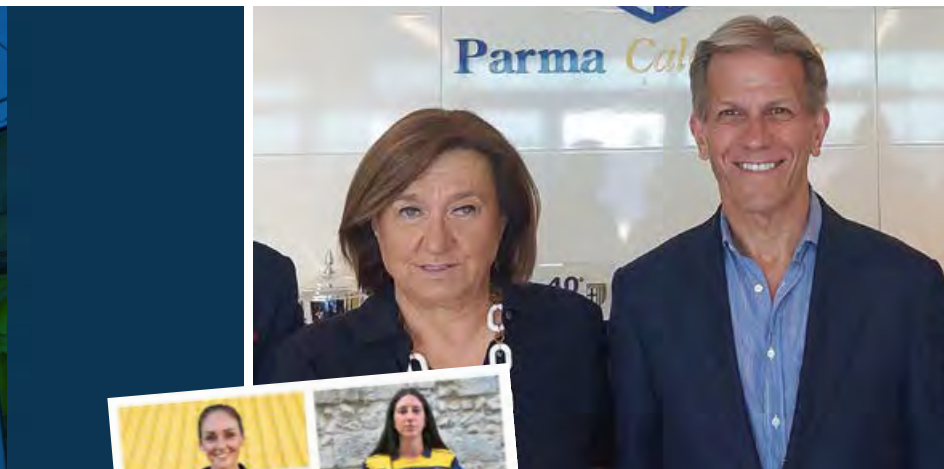
SOSTEGNO, SOLIDARIETÀ E RELAZIONI CON IL TERRITORIO



| Sostegno a Croce Rossa Italiana in favore dell'Ucraina



| Sostenitori Festival Verdi 2022 (Teatro Regio di Parma)



| Partnership con Parma Calcio 1913



| Sostegno a Caritas Parma



Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti. Nell'ultimo triennio sono state molte le iniziative che abbiamo cercato di promuovere. Nel 2020 abbiamo dato il nostro personale contributo al contrasto dell'emergenza COVID-19 con un gesto concreto, una **donazione di 100.000 euro all'Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma** per l'acquisto di respiratori per il reparto Covid di rianimazione. Sempre in abito sanitario abbiamo sostenuto i servi di soccorso e assistenza dell'**Associazione Seirs - Croce Gialla di Parma** in prima linea durante l'emergenza pandemica.

In ambito culturale invece, in occasione di Parma Capitale Italiana della Cultura, abbiamo firmato un'importante partnership con **la Fondazione Teatro Regio di Parma**, diventando **sostenitori del Festival Verdi 2021**, con la volontà di aiutare a promuovere un settore fortemente danneggiato dalle interruzioni imposte dalla pandemia.

Un impegno che abbiamo portato avanti anche nel **2022** e che ben si è integrato al nostro progetto di welfare interno. Abbiamo, infatti, realizzato diverse iniziative per portare soci e dipendenti del Gruppo ad assistere all'importante programma operistico, permettendo loro e le loro famiglie di fruire **gratuitamente** delle importanti attività culturali proposte dalla città.

Sempre nell'ambito culturale abbiamo promosso il Concerto di Natale organizzato dall'**Associazione di volontariato Amici delle Piccole Figlie** che è attiva presso l'Hospice Centro di Cure Palliative delle Piccole Figlie di Parma. Il Gruppo è, inoltre, sempre stato vicino alla **Caritas**, a cui ogni anno nel periodo natalizio dedica un pensiero attraverso il sostegno delle loro progettualità. Nel 2021 ad esempio abbiamo fornito ad alcune famiglie in grave difficoltà economica oltre 1.000 prodotti per l'igiene della propria casa. Mentre nei primi mesi del 2022, in concomitanza con il terribile conflitto che ha colpito l'**Ucraina**, abbiamo deciso di aderire con una donazione di 20.000 euro alla raccolta fondi che Confcooperative Nazionale ha organizzato per sostenere le attività della **Croce Rossa Italiana** nella fornitura di cibo, coperte e medicine per il popolo ucraino.



Ultima in ordine di tempo è stata la partecipazione come *Main Sponsor* alla realizzazione del docu-film "La Gioia all'Improvviso", che racconta la quotidianità di un gruppo di operatrici del **Centro Antiviolenza di Parma** alle prese con un lavoro che non è solo una professione, ma coinvolge per intensità la loro intera esistenza.

Sempre in ambito di sponsorizzazioni, a dimostrazione che il Gruppo non è attivo solo sul fronte economico ma anche di supporto alle attività sportive, culturali e ricreative del territorio, è proseguita anche nel 2022 la partnership con il **Parma Calcio 1913**. COLSER da più di dieci anni affianca il club emiliano e così come aveva avuto totale fiducia nel sodalizio negli anni della ripartenza nel percorso dalla serie D alla A, prima con *Top Sponsor* e poi come *Shorts Sponsor*, così ora la naturale evoluzione del rapporto sfocia anche nella sponsorizzazione, non solo della **prima squadra maschile di cui continua ad essere Premium Partner** ma anche come *Main Sponsor* della **prima squadra femminile** con il proprio brand in primo piano sulla maglia di gioco indossata dalle calciatrici Crociate nella stagione 2022/2023, **la prima in Serie A**. Una scelta che per COLSER ha voluto significare un evidente segnale di un **costante sostegno all'empowerment femminile** attraverso un dialogo parificato ed inclusivo tra donne e uomini, con l'obiettivo di arrivare insieme a raggiungere gli stessi importanti traguardi. Colser e Parma Calcio, insieme, **generano lavoro**: nel corso degli anni infatti la presenza di personale Colser negli ambienti Crociati (Stadio Tardini e Centro Sportivo di Collecchio) si è intensificata: non solo nel settore cleaning, ma anche nell'attività di front-office e portierato. Una collaborazione dalla quale nascono dunque **sia opportunità occupazionali che di welfare interno**, attraverso diverse attività a sostegno dei lavoratori del Gruppo, capaci di rispecchiare la *brand equity* dell'azienda.





INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSITION

Gruppo COLSER-Auroradomus



In un'epoca di enormi cambiamenti globali e digitali, la **ricerca** e l'**innovazione** sono i presupposti principali per rispondere all'evoluzione dei bisogni del mercato e dei clienti e soddisfare le aspettative degli stakeholders.

La ricerca di nuove tecnologie e lo sviluppo di soluzioni innovative mirate all'**evoluzione dei modelli di servizio** e alla **reingegnerizzazione dei processi** rende il Gruppo una realtà attiva nella *Digital Transformation* dei processi organizzativi e gestionali aziendali, in linea con un cambiamento sostenibile e condiviso che va ad arricchire, qualificare e potenziare l'offerta dei servizi proposti.

COLSER guida il cambiamento progettando e realizzando soluzioni per mercati emergenti attraverso servizi di:

Smart Building Management

Un nuovo approccio alla gestione "intelligente" degli edifici, che permette di sposare il massimo comfort dei fruitori degli spazi con il minor impatto ambientale possibile attraverso l'introduzione di tecnologie avanzate e l'attuazione di processi di servizio innovativi. Una piattaforma in continua evoluzione che integra le funzionalità di anagrafica e gestione documentale con quelle operative di provisioning e field service che permettono di garantire al meglio la continuità e la qualità del servizio.

Technology Management

Interventi progettuali di innovazione tecnologica e infrastrutturale sugli spazi e le attrezzature funzionali all'erogazione dei servizi attraverso un modello di full outsourcing per la manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle tecnologie ICT a supporto della didattica (es. audio/video, presentazione), della comunicazione (es. sistemi di Digital Signage) e per l'informazione agli utenti (es. Info Point e Way Finding) negli spazi comuni.

Building Monitoring

Monitoraggio dei parametri ambientali, dello stato di manutenzione di strutture e impianti, dell'utilizzo dei sistemi tecnologici e dei flussi negli spazi in gestione. Il feedback continuo degli ambienti permette di gestirli con maggiore efficacia ed efficienza e di minimizzare i consumi disaggregandoli per zone, per singola stanza o per abitudini personali.

INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSITION



Evoluzione del **sistema CRM** a supporto del processo di gestione dei rapporti con i committenti, della comunicazione e del digital marketing.



Integrazione evolutiva e sviluppo delle **piattaforme gestionali** che consentono di gestire in maniera integrata i processi di erogazione dei servizi (anagrafiche degli spazi e delle destinazioni d'uso, rilevazione delle presenze e tracciamento delle attività, customer service e ticketing, controllo di gestione, gestione documentale paperless, etc.).



Progettazione e sviluppo di **cruscotti (dashboard) e strumenti di business intelligence** che consentono il monitoraggio in tempo reale dei servizi, l'analisi economica e la simulazione predittiva a supporto del controllo di gestione, delle valutazioni strategiche e dei processi decisionali.



Sperimentazione di **tecnologie innovative IoT** per lo **Smart Building Management**, il **Facility Management** e la **Logistica**.

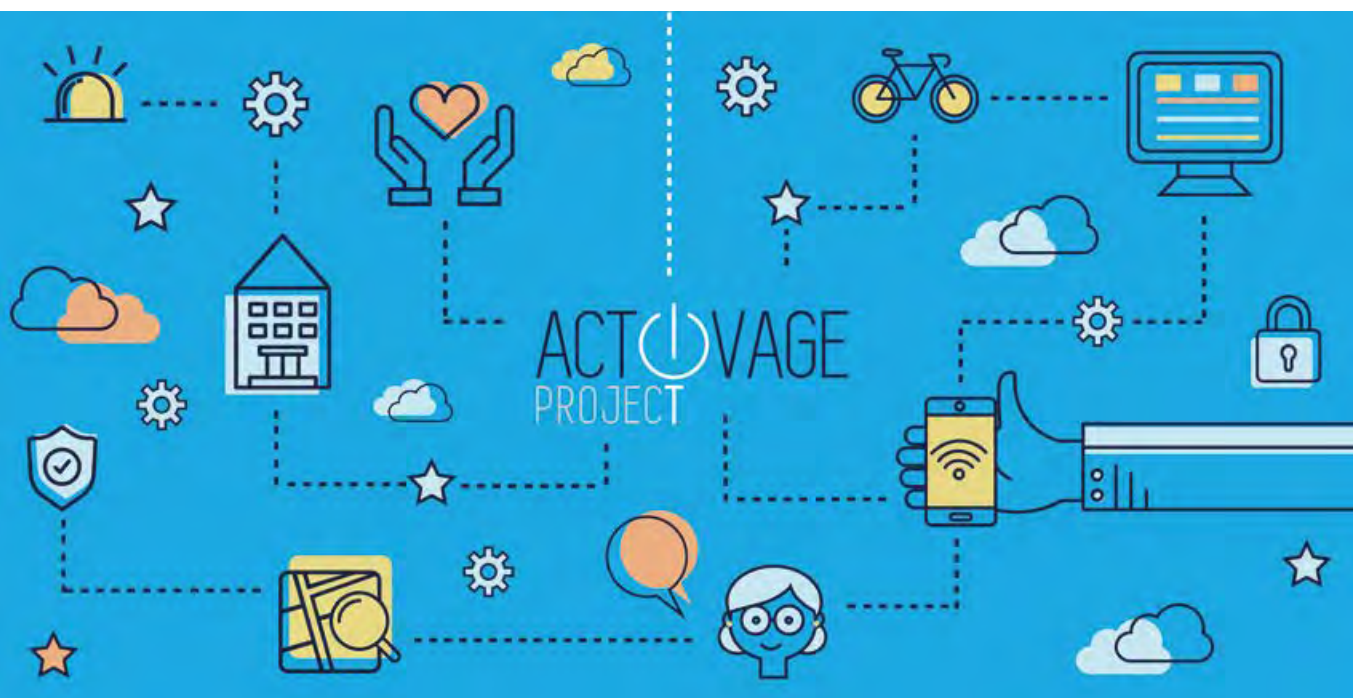


Sperimentazione di **strumenti di robotica applicata al settore cleaning, logistica e gestione dei rifiuti** grazie all'inserimento di dispositivi e macchinari in grado di funzionare in completa autonomia



ACTIVAGE.ORG

L'ASSOCIAZIONE NATA DALLE ATTIVITÀ DI MASSIMIZZAZIONE
DEI RISULTATI DEL PROGETTO EUROPEO H2020 "ACTIVAGE"



Il progetto europeo H2020 ACTIVAGE è stato realizzato nell'ambito delle applicazioni Internet of Things per supportare l'invecchiamento in buona salute si è concluso nell'anno 2020. Il progetto ha visto diverse importanti società europee, tra cui la cooperativa **Auroradomus**, impegnate nello studio e nell'applicazione delle tecnologie e dei dispositivi IoT 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 stati tra le finalità perseguite dal progetto che è durato tre anni e che ha coinvolto **7 nazioni europee (Italia, Grecia, Finlandia, Spagna, Francia, Regno Unito, Germania)**. Il progetto ha visto il concretizzarsi di una virtuosa collaborazione tra pubblico e privato e di sinergie realizzatesi tra soggetti che operano in settori diversi (sanità, informatica, domotica, telecomunicazioni, ecc.). Per consolidare le esperienze e sviluppare i risultati e le soluzioni ottenute si è costituita l'associazione **ACTIVAGE.org**, di cui **Auroradomus** è socio fondatore, insieme ad altri partner del progetto, quali MYSPHERA, MEDEA, LEPIDA, MEDTRONIC. L'associazione sfrutta i diritti di proprietà degli asset realizzati dal progetto e consentirà ai partecipanti di massimizzare l'investimento fatto in risorse e conoscenze, diventando un punto di riferimento a livello europeo per promuovere innovazione nel settore Active & Healthy Ageing.

Founders

Founders are 8 ACTIVAGE project members:



ACTIVAGE.org si sta strutturando come una piattaforma di aggregazione di servizi che supporterà le imprese e gli enti pubblici nell'adottare le soluzioni più adatte alle loro esigenze, al fine di migliorare le capacità e le competenze legate ai temi dell'IoT e AI, aumentare la competitività, supportare reti e partenariati, migliorare i servizi attraverso l'utilizzo e una più ampia adozione delle applicazioni sperimentate nei diversi contesti. L'associazione ha iniziato la sua operatività da metà giugno 2021 partecipando, in diversi territori di operatività, a proposte progettuali e collaborando alla realizzazione di webinar legati ad esempio alla transizione dopo la fase emergenziale del COVID-19 ad una vita normale.

Auroradomus intende essere parte attiva delle iniziative dell'associazione ACTIVAGE.ORG con la volontà di stringere ulteriormente la propria collaborazione con realtà industriali e di ricerca di primo piano. Inoltre, la cooperativa potrà aumentare la propria esperienza e capacità nell'utilizzo dei sistemi informatici all'interno dei servizi alla persona. Infine, l'acquisizione di una dimensione operativa internazionale (il consorzio ha sede in Spagna) non potrà che portare benefici al know-how della cooperativa sia in termini operativi che di riconoscibilità del marchio.



IL NOSTRO MODO DI **RACCONTARCI**

Gruppo COLSER-Auroradomus



LA COMUNICAZIONE DEL GRUPPO

Raccontare le attività del Gruppo non è cosa semplice. Se da un lato, infatti, la **multidisciplinarietà** permette di ampliare l'immaginario comunicativo, dall'altro mette in conto il rischio di non essere di immediata comprensione per un target abituato ad assorbire informazioni ed immagini sempre più velocemente.

Per questo motivo, anche questo Annual Report rappresenta un fondamentale strumento di comunicazione e di racconto dedicato a clienti, fornitori e collaboratori al fine di fare luce su **dati, storia, valori e servizi** di un Gruppo in continuo sviluppo, sia dal punto di vista dell'innovazione che della sostenibilità sociale e ambientale.

Negli ultimi anni, il modo di comunicare delle aziende è cambiato velocemente, in concomitanza alla progressiva digitalizzazione, richiedendo sempre più **coinvolgimento** del proprio target. Il Gruppo mette in campo strategie e attività di comunicazione in grado di rispondere in maniera sempre adeguata alle nuove tendenze.

Attraverso i nostri canali, da quelli digitali a quelli più tradizionali, come le attività di ufficio stampa, vengono messi in evidenza i servizi e il core business aziendale attraverso una comunicazione esterna rivolta agli stakeholders del Gruppo. Ma, allo stesso tempo, vengono messi in luce i progetti e gli eventi a cui prendiamo parte con focus sui temi di **innovazione, sostenibilità, welfare e lavoro**.

Anche le attività di **welfare e wellbeing** rientrano tra le tematiche principali da valorizzare nello storytelling del Gruppo.



STAMPA

Per quanto riguarda la stampa, anche nel 2022, sono stati inviati alle varie redazioni un numero considerevole di **comunicati stampa**, circa 20.

Nel corso dell'anno, il numero di **articoli pubblicati** sul Gruppo (o riguardanti le singole cooperative) sono stati circa 50, registrando così la propria presenza su **testate locali, online e nazionali**, con la messa in evidenza di temi relativi all'innovazione nei servizi, alle attività legate alla sostenibilità e alla valorizzazione dei progetti di welfare e wellbeing a livello nazionale.



WEB E SOCIAL

Le società del Gruppo possiedono **siti web** ricchi di contenuti che raccontano la brand identity, le attività, i servizi delle cooperative ed includono spazi rivolti alla community e ai dipendenti, come la gallery, le news e la cassetta delle idee, in cui i collaboratori possono esprimere il proprio pensiero o lanciare nuove proposte.

I siti web rimangono comunque tra i principali strumenti di comunicazione per gli stakeholder, fondamentali per avere un quadro chiaro, trasparente e sempre aggiornato della corporate, nonostante il potenziamento dei canali social.

Da un'analisi dei dati degli accessi ai siti, quello che può sembrare un calo del

traffico rispetto all'anno precedente è in realtà il frutto dell'applicazione delle normative europee sulla protezione della privacy (GDPR) per quanto riguarda l'installazione dei cookie dei siti internet: rifiutando i cookie di analisi del traffico, infatti, l'utente non permette di essere monitorato e inserito nelle statistiche di traffico e, di conseguenza, non compare nei dati analitici.

Il sito, comunque, che presenta il maggior traffico è quello di **Informagiovani Parma**, con circa **1 milione di visualizzazioni** nel 2022.

Social media

I social media sono diventati i principali strumenti di informazione, relazione ed engagement del panorama comunicativo dei giorni nostri e coinvolgono un pubblico sempre più vasto ed eterogeneo. L'importanza di sviluppare una linea editoriale e strategica condivisa contribuisce ad accrescere l'*awareness* del Gruppo, ossia quella notorietà e affidabilità con cui gli stakeholder ci identificano.

Per questo motivo, il Gruppo investe la propria comunicazione sui social dal 2012, attraverso i canali **Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram** e anche **Youtube**.

Condividere e creare contenuti seguendo un piano editoriale in linea con le strategie e gli obiettivi dell'impresa è fondamentale per permettere al Gruppo di raggiungere il proprio target trasmettendo i valori e i progetti, i servizi e le attività dei vari brand, ma anche le azioni di welfare e le partnership, con un'attenzione particolare alle relazioni con il territorio.



Quali benefit ne ricaviamo

- Sviluppo di una leadership nel settore dei servizi
- Incremento della fedeltà del nostro target
- Fruibilità dei contenuti editoriali
- Incremento del processo di generazione dei **leads**;
- Agevole scambio di opinioni, informazioni e idee con la community
- Facile connessione con tutti i lavoratori
- Aumento del traffico verso i nostri siti web

E la privacy?

La tutela della privacy, sia dei dati del Gruppo che dei nostri clienti, è fondamentale. Per questo motivo e per incoraggiare un uso positivo dei social tra i collaboratori, i soci e i colleghi, sono state formulate delle **Social Media Policy** che forniscono precise regole per utilizzare i social network in maniera responsabile e rispettosa nei confronti dell'azienda e della sua immagine, ma anche di quella dei clienti presso cui vengono svolti i servizi, in ogni momento e in ogni contesto della giornata di lavorativa.



Facebook

Facebook è il social più utilizzato tra i nostri soci e dipendenti. La presenza del Gruppo su questo canale è in costante crescita ed è apprezzabile l'engagement degli utenti, che valutano la pagina un ottimo canale di relazione, dialogo e scambio di idee. Inoltre, è sicuramente Facebook il social in cui la nostra **brand reputation** si è consolidata maggiormente negli ultimi anni, grazie alle strategie di storytelling e alla promozione di attività e progetti, come quelle legati alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica e all'innovazione. Nel 2022 si è registrato un aumento sia nel numero dei **like** (+6%), che nel numero dei **nuovi follower** (+10%) rispetto all'anno precedente. La copertura della pagina è costante di anno in anno, con oltre **65.000 persone** che hanno visualizzato i contenuti durante il 2022.



Follower upgrade/anno



2020
5.9 K

2021
6.2 K

2022
6.7 K

Numero di "mi piace"



2020
5.8 K

2021
6.1 K

2022
6.4 K

Linkedin

Sulla piattaforma business per eccellenza, il Gruppo racconta i servizi, i nuovi progetti e la mission aziendale, ma soprattutto **crea network** di settore e di territorio. Il team HR utilizza questo strumento costantemente per le attività di ricerca, selezione e **talent recruiting**, al fine di intercettare persone qualificate e il più possibile in linea alle posizioni aperte.

Nel 2022, Linkedin ha registrato un numero di visualizzazioni stabile rispetto all'anno precedente, con oltre **6.400 visitatori** e un buon coinvolgimento dei followers, con oltre **2.000 interazioni dei post organici** (tra commenti, condivisioni e reazioni). Anche il numero di utenti che seguono la pagina ha registrato l'aumento di oltre **800 nuovi follower** nell'ultimo anno.



Instagram

Il Gruppo è stato anche tra i primi del settore a sbarcare su Instagram, sperimentando da subito una narrazione friendly e informale. Negli ultimi anni, l'orizzonte di questa piattaforma si è spostato sempre di più verso il **content marketing** e i contenuti virali. Nel post-pandemia, poi, il target si è ampliato, diventando più eterogeneo e coinvolgendo anche le fasce più mature. Anche nel 2022, l'**engagement** con gli utenti è migliorato e le **visite al profilo sono aumentate del 100,5%**.

Rispetto all'anno precedente, i followers sono aumentati di **oltre il 15%** e l'obiettivo per il 2022 è di continuare a coinvolgere la community, generare nuovi leads e accrescere la web reputation.



X

Per un Gruppo come il nostro, è importante essere anche su X (precedentemente Twitter) insieme ai nostri stakeholder, mantenendo un profilo istituzionale e una comunicazione rivolta principalmente agli esperti dell'informazione. Il target coincide con un **pubblico istituzionale** (pubbliche amministrazioni, associazioni di categoria, fondazioni, giornalisti) e difficilmente viene utilizzato dalla base sociale del Gruppo. I contenuti hanno, quindi, l'intento di promuovere le notizie relative al Gruppo con una certa rilevanza a livello sia nazionale che territoriale, che possano anche rappresentare dei *trending topic* sulla piattaforma.





I RICONOSCIMENTI E LE TESTIMONIANZE



Premio Innovatori Responsabili

Responsabilità **sociale**, **innovazione** e **parità di genere** sono i tratti del progetto di Welfare Cooperativo, premiato nel 2018 con il **Premio Innovatori Responsabili**.

Il Gruppo è stato premiato per l'investimento diretto, strutturale e continuativo nel Welfare Cooperativo a sostegno delle lavoratrici e lavoratori che vengono coinvolti in iniziative di inclusione, conciliazione casa-lavoro e soddisfacimento di bisogni formativi, in cui la persona è sempre al centro.



Premio Coopin

Sempre nel 2018, il Gruppo ha ricevuto una menzione speciale in occasione del premio "COOPIN Premia l'innovazione Aperta Cooperativa", organizzato da Confcooperative Emilia-Romagna al fine di valorizzare le iniziative di **Open Innovation**. Il nostro Welfare è stato premiato per particolari aspetti di originalità e innovazione a sostegno di tutti i lavoratori con iniziative incentrate su tre ambiti specifici: SALUTE, LAVORO e FAMIGLIA.



Assimoco | Welfare Cooperativo: una Case History di merito

Nel 2019, a Roma, è stato presentato dal Gruppo Assimoco il Sesto Rapporto **"Un Neo-Welfare per la Famiglia. Cooperare per costruire un welfare integrato"**. Questa edizione ha incentrato la propria ricerca su vari aspetti del welfare, col fine di ottenere nuove soluzioni ed idee esplorando i diversi sistemi presenti sul mercato. È in questo ambito che **l'esperienza del Welfare di Gruppo è stata presa come case history** all'interno del contesto nazionale e analizzata sia per le sue finalità di mutuo-aiuto, che per i fattori di successo, come l'istituzione del Wel#point, punto di informazione e riferimento fisico e virtuale (oltre che itinerante tra i diversi territori in Italia), che stabilisce una relazione a due vie, tra Gruppo e lavoratori, faorendo l'ascolto e la raccolta di suggerimenti per lo sviluppo di iniziative tailor made.

Eni Safety Award

Eni Safety Award

L'azienda ENI assegna da diversi anni gli **Eni Safety Award**, volti a valorizzare la dedizione e l'impegno nella **sicurezza** e nella **tutela dell'ambiente** messi in campo sia dalle singole unità di business, che dai fornitori. È in questa circostanza che COLSER ha ottenuto, sia nel 2016 che nel 2019, il premio come fornitore, appartenente a classi merceologiche più critiche come profilo di rischio HSE, con le **migliori performance in ambito della sicurezza**. Un riconoscimento che conferma l'impegno costante e prioritario verso la tutela delle proprie risorse umane.



Sustainability Award (Chiesi Group)

A novembre 2021, durante il Vendor Day di Chiesi, l'evento dedicato ai fornitori del Gruppo a livello internazionale, COLSER ha ricevuto il premio **Best Project on Sustainability Award** per aver presentato, come azienda partner del Gruppo Chiesi, un rilevante **progetto di sostenibilità** attivato nella loro impresa, meritevole ed allineato ai valori e agli obiettivi strategici nell'evoluzione della Supply Chain. Un altro importante traguardo che ci stimola a proseguire i nostri percorsi di sostenibilità sia all'interno dei nostri servizi che attraverso azioni trasversali dedicate agli stakeholders e alla comunità.



Premio Sostenibilità Cooperativa

In occasione della **Giornata della Sostenibilità Cooperativa 2022**, il Gruppo COLSER-Auroradomus ha ricevuto a Roma un premio e una menzione speciale dalla **Giuria di Confcooperative Nazionale** per aver contribuito al raggiungimento degli obiettivi di **Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030**, in particolare quello legato alla **Sostenibilità Sociale**. Il concorso ha premiato le cooperative che, attraverso materiali multimediali e creativi, hanno messo in luce le proprie attività e il proprio impegno, riconducibili almeno a uno dei 17 Obiettivi dell'Agenda 2030 e, in generale, alla sostenibilità. Questo riconoscimento ha coronato l'impegno che il Gruppo investe costantemente in queste tematiche e traduce il significato che attribuisce alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.





LA RELAZIONE **SOCIALE**

Gruppo COLSER-Auroradomus



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 di formulazione sono caratterizzate da una volontà di condivisione dei contenuti, di partecipazione e trasparenza che coinvolge tutti i soggetti attivi nel Gruppo.

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

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

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

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

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

IL GRUPPO PER L'AMBIENTE: INTERVENTI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

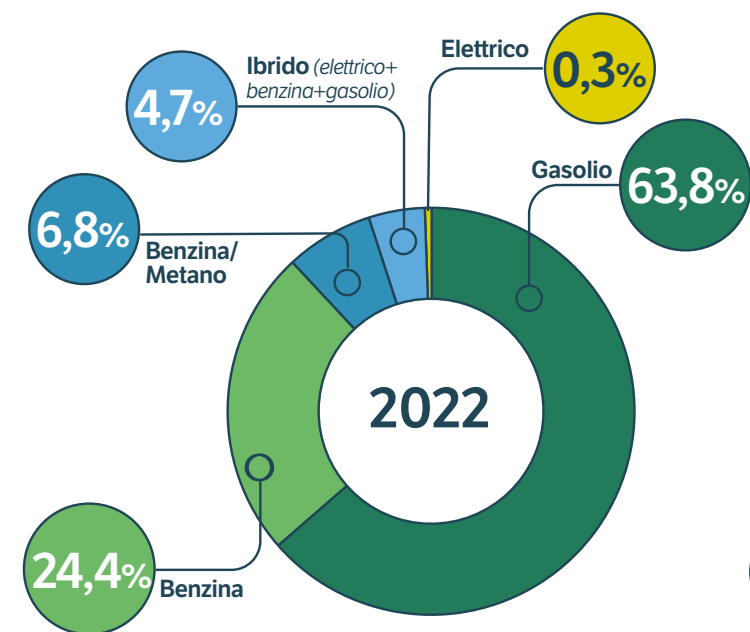
Il Gruppo attraversa con impegno la fase di transizione da veicoli con emissioni impattanti a veicoli inclusi nelle classi di emissione più ecocompatibili. Nel 2022, la percentuale di veicoli in classe **Euro 6** è ulteriormente aumentata rispetto agli anni precedenti, attestandosi al 69% e notiamo, in particolare, una costante diminuzione dei veicoli con classe di emissioni pari o inferiore a Euro 5. Da rilevare come stia gradualmente aumentando il numero di veicoli con alimentazione **ibrida o elettrica**, all'interno di un piano di rinnovo di tutto il parco autoveicoli.

	2020		2021		2022	
	N°	%	N°	%	N°	%
● EURO 0	3	1%	2	1%	2	1%
● EURO 1	0	0%	0	0%	0	0%
● EURO 2	4	1%	3	1%	3	1%
● EURO 3	13	4%	9	2%	5	1%
● EURO 4	38	11%	37	10%	38	10%
● EURO 5	85	24%	75	21%	68	18%
● EURO 6	212	60%	236	65%	264	69%
Totale	333	100%	355	100%	362	100%

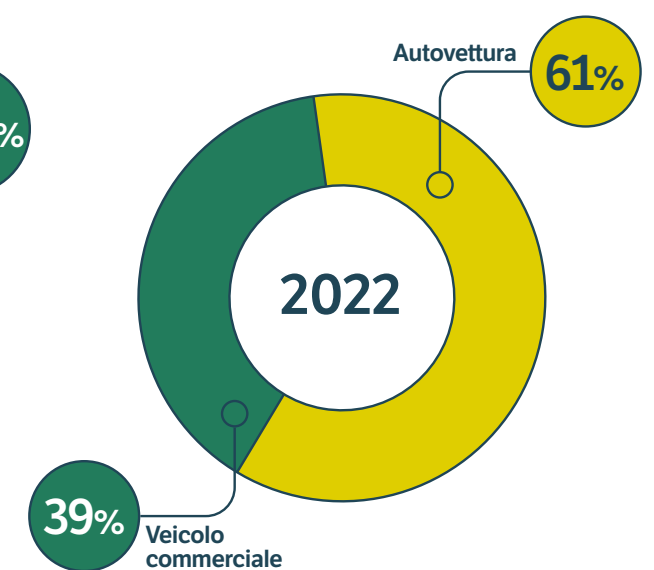
Continuano ad essere attivi programmi di **Mobility Management** e, in particolare, piani di spostamento per i lavoratori mediante pullmino per alcuni servizi svolti e programmi di abbonamento agevolato ai mezzi pubblici, al fine di ridurre il numero di automezzi quotidianamente circolanti. L'alimentazione dei nostri veicoli attualmente è in prevalenza a gasolio, ma, allo stesso tempo, aumenta il numero di veicoli con alimentazione ibrida o full electric.

La prevalenza dei veicoli a gasolio in flotta è riconducibile all'incidenza degli autocarri per trasporto di cose (leggeri e pesanti) che il mercato offre in via preminente con esclusiva alimentazione diesel. L'obiettivo è quello di incrementare la percentuale di veicoli a basso impatto ambientale nei prossimi anni.

Alimentazione automezzi 2022



Numero mezzi per tipologia 2022





I NOSTRI STAKEHOLDER

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

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

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

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

Oltre la cooperazione

Il Gruppo è presente anche a **tavoli economici** che non appartengono solo al mondo cooperativo. COLSER ha infatti aderito, diversi anni fa, all'Unione Parmense degli Industriali (Associazione aderente al sistema Confindustria), interlocutore privilegiato degli Enti e delle realtà che operano sul territorio della provincia di Parma, ma anche importante strumento di promozione dell'imprenditoria locale sul territorio nazionale.





Mappatura degli stakeholder

	➤ Bisogni/aspettative	➤ Modalità di dialogo	➤ Principali strumenti ed azioni
 Autorità legislative, regolamentari e di controllo	➤ Rispettare le disposizioni legislative cogenti e/o previste - Tenere in conto indirizzi, regolamenti, linee guida emanate, ecc.	➤ Ispezioni - Richieste formali e informali di chiarimenti	➤ Richieste di autorizzazioni - Trasmissione di documentazione
 Clienti	- Rispetto capitolati e delle clausole contrattuali - Rispetto prescrizioni di legge - Servizi conformi a tutte le specifiche - Ricollocazione maestranze - Flessibilità e disponibilità nel servizio - Risposta rapida ed efficace agli imprevisti ➤ Alta qualità e professionalità - Prezzi coerenti con il mercato - Garanzia/affidabilità - Presenza sul territorio - Struttura organizzativa definita e formalizzata - Formalizzazione procedure e responsabilità - Sistema di gestione integrato Dimostrare all'esterno immagine positiva: mantenere un'immagine professionale e garantire affidabilità nei confronti dei clienti Evitare sanzioni Incrementare quote di mercato	➤ Incontri periodici con i responsabili di area, i referenti Tecnici e i responsabili di cantiere ➤ Riesame congiunto dei progetti - Incontri periodici di controllo del servizio - Monitoraggio livello di soddisfazione	- Canali di comunicazione dedicati ai clienti (siti internet, portali, social, brochure) ➤ Annual Report ➤ Questionari di soddisfazione clienti/utenti - Eventi e iniziative nei servizi o in Sede - Sponsorizzazioni
 CdA/CE	➤ Aumentare fatturato e mantenere un adeguato indice di redditività - Garantire l'occupazione - Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza - Migliorare il clima aziendale - Miglioramento efficienza nella gestione - Mantenimento o crescita del valore	➤ Incontri periodici - Informative - Comunicazione interne	➤ Riunioni - Proposte da valutare - Report informativi
 Aziende del Gruppo Cooperativo	➤ Sviluppo delle attività di gruppo e delle singole operative (estensione territoriale, fatturato, servizi erogati, innovazione) - Ottimizzazione delle risorse comuni - Rafforzamento immagine di gruppo	➤ Comitato Paritetico di Gruppo	➤ Riunioni - Proposte da valutare - Report informativi
 Lavoratori	- Continuità occupazionale - Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza - Migliorare il clima aziendale - Retribuzioni adeguate ➤ Tutela diritti - Crescita professionale - Lavorare con risorse necessarie, adeguate e sufficienti per l'espletamento della propria mansione - Chiarezza nella definizione dei ruoli e delle mansioni	➤ Colloquio di assunzione - Momenti di formazione - Plenarie capi squadra e referenti - Assemblee generali - Cassetta delle idee	➤ CCNL - Statuto - Regolamento - Normativa sicurezza ➤ Normativa Privacy - Welfare cooperativo - Assistenza sanitaria integrativa - Siti, portali social - Annual Report
 Fornitori/Appaltatori/Subappaltatori	➤ Rapporti continuativi - Rispetto accordi contrattuali - Valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza (interferenze) - Coinvolgimento e partecipazione	➤ Appuntamenti con i nostri uffici acquisti - Fiere di settore - Incontri B2B negli eventi di sponsorizzazione	➤ Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) ➤ Annual Report - Norme sicurezza sul lavoro
 La Comunità locale ed il territorio	➤ Garantire l'occupazione - Rispettare il territorio - Prevenire l'inquinamento - Utilizzo razionale delle risorse - Tecnologie ecocompatibili e a basso impatto ambientale - Gestione dei rischi	➤ Organizzazione eventi ed iniziative sui diversi territori e nei servizi ➤ Partecipazione come sponsor ad iniziative sportive, culturali e sociali - Azioni di welfare cooperativo in collaborazioni con enti e istituzioni locali (ad esempio LILT)	➤ Wel#info - Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) ➤ Annual Report - Condivisone contenuti social





Mappatura degli stakeholder

	➤ Bisogni/aspettative	➤ Modalità di dialogo	➤ Principali strumenti ed azioni
 Sindacati e RLS	- Rispettare le disposizioni legislative cogenti e/o previste - Garantire l'occupazione ➤ Garantire il rispetto dei CCNL e relativi accordi sindacali - Ridurre i rischi per la salute e sicurezza - Migliorare il clima aziendale - Rispetto dei requisiti legali	➤	- CCNL - Regolamento - Statuto ➤ Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) - Annual Report
 Partner	- Rispettare tutte le disposizioni legislative cogenti ➤ Rispettare gli accordi di partenariato - Rispettare gli accordi contrattuali	➤ Partecipazione ad associazioni temporanee di imprese per la partecipazione a gare d'appalto - Gestione dei servizi in Ati o attraverso consorzi (vedi Prospettive) - Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop) - Collaborazioni per lo svolgimento di progetti in ambito sociale	➤ Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) - Annual Report - Condivisone contenuti social
 Concorrenti	➤ Concorrenza leale - Eventuale disponibilità a cooperare - Innalzamento di valore del settore	➤ Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop)	➤ Annual Report - Canali di comunicazione dedicati - Contenuti social
 Movimento Cooperativo	➤ Sviluppo del movimento cooperativo - Ampliamento della compagine sociale - Promozione e rafforzamento dei valori della cooperazione	➤ Partecipazione attiva attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento: • Confcooperative (Federlavoro e Servizi, Federsolidarietà) • Lega Coop - Sviluppo di progetti di confederazione e partecipazione attiva alla realizzazione coinvolgendo le cooperative del Gruppo (per esempio Netcoop e Welfare cooperativo)	➤ Annual Report - Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) - Strumenti di comunicazione della confederazione
 Gli enti di certificazione	➤ Conformità agli standard internazionali - Conformità alla legislazione applicabile	➤ Analisi della documentazione di sistema - Verifiche ispettive periodiche dei processi di erogazione dei servizi	➤ Annual Report - Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
 Gli enti di formazione	➤ Sviluppo di progetti informativi ed innovativi - Accrescimento del capitale umano	➤ Realizzazione di percorsi formativi con IRECOOP - Collaborazione con le università dei territori per formazione in ambito socio-educativo - Realizzazione di seminari e convegni - Percorsi di alternanza scuola-lavoro	➤ Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) - Dispense sui corsi di formazione, alcune realizzate ad hoc
 Banche / Finanziarie	➤ Restituzione dei prestiti nei tempi previsti - Rating di affidabilità elevato	➤ Appuntamenti periodici con Responsabile finanziario e gestore per panorama su un periodo di riferimento - Contatti non calendarizzati sulla base di esigenze specifiche - Punti di contatto aziendali dedicati alle relazioni con i consulenti finanziari	➤ Bilanci economici - Annual Report - Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)

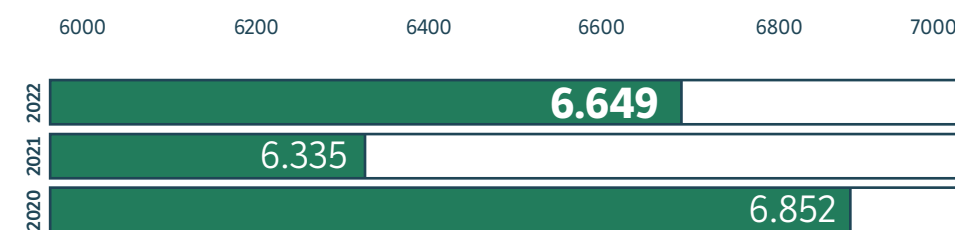


I LAVORATORI

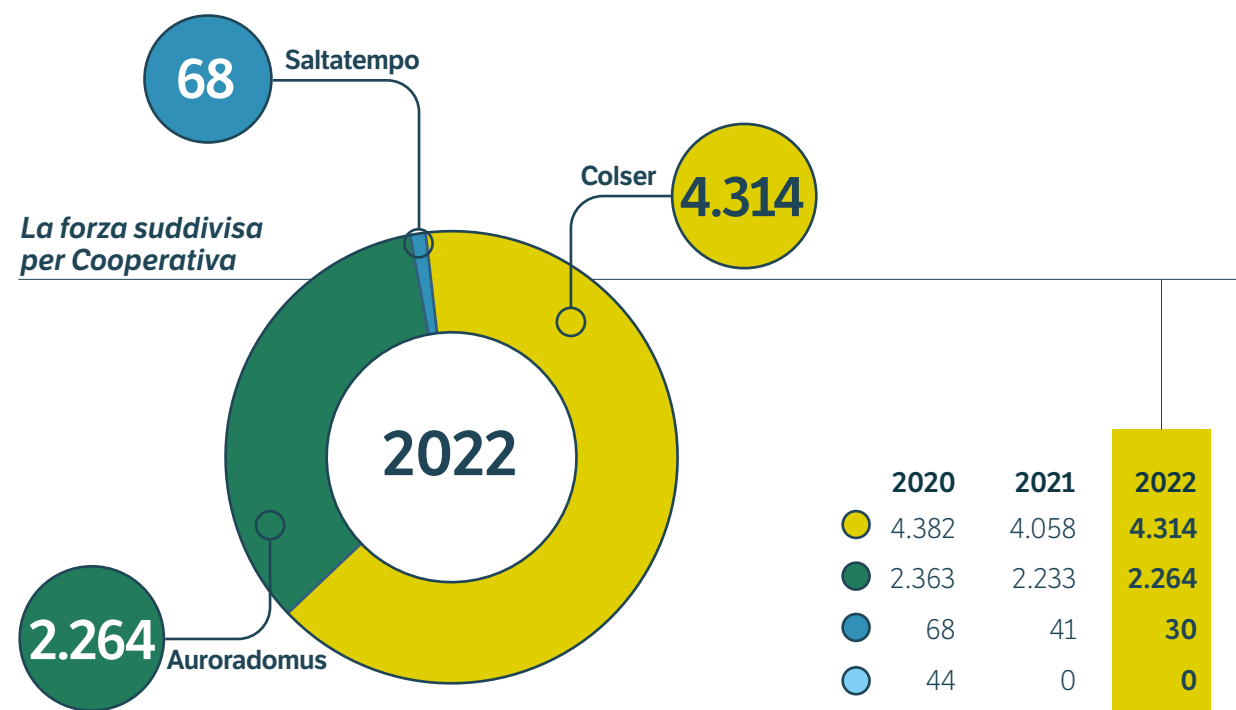
Il 2020 è stato per il Gruppo l'anno di picco occupazionale, legato in particolare all'aumento dei servizi di sanificazione; il 2021 ha visto questo dato rientrare su livelli di normalità operativa, mentre il 2022, dove si è assistito ad una sostanziale fine dell'emergenza Covid-19, ha visto un nuovo aumento della forza lavoro complessiva. In relazione alla cooperativa Cofacility, segnaliamo che a settembre 2021 è avvenuta la fusione per incorporazione in COLSER.

Dalla tabella che riassume la distribuzione dei lavoratori all'interno delle cooperative del Gruppo, si nota un forte aumento della forza lavoro di Saltatempo, a testimonianza di una particolare dinamicità di questa realtà sul territorio.

La forza lavoro divisa per singola Cooperativa - 2022



Lavoratori/anno	2020	2021	2022
Colser	4382	4.058	4.314
Cofacility	74	-	-
Auroradomus	2.363	2.233	2.264
CET Valtaro	3	3	3
Saltatempo	30	41	68
Forza lavoro	6.852	6.335	6.649





● **Suddivisione tra soci e dipendenti**

La cooperativa è una società diversa dalle altre, perché il suo scopo è mutualistico, cioè nasce per dare ai suoi soci beni, servizi o lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che troverebbero sul mercato. Il socio che lavora in cooperativa è detto “socio lavoratore” e, in quanto tale, ha anche un ruolo attivo nell’organizzazione della società. Nel Gruppo COLSER-Auradomus, i lavoratori sono sostanzialmente equamente divisi tra **soci lavoratori e dipendenti**, con una netta prevalenza di soci lavoratori nell’area sociale e, al contrario, una netta prevalenza di dipendenti nell’area servizi. Questa differenza tra area servizi e area sociale è legata ad una storica caratteristi-

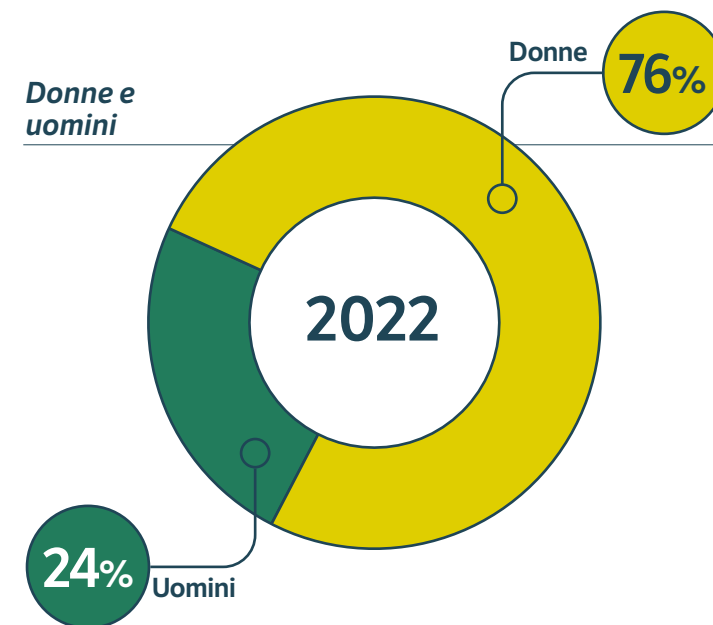
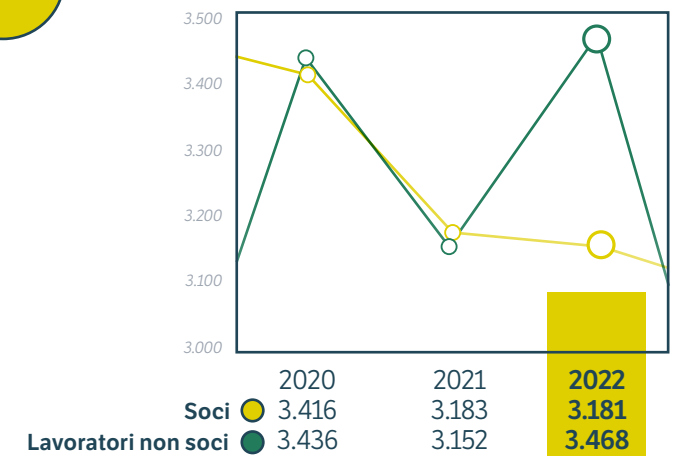
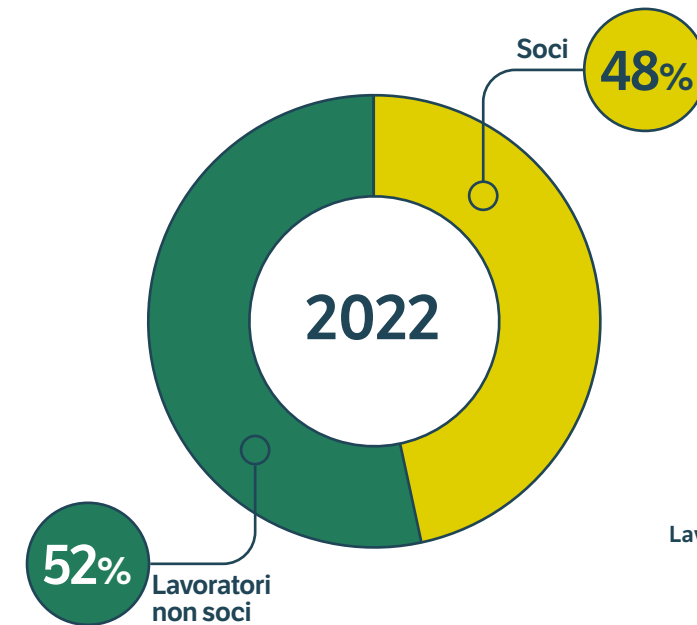
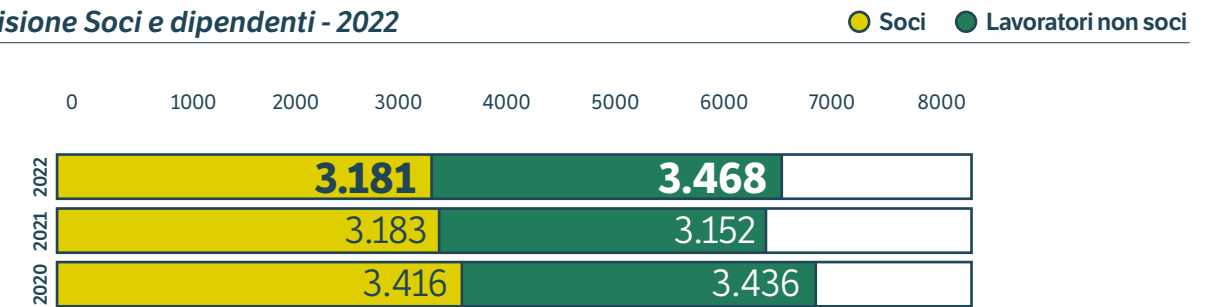
ca delle cooperative sociali, che vedono una quasi totale presenza di lavoratori inquadrati come soci e non come dipendenti. Da notare come, nel tempo, la percentuale presente nel Gruppo di soci e dipendenti si mantiene pressoché stabile intorno al 50%, mentre sono presenti alcune variazioni in termini numerici assoluti.

● **Un Gruppo al femminile**

All’interno del Gruppo, le donne mantengono la loro predominanza costituendo ben il **76% della forza lavoro**. Questo dato è ampiamente sopra la media: rileviamo, infatti, che all’interno delle cooperative aderenti a Confcooperative la percentuale delle lavoratrici donne si ferma al 60%. Orgogliosi

di tali numeri e forti anche della certificazione **UNI/PdR 125:2022 Sistema di gestione per la parità di genere**, il Gruppo si dimostra da sempre come un’organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere tra uomini e donne a tutti i livelli, che riscontrano così le stesse opportunità all’interno dell’azienda. Come si potrà vedere in seguito, anche la diffusione di contratti part-time rappresenta un’opportunità preziosa in particolar modo per il lavoro femminile, concessi ampiamente all’interno del Gruppo e particolarmente dedicati alle figure impegnate, oltre che nelle attività lavorative, anche nella cura e nella gestione di figli o familiari.

Suddivisione Soci e dipendenti - 2022



2020	2021	2022
5.222	4.845	5.043
1.630	1.490	1.606



● **Personale femminile con responsabilità**

Il Gruppo Cooperativo, rispetto al tema, rappresenta una vera e propria eccezione. Le donne sono presenti a tutti i livelli della nostra organizzazione dove in molti casi ricoprono ruoli di responsabilità o apicali (le due presidenti delle principali cooperative del Gruppo, ad esempio, sono donne).

Ma anche nei ruoli dirigenziali, la predominanza delle donne resiste e rimane ben al di sopra del 50%, facendo risultare minoritaria la presenza di uomini in questa tipologia di ruoli. Possiamo con certezza dire che, all'interno dell'attuale mondo del lavoro, il Gruppo rappresenta una vera e propria virtuosa eccezione.



Personale di struttura

33

Uomini

37

Donne

Coordinatori Servizi

14

Uomini

32

Donne

● **Inquadramenti contrattuali**

Il **contratto part-time** mostra un'ampia diffusione all'interno del Gruppo Cooperativo e ben il **74%** dei nostri lavoratori è inquadrata con questa tipologia di rapporto. Il contratto part time rappresenta un'opportunità di flessibilità lavorativa e può consentire una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Vengono svolti tre diversi tipi di part-time, che si differenziano in funzione della distribuzione delle ore di lavoro:

- **Part-time orizzontale:** ossia, quando la diminuzione dell'orario lavorativo fa riferimento all'orario giornaliero.
- **Part-time verticale:** ossia, quando il dipendente deve lavorare solo in giorni specifici della settimana.
- **Part-time misto:** ossia

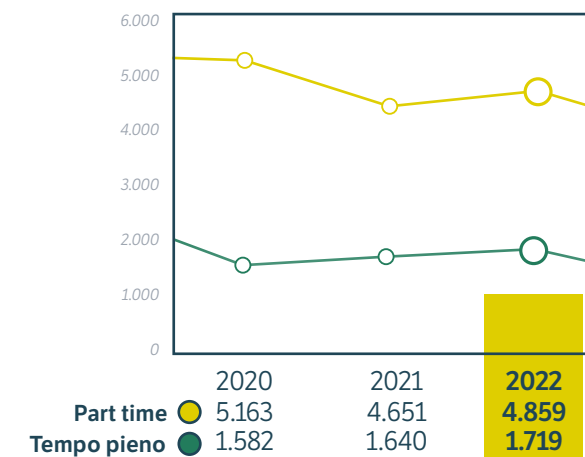
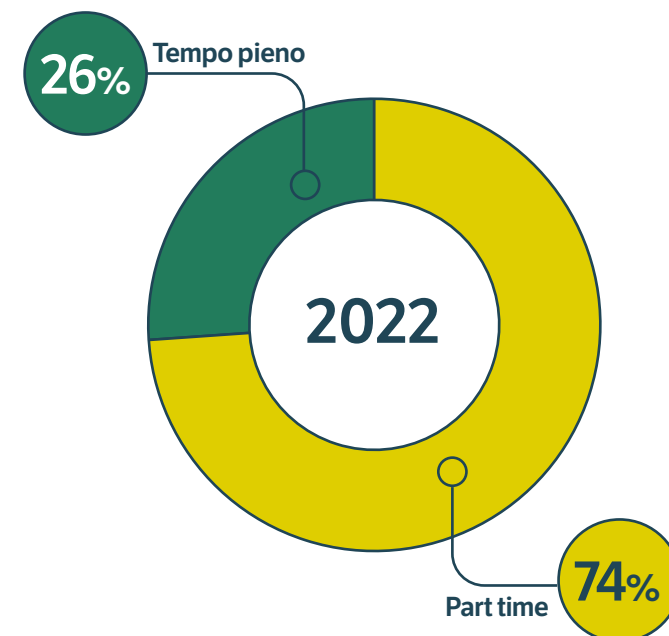
molto flessibile, che permette di combinare gli altri due contratti part-time descritti.

L'andamento del numero di part time nel tempo è direttamente proporzionale all'andamento del numero di lavoratori.

Il Gruppo Cooperativo si caratterizza per una tipologia di occupazione solida, che vede ben l'**87%** della forza lavoro contrattualizzata a **tempo indeterminato**. La percentuale, già rilevante negli anni scorsi, ha conosciuto un aumento nel 2022. Il contratto a tempo indeterminato consente di "investire" sul proprio lavoro e di poter contare nel tempo su introiti certi: si tratta di un valore aggiunto non da poco in un contesto socio-lavorativo in cui si parla sempre più spesso di precariato.

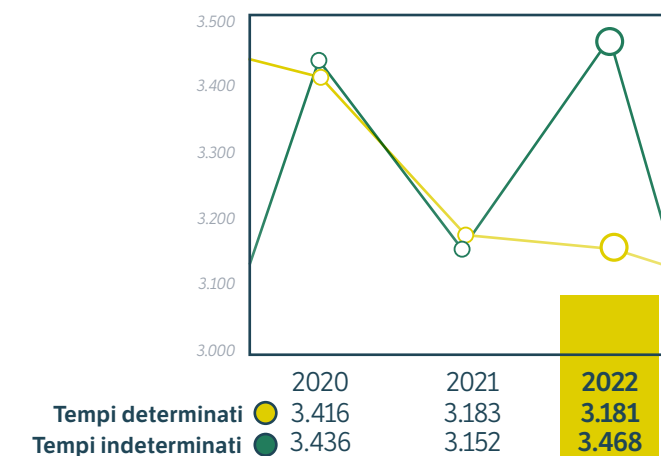
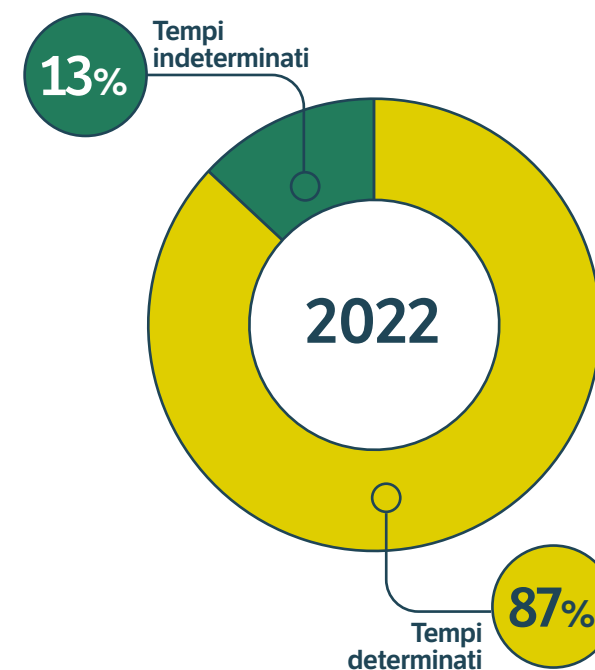
Inquadramento contrattuale - 2022

● Part time ● Tempo pieno



Tipologia di contratto - 2022

● Tempi indeterminati ● Tempi determinati





● **Fascia di età dei lavoratori**

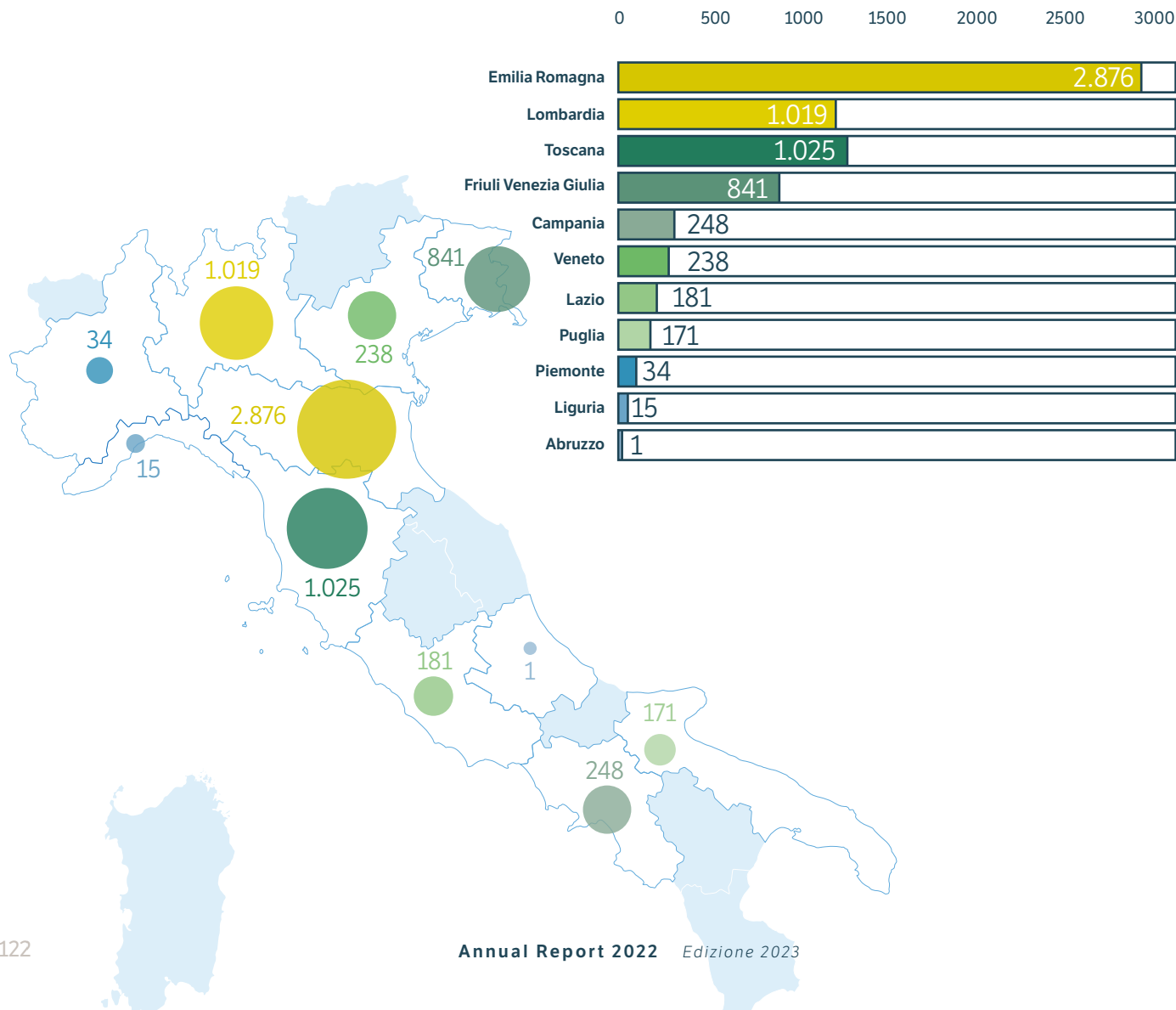
L'età dei nostri lavoratori si colloca in una fascia di maturità dove oltre 4.600 persone (circa il 70%) hanno più di 42 anni, con un dato dell'anzianità lavorativa che risulta in aumento. Il dato risulta in linea con quanto rilevato negli anni precedenti e mostra una forza lavoro matura e fidelizzata che sostiene, attraverso la propria esperienza, il costante ricambio generazionale a cui il Gruppo è soggetto.

● **Lavoratori per regione**

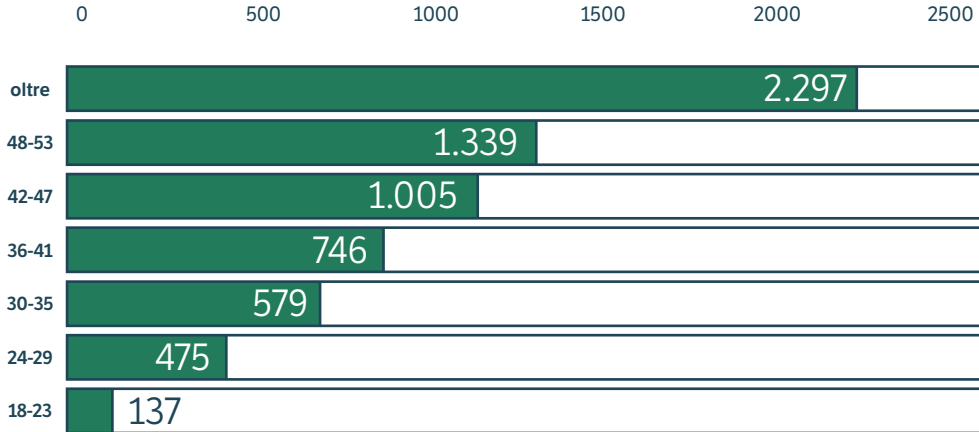
Il 2022 si è caratterizzato anche per un consolidamento nelle regioni in cui il Gruppo già operava e per l'**acquisizione di nuovi territori**, come ad esempio la Liguria e la Campania (dove dall'unico operatore presente nel 2021, siamo passati agli attuali 248). Il Gruppo rafforza, quindi, la sua **dimensione nazionale** resa evidente dalla sua diffusione sul territorio.

Continua a primeggiare l'Emilia-Romagna, regione in cui il Gruppo è nato e dove ha sede l'Headquarter, mentre continuano a mostrare numeri rilevanti regioni come la Toscana, la Lombardia e il Friuli-Venezia Giulia. L'espansione territoriale e multisettoriale continua ad essere un obiettivo che il Gruppo intende perseguire anche nei prossimi anni.

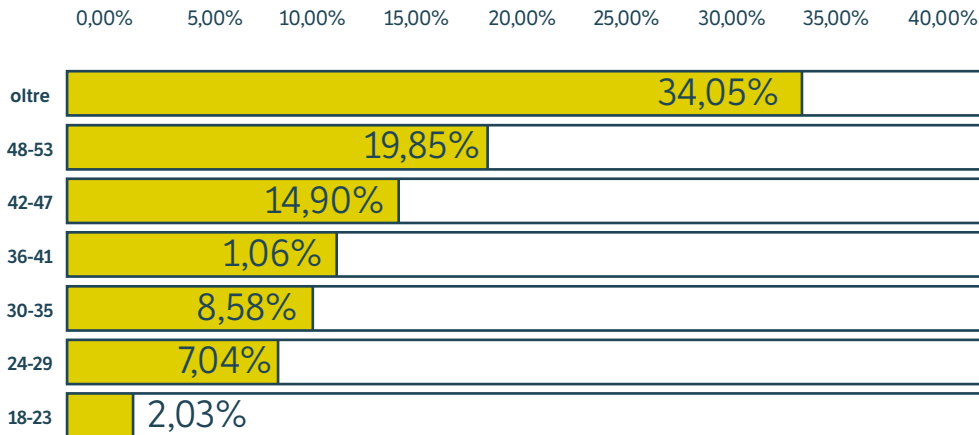
Regioni in cui operiamo - 2022



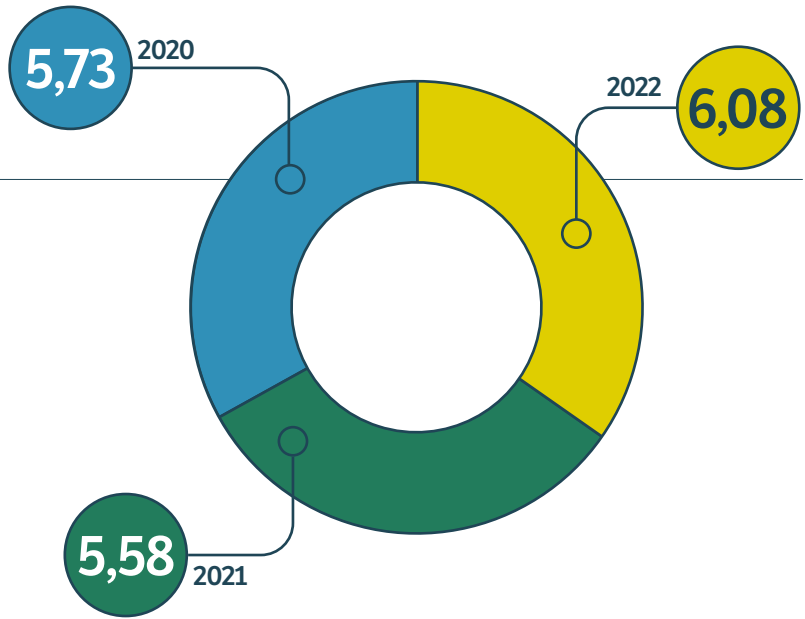
Numero lavoratori per fascia di età - 2022



Percentuale lavoratori per fascia di età - 2022



Anzianità lavorativa

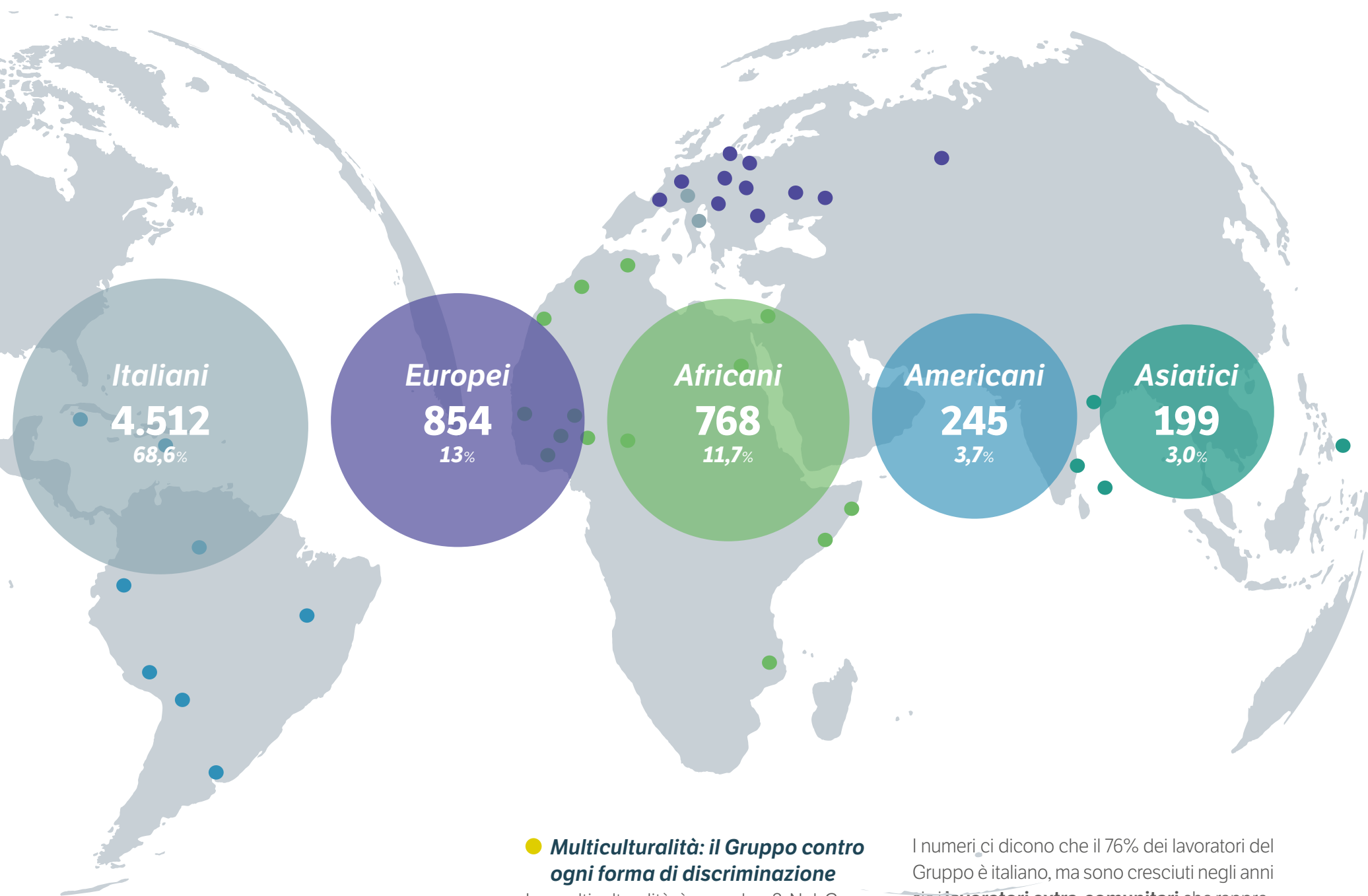
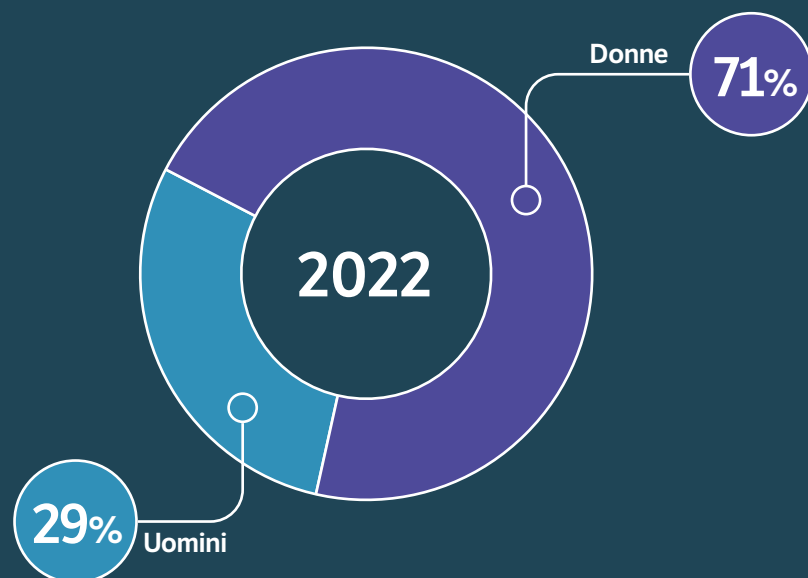




Personale del Gruppo - 2022



Personale straniero per genere - 2022



● Multiculturalità: il Gruppo contro ogni forma di discriminazione

La multiculturalità è un valore? Nel Gruppo sicuramente sì.

Tantissimi lavoratori provenienti da Paesi diversi dall'Italia lavorano completamente integrati con l'organizzazione e con i loro colleghi, ricoprendo in diversi casi, anche ruoli di responsabilità.

L'impegno del Gruppo è quello di favorire l'assenza di ogni **forma di discriminazione** e, attraverso diverse iniziative realizzate all'interno del nostro welfare, di promuovere **progetti di integrazione per i lavoratori stranieri**.

I numeri ci dicono che il 76% dei lavoratori del Gruppo è italiano, ma sono cresciuti negli anni sia i **lavoratori extra-comunitari** che rappresentano il **20%** del totale e i lavoratori provenienti **da altri paesi** dell'Unione Europea che arrivano a rappresentare il **4%** del totale.

La netta preponderanza del genere femminile è presente anche **tra il personale straniero**, con una presenza di ben il **71% di donne**. Si tratta di una conferma inequivocabile della consonanza delle nostre attività con le attività che molte donne storicamente svolgono, ma anche un segnale dell'accoglienza che le donne ricevono nella nostra organizzazione e delle possibilità che vengono loro fornite.



● **Libertà di associazione e di rappresentanza**

Risulta in linea con gli anni precedenti il valore degli iscritti al sindacato, il quale si attesta attorno al 45%.

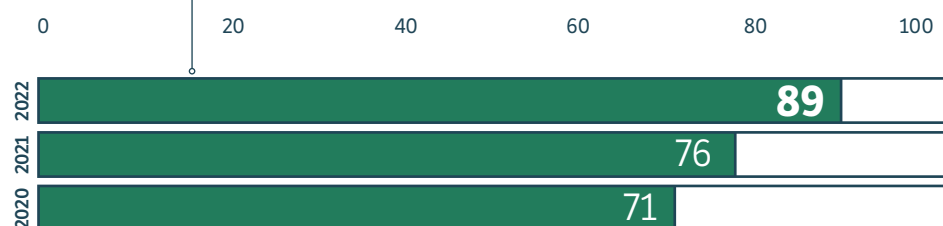
Le attività proposte dai sindacati non trovano alcuna opposizione nella nostra organizzazione, così come, ovviamente, è assente ogni forma di discriminazione verso gli iscritti alle associazioni, come attestato periodicamente dagli audit interni e dalle verifiche degli Organismi di Certificazione secondo standard SA8000 (Responsabilità Sociale).

Nel Gruppo sono **presenti 190 Rappresentanti Sindacali Aziendali** (dato in aumento rispetto all'anno precedente) con compiti di supervisione generale e **13 Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza** con compiti di supervisione e partecipazione alle tematiche di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro.

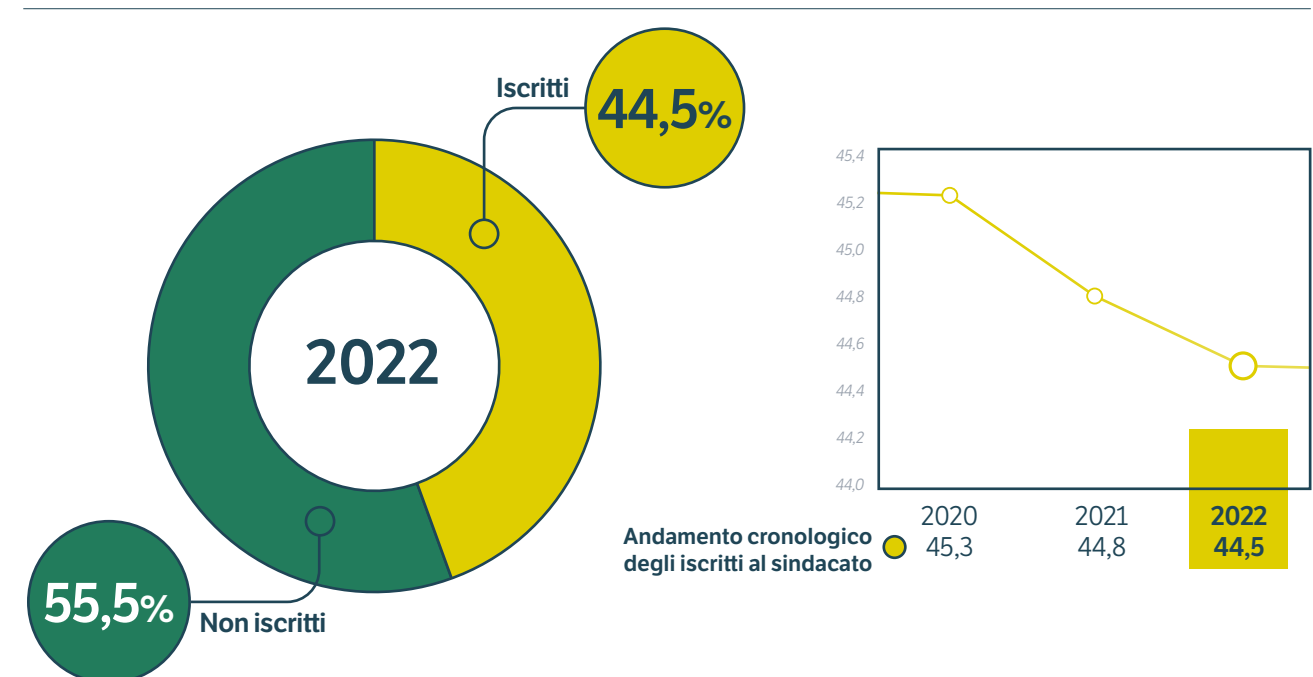
● **Lavoratori svantaggiati**

Le realtà cooperative del Gruppo sono occasione di occupazione e inserimento sociale per diversi lavora-

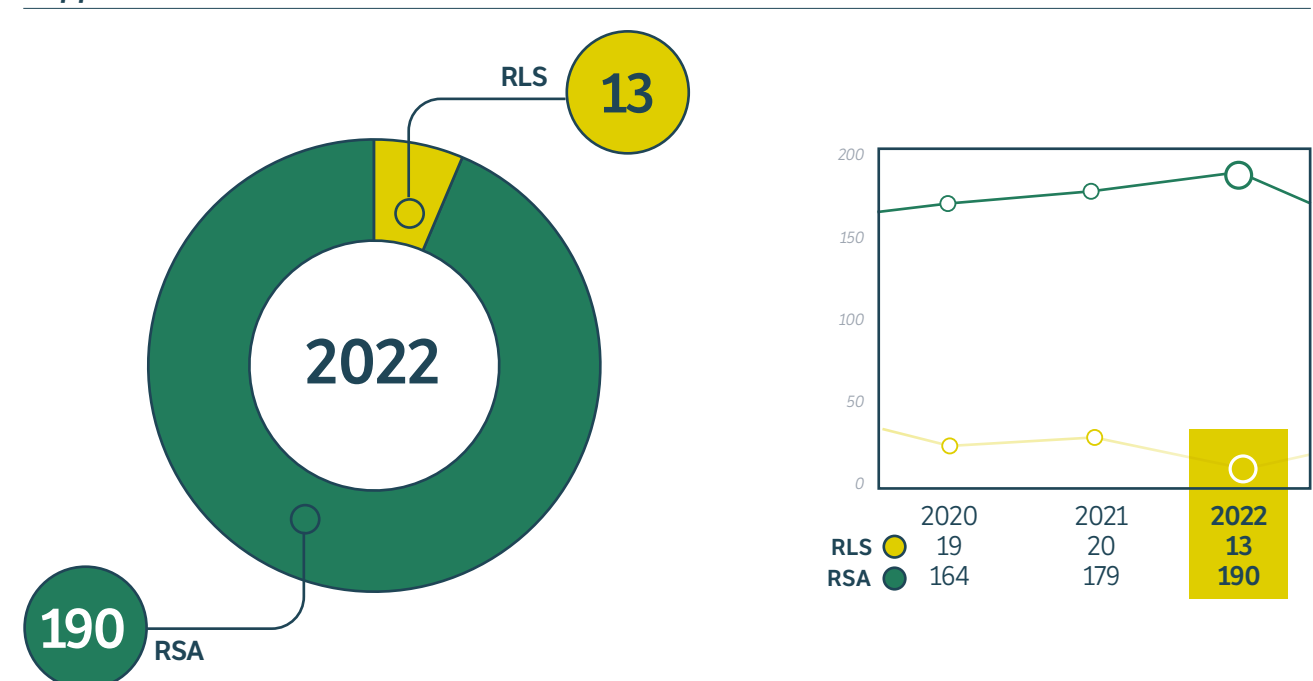
tori svantaggiati. All'interno del Gruppo, in particolare, segnaliamo l'azione di Saltatempo, cooperativa di tipo B che svolge numerose attività attraverso l'impiego tutelato di persone con disabilità. La cooperazione, attraverso azioni come queste, restituisce in qualche modo al territorio in cui opera un valore aggiunto, rappresentato in questo caso dalla solidarietà sociale. Pur essendo soggetto a moderate variazioni, il numero dei lavoratori svantaggiati presenta negli anni sempre numeri piuttosto rilevanti e in costante aumento.



Percentuale di iscritti al sindacato - 2022



Rappresentanza: RLS-RSA - 2022





SISTEMA DI REMUNERAZIONE

● Costo del lavoro

L'esercizio 2022 è stato contraddistinto da un contesto macroeconomico e geopolitico complesso e caratterizzato da eventi significativi, che hanno influenzato l'economia globale, con effetti sui mercati finanziari e reali internazionali. La ripresa economica dalla crisi pandemica, già iniziata nel corso del precedente esercizio, ha subito un forte rallentamento con lo scoppio del conflitto Russo-Ucraino e il conseguente e rilevante aumento di tutti i costi di produzione, da quelli energetici alle materie prime. Nonostante questo contesto, **i dati del Gruppo** evidenziano un trend occupazionale in forte crescita (+5% più 314 unità), risultato di politiche espansive sia nei

settori **storici**, (**cleaning e sociale**), sia in settori nuovi, quali la **logistica e il facility management**. L'andamento ad onda non è espressione a prescindere di un calo dell'attività, ma trattandosi di un dato puntuale di fine esercizio risente fortemente delle dinamiche di apertura/chiusura delle commesse durante l'esercizio. Al "centro" delle politiche commerciali di crescita del Gruppo, rimane sempre la **gestione delle risorse umane**, che si basa su principi di economicità, crescita sostenibile e trasparenza.

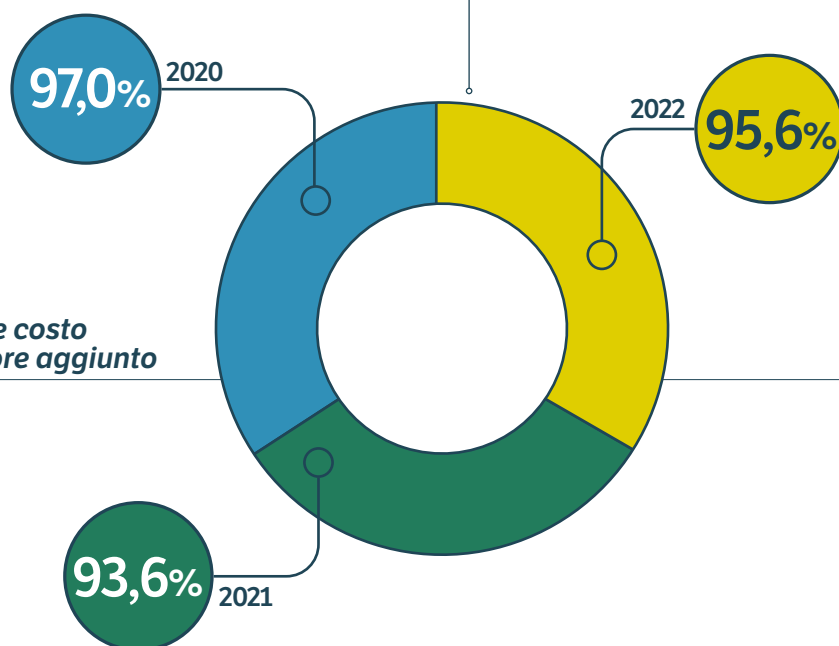
● Incidenza del costo del personale sul totale dei costi

La struttura dei costi del personale si caratterizza per un andamento fortemente equilibrato. Le manovre economiche degli ultimi governi,

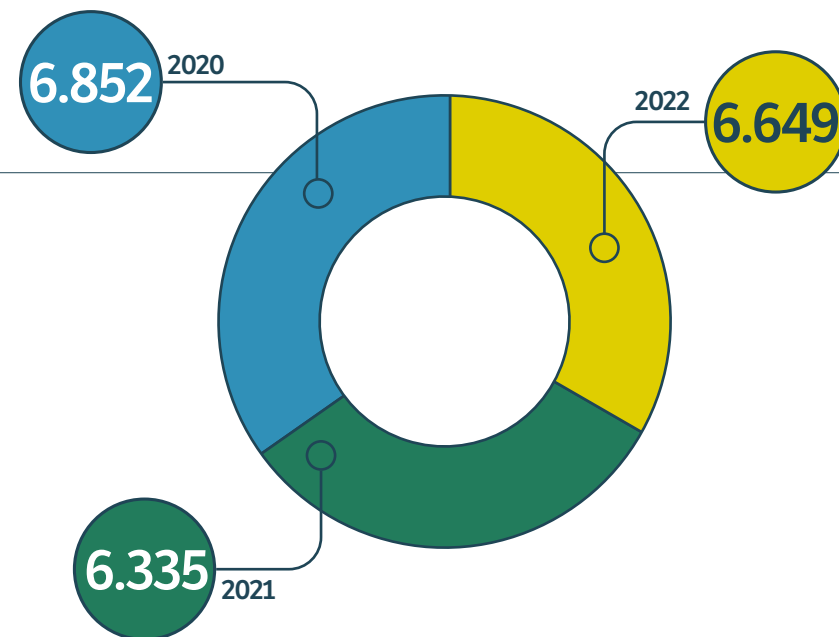
incentrate fortemente sulla decontribuzione del costo del lavoro, oltre ai ritardi nei rinnovi delle condizioni contrattuali, hanno permesso di "calmierare" in termini di costi gli effetti incrementativi della crescita occupazionale. L'incidenza sui costi di produzione nel corso del triennio conferma un trend sostanzialmente stabile, effetto di una **gestione delle risorse da sempre attenta e responsabile**.

Analogamente l'indice di produttività del singolo lavoratore, che ha subito nell'anno 2020 gli effetti della pandemia, nel 2022 è in lieve calo, ma si attesta sullo stesso livello dell'esercizio precedente. Effetto conseguente è l'aumento, seppur modesto, dell'incidenza del costo del personale sul Valore aggiunto prodotto.

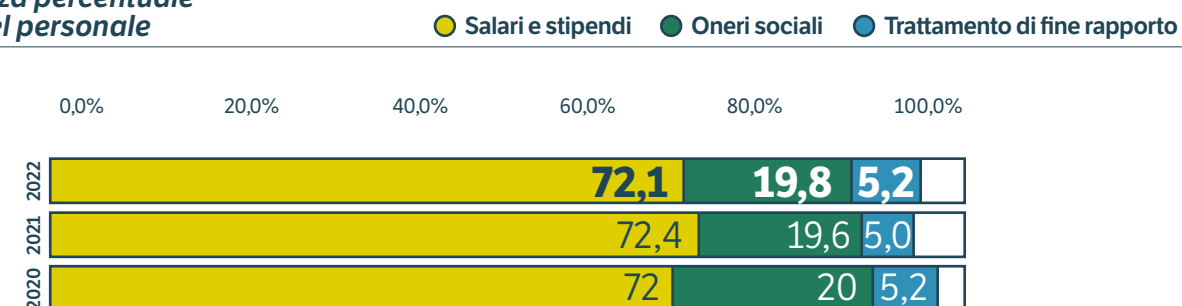
Incidenza percentuale costo del personale sul Valore aggiunto



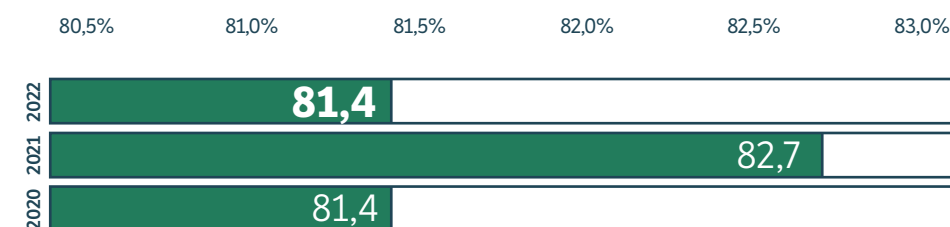
Numero lavoratori



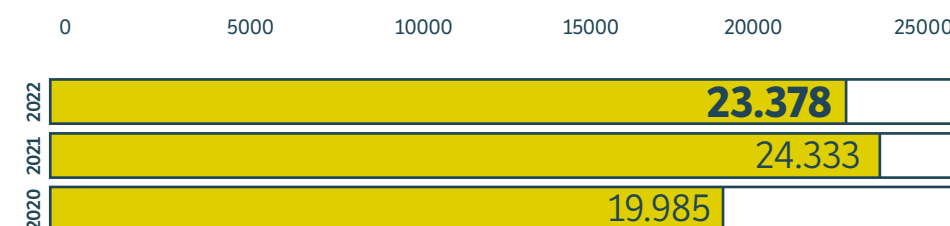
Incidenza percentuale costi del personale



Incidenza percentuale costo del personale sui costi di Produzione



VA netto procapite





ORGANIZZAZIONE
DEL LAVORO

Il lavoro svolto quotidianamente nell'amministrazione di tutto il personale del Gruppo Cooperativo si riferisce in particolare al rispetto dei diritti dei lavoratori a partire dalla tutela della maternità per arrivare alla gestione infortuni e stati di malattia. Il tutto nel rispetto di leggi, regolamenti e requisiti degli standard volontari per cui il Gruppo è certificato.

A conferma dell'uscita dalla fase emergenziale della pandemia, i dati del 2022 registrano un incremento complessivo delle ore lavorate; aumentano anche le ore di maternità obbligatoria.

Parallelamente all'incremento delle ore lavorate, sono aumentate le ore di malattia e di infortunio.

● **La maternità, un diritto da difendere**

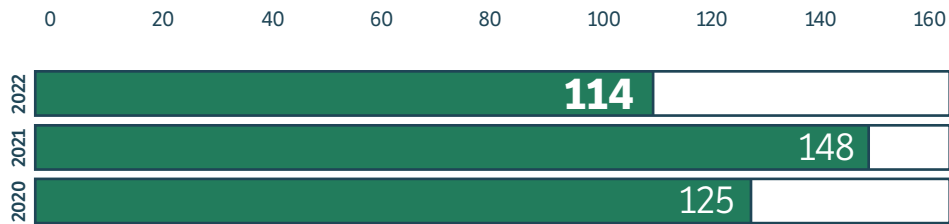
In controtendenza rispetto al numero di ore di maternità obbligatoria, in aumento rispetto all'anno precedente, troviamo il dato relativo alle donne entrate in stato di maternità nel corso del 2022.

Si tratta di un dato che nel corso degli anni, anche precedenti l'ultimo triennio, è sempre stato soggetto a variazioni e non consente, quindi, di analizzarne in maniera più analitica le cause e le determinanti.

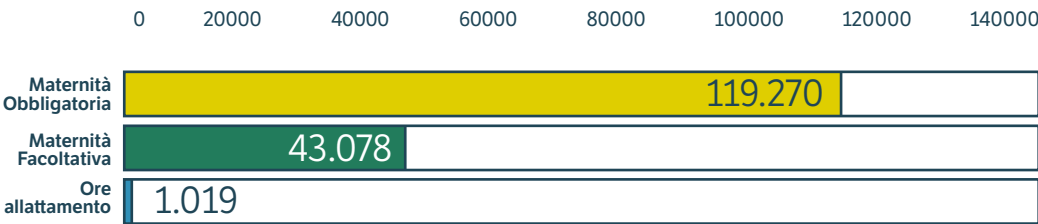
Rimangono, nel complesso, costantemente rilevanti i numeri relativi alle ore impiegate nelle varie forme della **tutela della maternità**.

Gestione	2022								
	Ore lavorate	Maternità obbligatoria	Maternità facoltativa	Ore allattamento	Ore Permessi Studio	Malattia	Infortuni	Aspettativa non retribuita	L. 104
COLSER	5.708.831	45.054	18.006	339		346.766	25.633	22.488	27.460
AURORADOMUS	2.814.119	74.216	25.072	680	1.565	250.865	19.881	59.806	13.955
SALTATEMPO	55.489					4.140	128		341
Totale	8.578.439	119.270	43.078	1.019	1.565	601.771	45.642	82.294	41.756

Lavoratrici entrate in maternità



Suddivisione ore retribuite per maternità - 2022





SALUTE E SICUREZZA

Sempre molto attivi i nostri servizi di **prevenzione e protezione** che, dopo il gravoso impegno della fase emergenziale della pandemia da Covid-19, hanno ripreso l'ordinarietà del lavoro fatta di sopralluoghi, verifica dell'applicazione delle normative anti-Covid ancora in essere, valutazione dei rischi, analisi degli eventi infortunistici e applicazione di tutti gli adempimenti in materia di salute e sicurezza. Il Gruppo ha recepito pienamente tutte le direttive emanate e, in questo senso, sono di conforto tutte le verifiche compiute dagli Organi di Vigilanza Sanitaria e dagli Organismi di Certificazione nelle nostre attività che non hanno riscontrato carenze. Il dato 2022 degli infortuni sul lavoro si riscontra in leggero calo rispetto all'anno precedente, ponendosi su livelli in linea con la media registrata nel corso degli ultimi 10 anni. Obiettivo principale dei nostri Servizi di Prevenzione e

Protezione è quello di conseguire una riduzione del numero degli infortuni, ponendo sempre più impegno verso la sensibilizzazione del personale, la corretta manutenzione delle attrezzature e verso una sempre più capillare attività di monitoraggio dei servizi erogati. Attraverso la **certificazione ISO 45001**, in possesso da COLSER e in fase di acquisizione da parte di Auradomus, il Gruppo testimonia ulteriormente la volontà di porre la **sicurezza sul lavoro** come requisito essenziale delle attività quotidiane.

● Sopralluoghi e audit

Rimane intensa l'attività di **auditing interno**, volta a monitorare l'efficienza e la funzionalità dei sistemi di gestione integrati. Le certificazioni su norme volontarie, che nel tempo sono state acquisite all'interno del Gruppo, sono l'espressione della volontà di non fermarsi al minimo indispensabile, ma di dotarsi di un sistema che prevede procedure

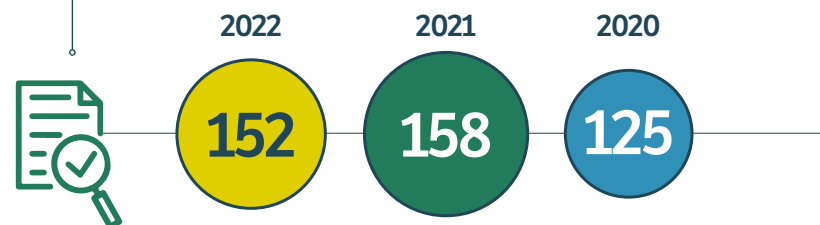
strutturate, meccanismi di controllo, analisi dei processi e indicatori di risultato al fine di migliorare costantemente le performance sui vari ambiti di attività e di impatto sociale.

● Visite mediche

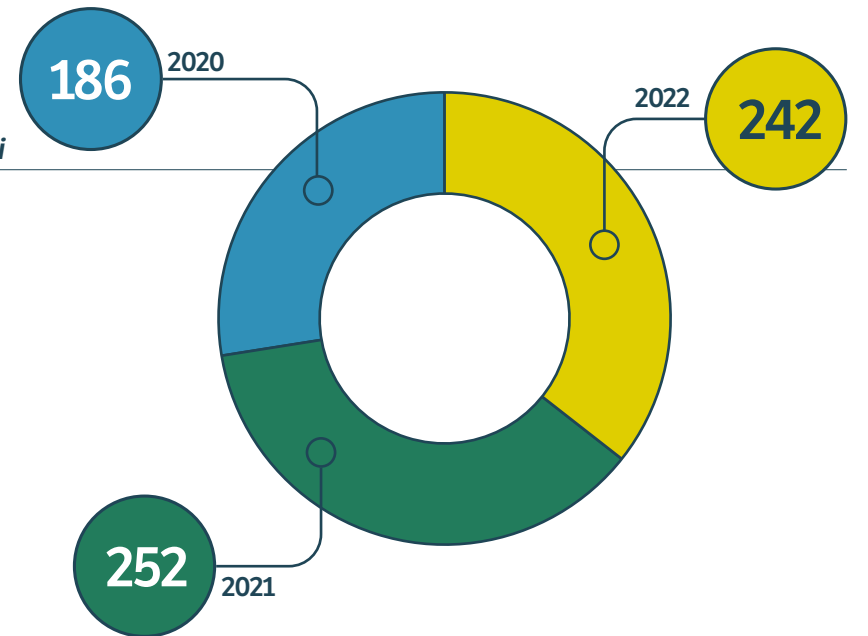
Di pari passo con l'attività dei Servizi di Prevenzione e Protezione, procede anche l'intensa sorveglianza sanitaria rivolta ai lavoratori del Gruppo.

La sorveglianza sanitaria è uno degli elementi cardine dell'attività di prevenzione prevista per legge e uno degli elementi di analisi e discussione trattati all'interno delle riunioni periodiche del SPP. I risultati delle visite consentono, infatti, di individuare eventuali criticità per determinate categorie di lavoratori e di stimare il rischio di eventuali malattie professionali.

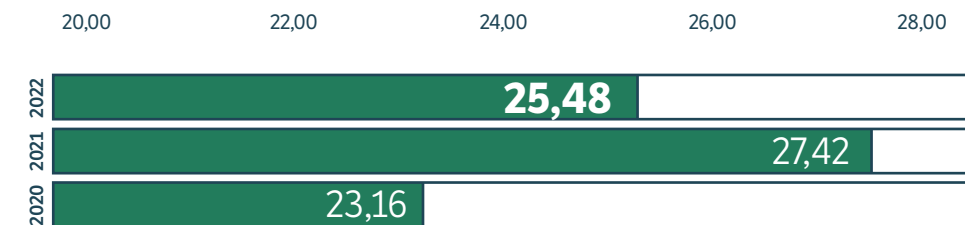
I medici competenti contribuiscono alla sorveglianza degli ambienti di lavoro attraverso sopralluoghi periodici da loro svolti direttamente e partecipano attivamente alla stesura delle valutazioni dei rischi.



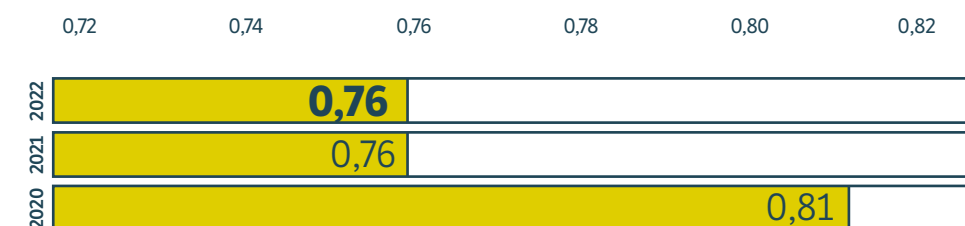
Andamento cronologico infortuni



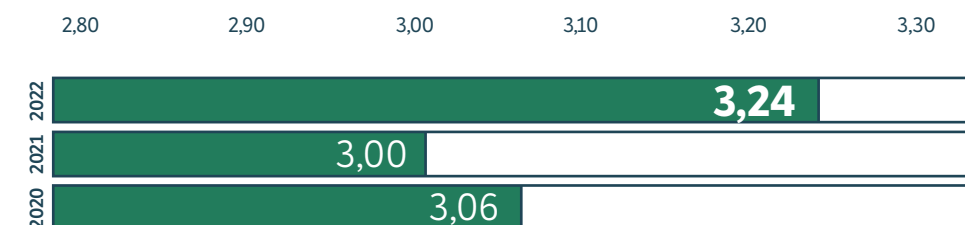
Indice di frequenza infortuni



Indice di gravità infortuni



Indice di incidenza infortuni





POLITICHE DI ASSUNZIONE E TURN-OVER

L'aumento delle attività e del numero dei lavoratori ha portato ad un aumento sia del numero delle richieste di assunzione che delle assunzioni stesse.

Il Gruppo, come dimostrato dall'elevato numero di richieste di lavoro, è considerato come un'occasione di lavoro seria e qualificata su tutti i territori in cui operiamo.

Il primo contratto in diversi casi risulta essere a tempo determinato, ma la politica del Gruppo è quella di offrire

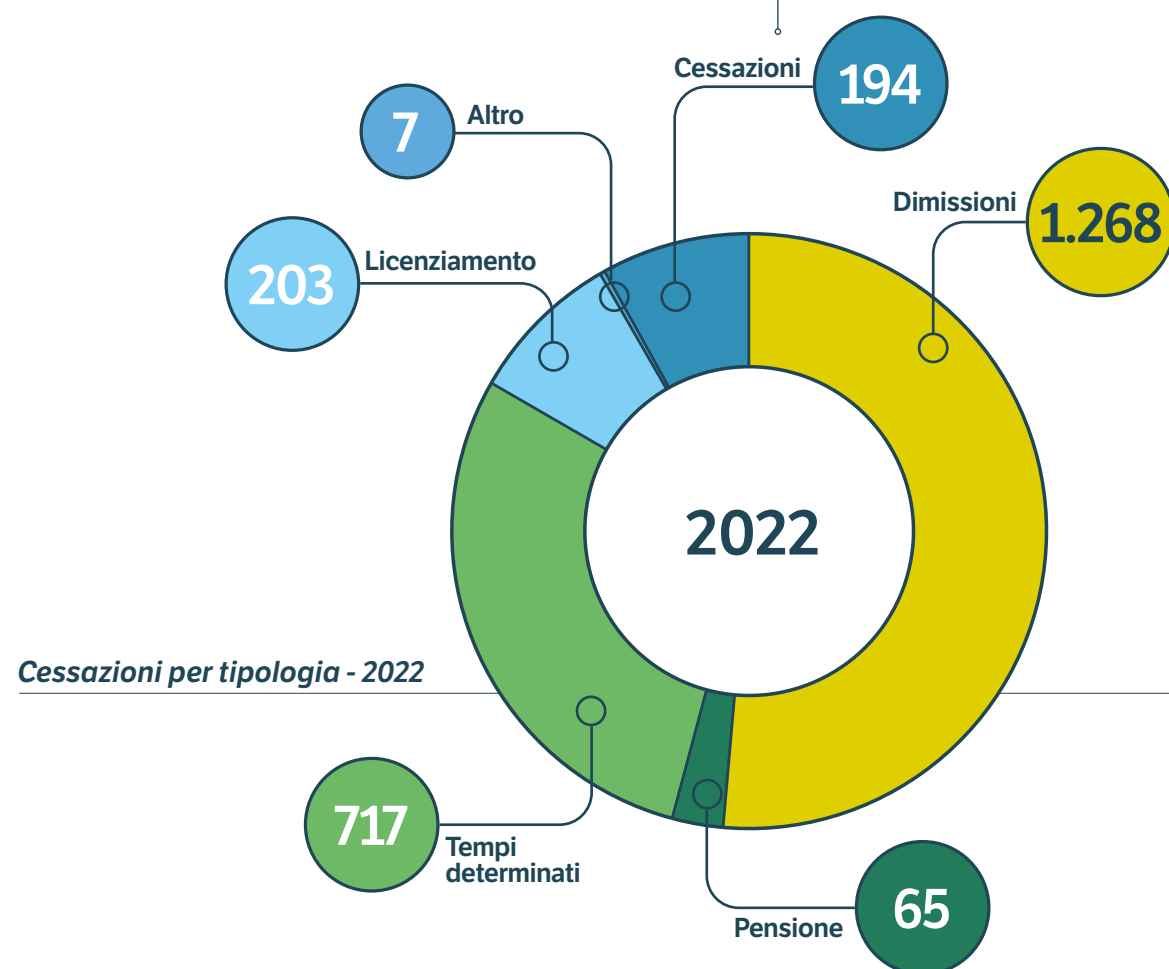
la maggior parte dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato, ragion per cui l'iniziale contratto con limitazione temporale viene trasformato in seguito in contratto senza scadenza.

Le tipologie di cessazione del rapporto di lavoro

Numerose cessazioni hanno interessato sia l'ambito servizi che l'ambito sociale del Gruppo (servizi in cui scadeva il contratto che non sono stati rinnovati). Molti dei servizi cessati sono stati, però, sostituiti con altri servizi, realizzando una so-

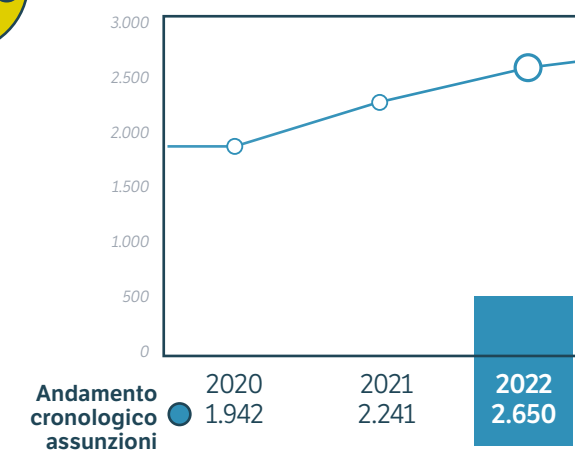
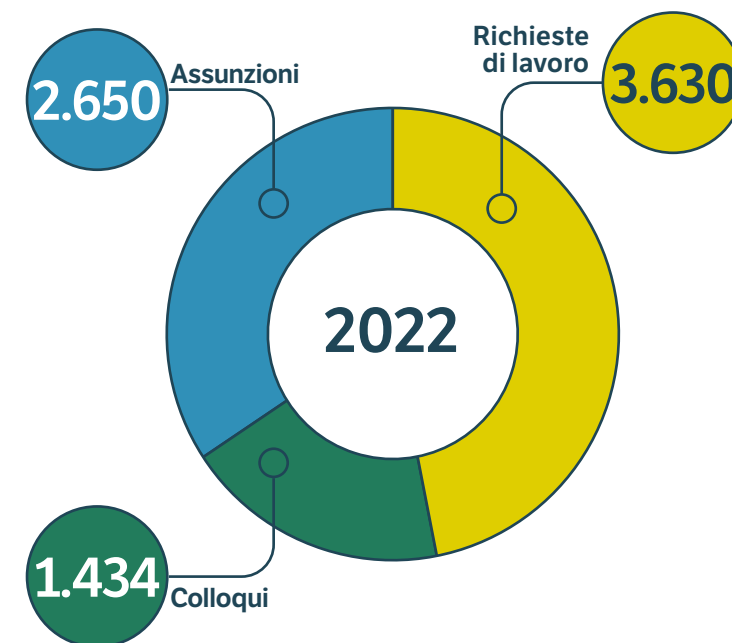
stanziale continuità numerica della forza lavoro. Il dato delle dimissioni volontarie presenta una continuità statistica con quello degli anni precedenti, costituendo il fisiologico turn-over all'interno del Gruppo Cooperativo e rispecchiando le dinamiche di mobilità del mercato del lavoro.

Nel grafico complessivo delle cessazioni sono comprese anche le scadenze dei contratti a tempo determinato che vengono però, il più delle volte, sostituiti con un altro contratto a tempo determinato o indeterminato.

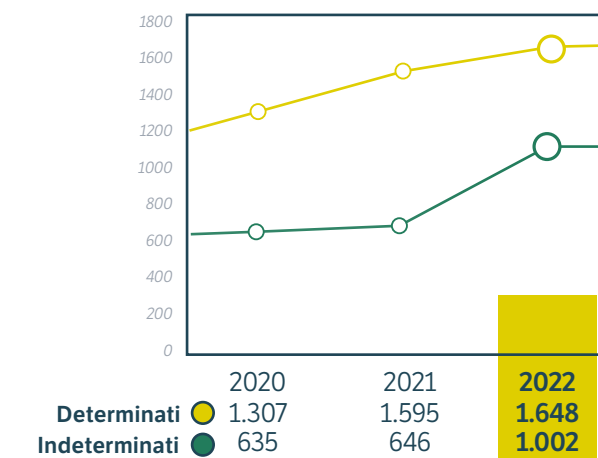


Richieste assunzioni - 2022

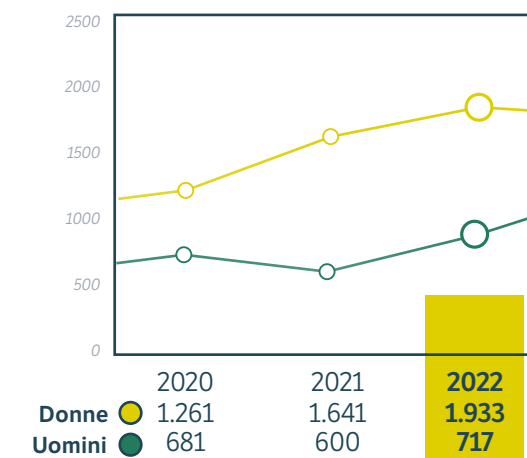
Richieste di lavoro Colloqui Assunzioni



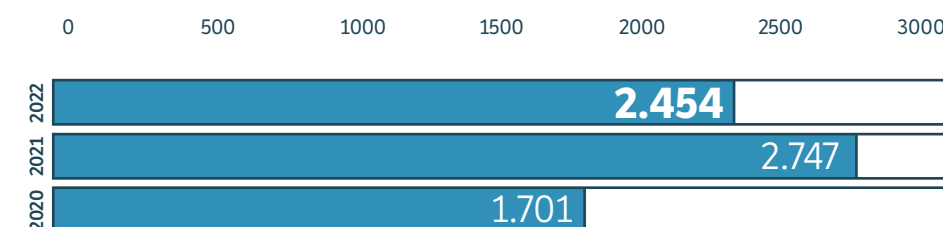
Assunzioni per tipologia di contratto



Assunzioni per genere



Andamento cronologico cessazioni





FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il 2022 ha visto un ritorno a pieno regime dell'attività formativa, dopo le difficoltà dovute alle restrizioni pandemiche, soprattutto in presenza. Si sono svolte numerose sessioni sia di formazione tecnica multidisciplinare che di formazione obbligatoria legata alla sicurezza e all'igiene degli alimenti.

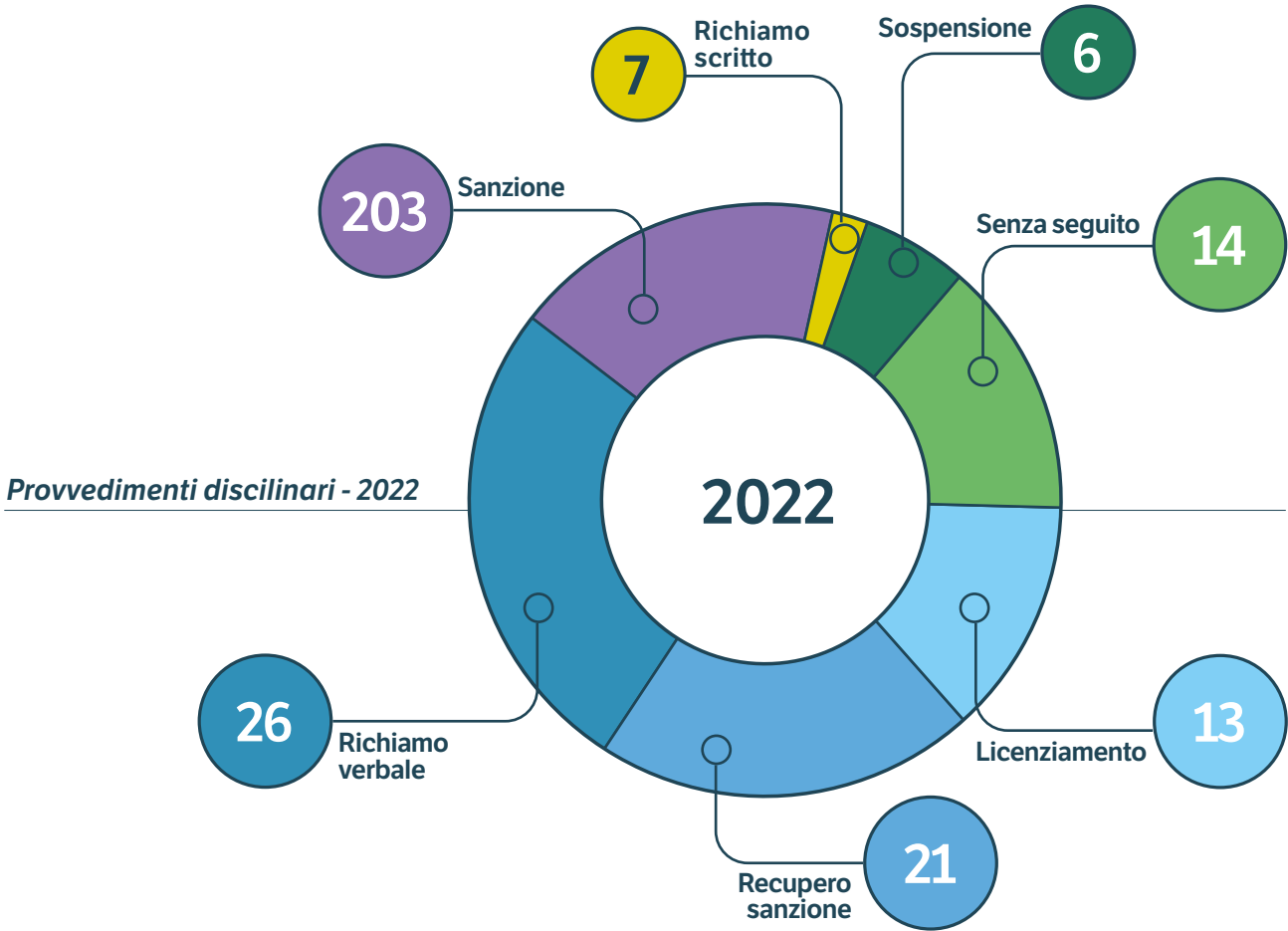
La **formazione** è un elemento caratterizzante del lavoro del Gruppo COLSER-Auroradomus che riesce a qualificare e a **riqualificare** sia il **personale** operante nei servizi che quello tecnico-amministrativo operante negli uffici. La formazione è, infatti, lo

strumento principe per il **miglioramento continuo** delle attività, consente la **condivisione delle conoscenze**, creando una catena virtuosa di know-how che arricchisce, ogni giorno di più, il lavoro e i lavoratori del Gruppo. Lo scambio continuo di conoscenze permette di rinnovare l'entusiasmo e la creatività nell'affrontare le mansioni di tutti i giorni e quelle nuove.

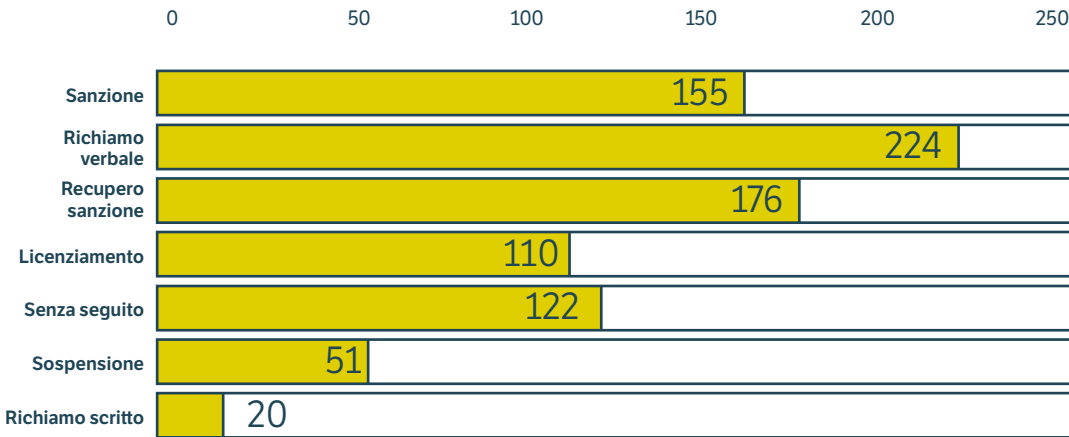
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

La complessità e l'articolazione dell'organizzazione del Gruppo necessita di **regole precise e condivise**. Vengono applicati all'interno del Gruppo diversi CCNL con

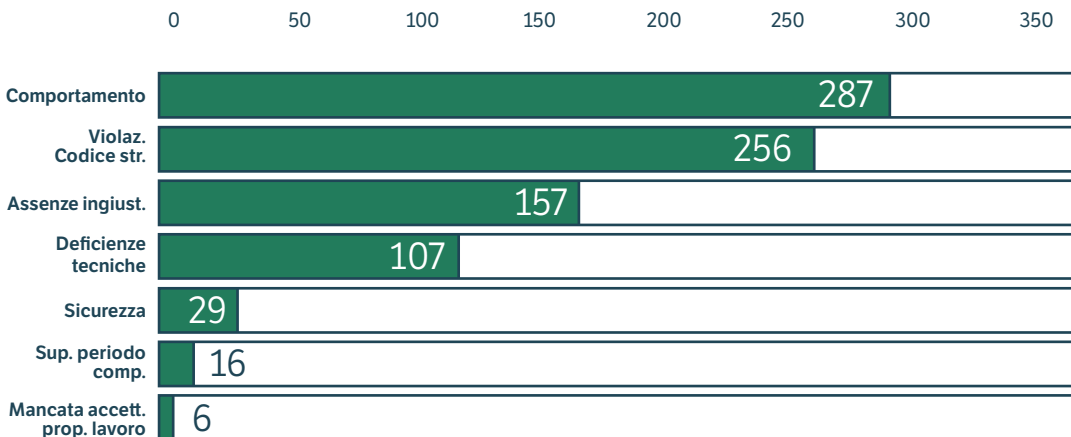
relativi regolamenti che toccano anche l'ambito disciplinare. Sono presenti nelle organizzazioni delle Cooperative del Gruppo figure deputate al controllo del rispetto dei regolamenti stessi. Nelle azioni disciplinari intraprese è sempre assente ogni forma di discriminazione o di accanimento personale, ma risulta fondamentale l'apertura del procedimento. Il rispetto dei regolamenti viene periodicamente verificato durante gli audit interni e le verifiche di terza parte svolti secondo lo **standard SA8000 (Responsabilità Sociale)**. Nel 2022, tra le principali cause di contestazione disciplinare, si segnalano le violazioni al codice comportamentale e le assenze ingiustificate.



Tipologia provvedimenti - 2022



Causa provvedimenti - 2022





I CLIENTI

● Fatturato

L'economia italiana ha mostrato una forte dinamicità nei primi mesi del 2022, grazie alla ripresa della domanda interna dei consumi delle famiglie e degli investimenti.

Gli indicatori economici, tuttavia, evidenziano una prospettiva incerta come conseguenza dell'elevata inflazione e del suo effetto sul reddito disponibile delle famiglie e sui costi delle imprese. Analogamente si stima un rallentamento degli investimenti a causa di un quadro economico più debole e incerto, oltre a tassi d'interesse più elevati.

In questo contesto, il mercato dei servizi di igiene ambientale nel 2022 subisce un rallentamento e la crescita è stata pari all'1,7% rispetto all'anno precedente.

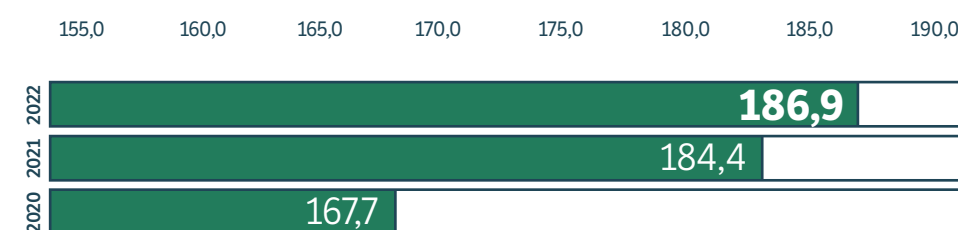
Il settore sociale ha scontato l'effetto "lungo" delle conseguenze della pandemia, registrando la mancata occupazione di diversi posti nelle strutture residenziali ed alcune chiusure di quelle semiresidenziali, sempre per mancanza di utenti.

Il Gruppo, nonostante quanto rilevato sopra, riesce ad **incrementare il fatturato dell'esercizio per 2,5 milioni di euro**, con una **variazione positiva dell'1,3%**.

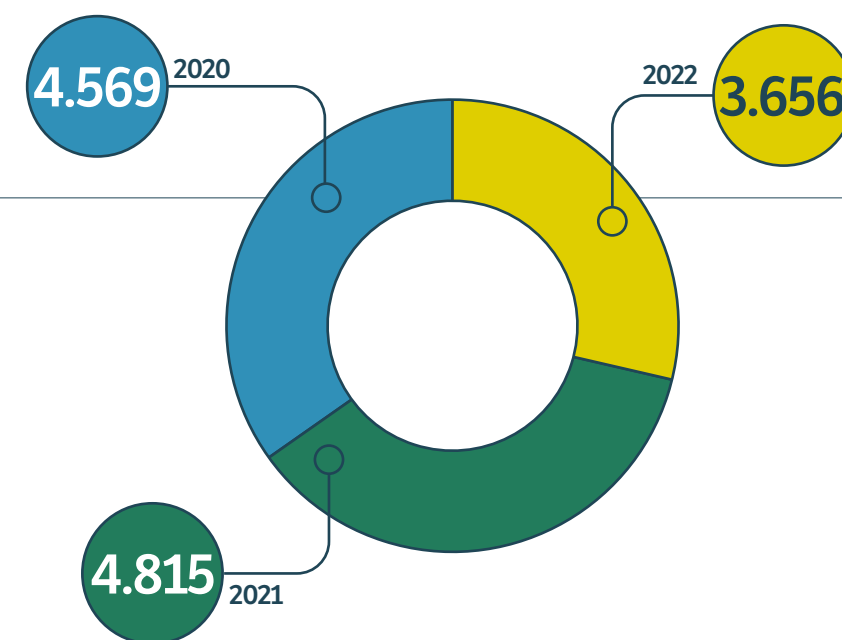
● Numero dei clienti

Il numero di clienti nel 2022 subisce una forte riduzione (riduzione del 24% - pari a 1.159), nonostante nel settore dei servizi alle imprese si registri un aumento sia nella committenza pubblica che in quella privata, soprattutto nella divisione logistica. Nel settore dei servizi alla persona, invece, come già commentato nel paragrafo "Fatturato", non c'è stato, per mancanza di richieste, il normale turn-out tipico della tipologia di servizio e così il numero di clienti privati è sensibilmente diminuito.

Fatturato del Gruppo



Numero clienti





● **Fatturato per tipologia di settore**

Nell'ambito dei servizi erogati dal Gruppo si distinguono:

- i **servizi alle imprese** che assorbono il **64% del fatturato** del Gruppo, oltre 119 milioni di euro
- i **servizi alla persona** che assorbono il **36% del fatturato** del Gruppo, circa 67 milioni di euro

Nel settore dei **servizi alle imprese** l'esercizio 2022 ha registrato una moderata crescita dei ricavi grazie allo sviluppo degli appalti della convenzione **CONSIP Sanità**, attraverso i quali il Gruppo ha consolidato la **presenza nel centro-sud**, a cui a

quest'ultima si aggiunge, a chiusura dell'esercizio, la definitiva **aggiudicazione di n. 4 lotti** della convenzione **CONSIP FM4**. Si rileva, inoltre, il definitivo consolidamento del settore logistico a seguito dell'acquisto, a febbraio 2022, di due rami d'azienda dal concordato fallimentare della Cooperativa Primo Taddei e all'acquisto, a maggio 2022, di un secondo capannone industriale all'interno dell'Interporto di Parma (CEPIM).

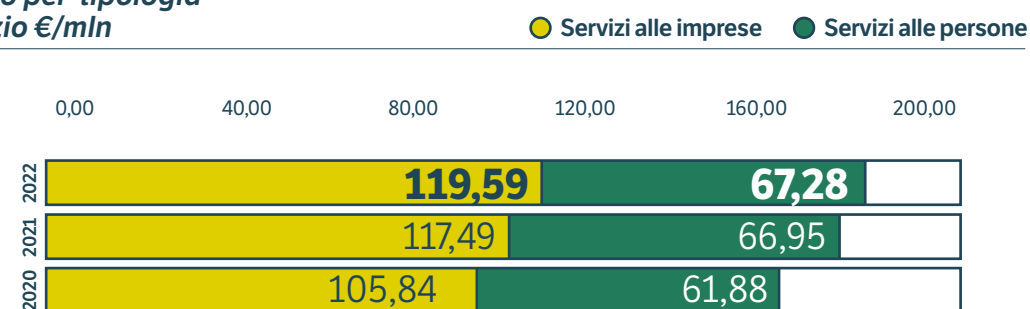
Si conferma anche per il 2022 lo sviluppo dell'attività di inserimenti lavorativi di persone svantaggiate mediante la cooperativa Onlus

Saltatempo, che ha ulteriormente ampliato il portafoglio clienti nel corso dell'esercizio e **incrementato i ricavi di oltre 600 mila euro**, con una **variazione positiva** rispetto all'esercizio 2021 di **oltre il 53%**.

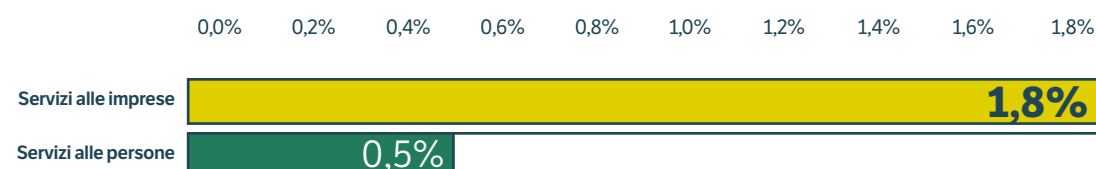
Il settore dei **servizi alla persona** riporta un modesto **incremento dello 0,5%**. Ha inciso la cessazione, per internalizzazione della committenza, di un importante appalto del settore sanitario. Nel corso dell'anno, la cooperativa si è poi aggiudicata nuovi servizi, riuscendo così a registrare una crescita, seppur contenuta.



Fatturato per tipologia di servizio €/mln



Incremento percentuale fatturato - 2022





● **Fatturato per tipologia di attività**

Servizi alle imprese

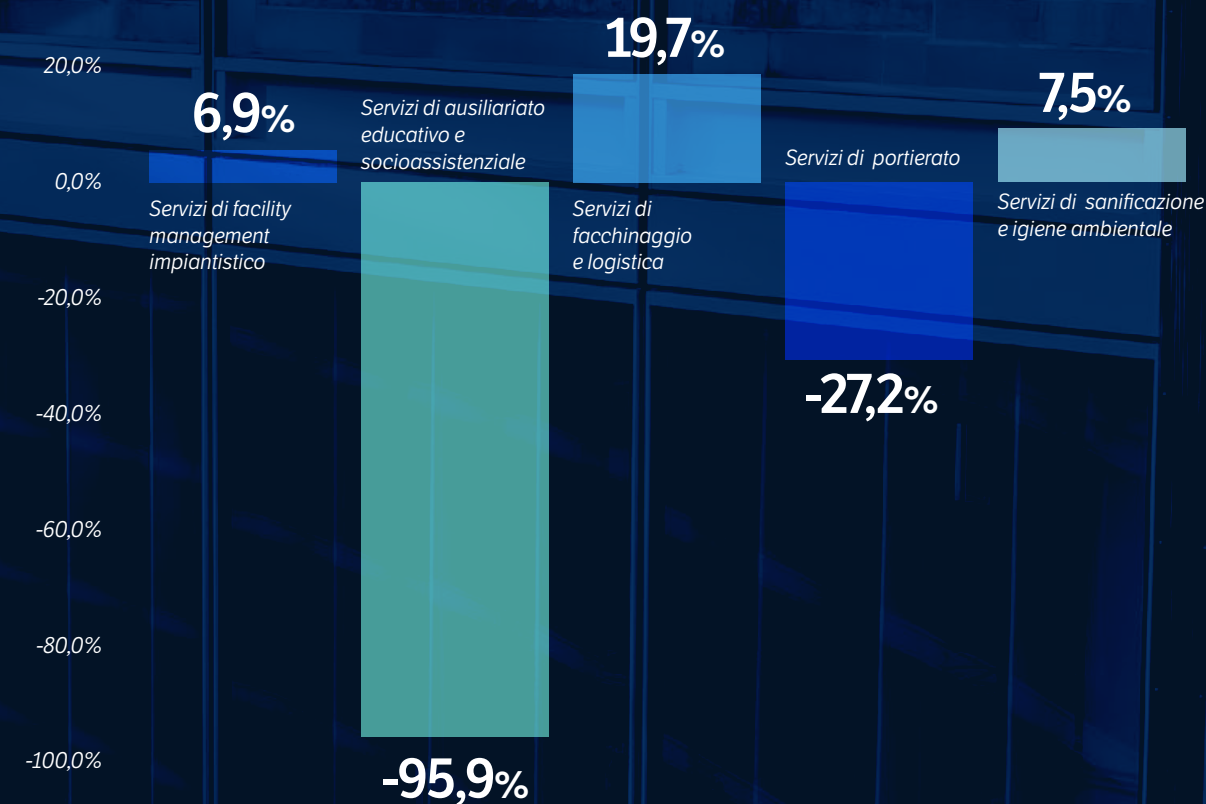
Nell'ambito dei servizi alle imprese, la crescita del fatturato ha coinvolto principalmente il settore "storico" della **sanificazione**, grazie agli appalti in ambito CON-SIP Sanità e CONSIP FM4, mentre i servizi di portierato hanno fatto registrare una significativa riduzione, dovuta sia alla perdita di alcuni appalti, sia alla fine dell'emergenza sanitaria da COVID-19 e delle conseguenti maggiori richieste di intervento, come i servizi Covid di **Access Control** presso presidi ospedaliero-sanitari già clienti.

Si riducono, inoltre, le attività di **ausiliario educativo ed assistenziale** a seguito della cessazione dell'appalto presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL 2 Lanciano - Vasto - Chieti, iniziato nel 2017 e terminato a fine 2021.

Il settore, tuttavia, che ha fatto registrare la variazione più significativa è quello dei servizi di **logistica e facchinaggio (+19,7%)**, nel segno del consolidamento della linea di business in cui sono stati concentrati investimenti immobiliari rilevanti nell'esercizio. I servizi di **facility management impiantistico** hanno fatto registrare un buon incrementato di volumi **(+6,9%)**. Le politiche

di sviluppo nel settore dei servizi alle imprese si basano, da sempre, su una forte specializzazione nel settore storico della **sanificazione e igiene ambientale**, a cui si sono aggiunti negli ultimi anni importanti investimenti nei settori della logistica e del facility management.

Incremento percentuale fatturato per servizio - 2022



2.123



Altro

2.647



Servizi di facility management impiantistico

12.939



Servizi di facchinaggio e logistica

13.388



Servizi di portierato

88.447



Servizi di igiene ambientale



Servizi alle persone

L'attività dell'area sociale si esplica in prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, educative, di inclusione sociale per anziani, giovani, disabili e minori.

Per tutti i servizi, il principio di fondo è rappresentato dalla centralità degli utenti.

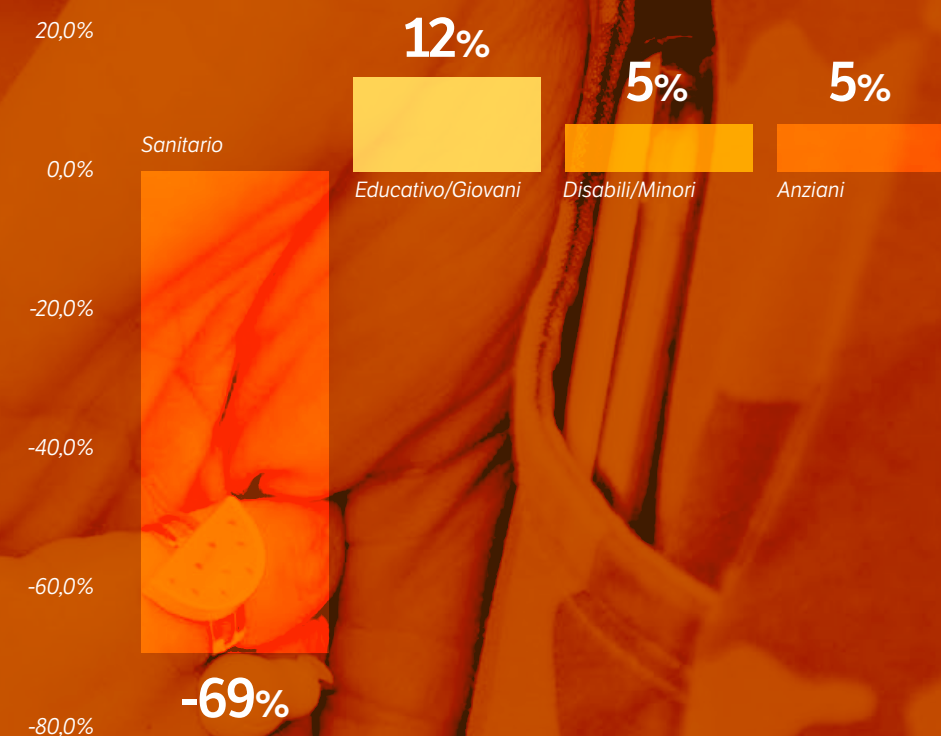
Il grafico evidenzia la ripartizione delle prestazioni erogate con riferimento all'utente finale, destinatario del servizio, e dai dati si evince una forte preponderanza delle attività svolte a favore degli anziani.

I servizi sono erogati, principalmente, mediante **accredimento di strutture**, af-

fidamento in appalto dei servizi e gestioni dirette.

Nell'ambito di quest'ultima modalità, l'area sociale del Gruppo, Auroradomus, 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.

Incremento percentuale fatturato per servizio - 2022



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.

Altro

301



Sanitario

1.373



Educativo/Giovani

3.976



Disabili/Minori

12.718



Anziani

48.910



● **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 **45% dei volumi realizzati dal Gruppo**, a seguire la regione **Toscana con il 16%**, la Lombardia con circa il 14%, ed infine il **Friuli-Venezia Giulia con il 13%**. Nelle altre regioni il Gruppo è presente con percentuali tra il 2% e il 4%.

Nel 2022, le regioni che hanno registrato la crescita maggiore in termini di fatturato sono:

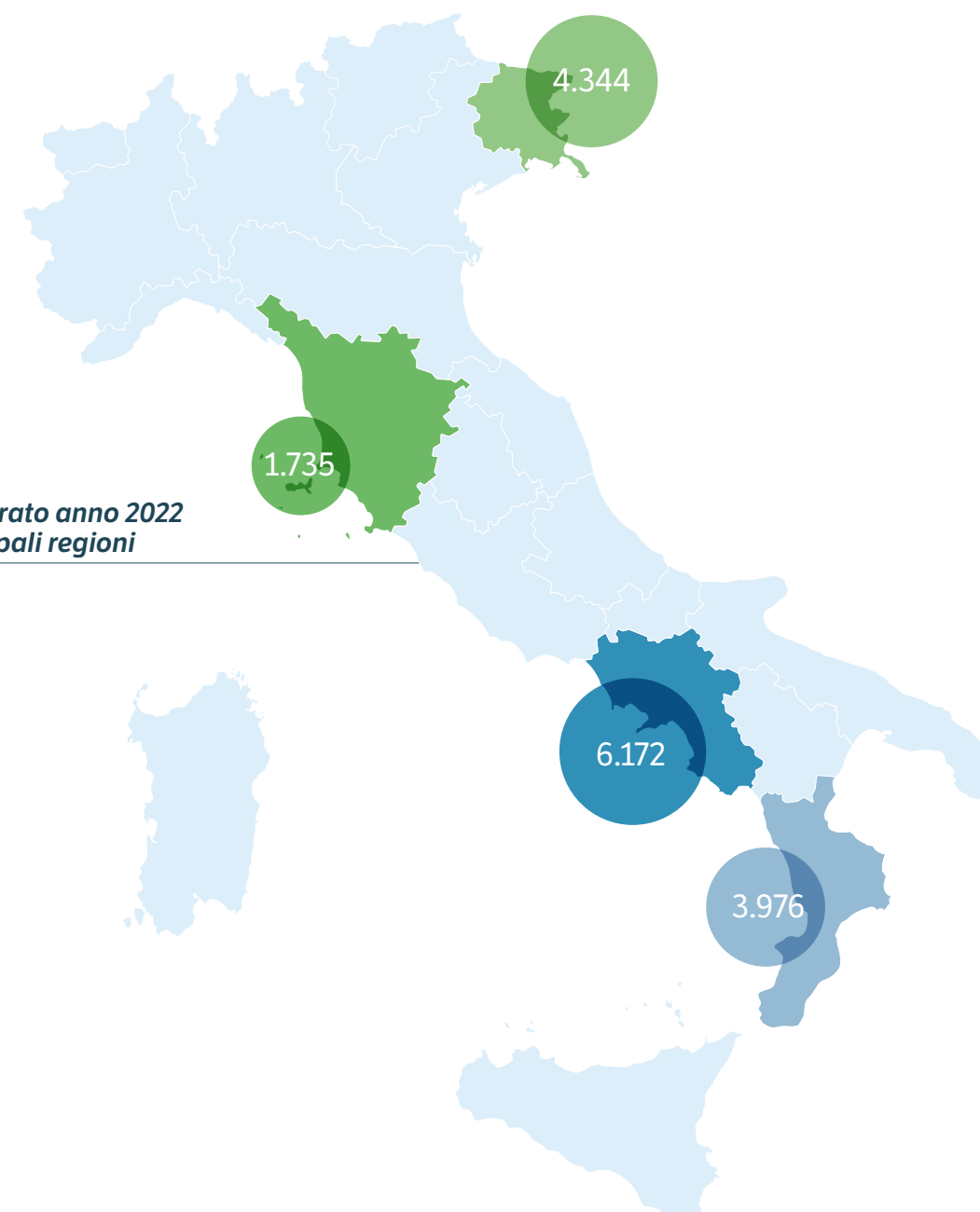
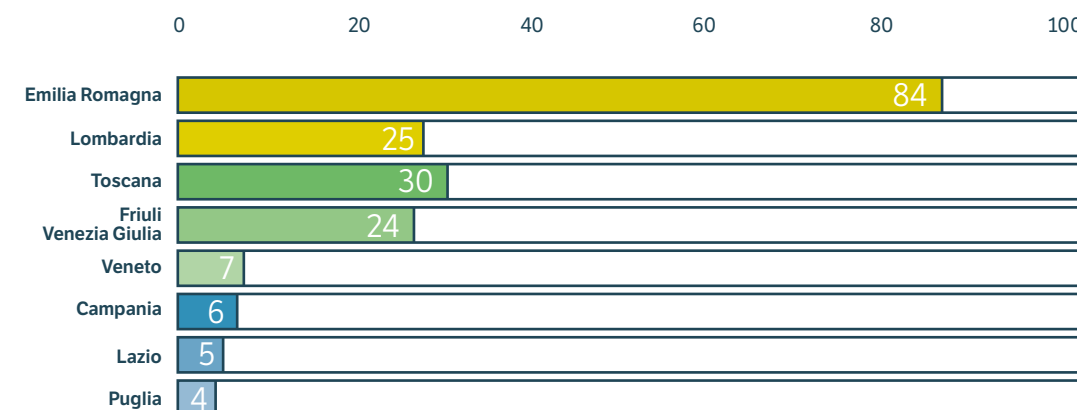
● **Servizi alle imprese**

- **Campania e Puglia**, a seguito dell'entrata a regime degli appalti della convenzione CONSIP Sanità.
- **Friuli-Venezia Giulia**, a seguito sia di importanti affidamenti diretti in ambito sanitario, quali l'IRCSS BURLO GAROFOLO di Trieste, sia dell'ampliamento della Convenzione con la Regione FV ad ulteriori enti comunali del territorio, sia dell'ampliamento dell'appalto con Barilla, uno degli storici clienti del Gruppo.
- **Toscana**, sostanzialmente a seguito dell'ampliamento dei servizi di sanificazione e portierato presso l'ARDSU AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO.

● **Servizi alla persona**

- **Friuli-Venezia Giulia**: per l'avvio di un nuovo servizio, in seguito ad aggiudicazione gara, a Gorizia e per l'ampliamento di quelli già attivi nei territori di Trieste e Udine.
- **Emilia-Romagna**: nella regione di appartenenza la cooperativa ha consolidato la propria impronta e partecipato attivamente alle nuove coprogettazioni proposte dai vari enti con i quali collabora da tempo e ha ottenuto nuovi importanti servizi nell'area del Piacentino.

Distribuzione fatturato regionale 2022 in €/mln



Variazione fatturato anno 2022 in €/mln - Principali regioni





● **Clienti per tipologia di settore (pubblico e 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. Nel 2022, nell'ambito dei **servizi alle imprese**, il settore pubblico cresce in misura significativa principalmente al Sud, per l'entrata a

regime degli appalti correlati alla convenzione CONSIP Sanità e Città Metropolitana di Roma (+10 milioni di euro). Nell'ambito dei **servizi alla persona**, il settore pubblico è aumentato per circa il 14% (+6,2 milioni di euro). Si conferma, così, 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 negli ultimi anni del settore pubblico all'esternalizzazione dei servizi.

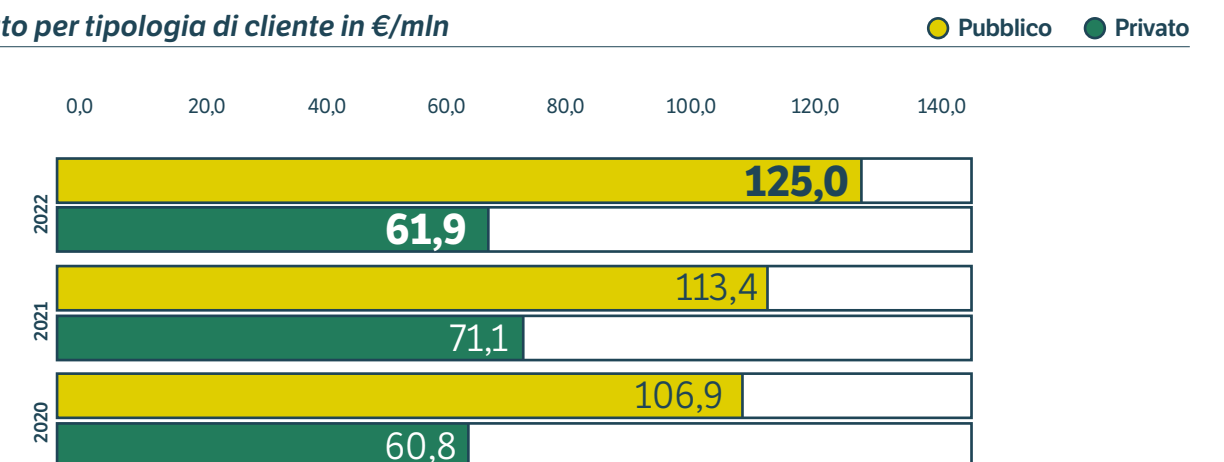
● **Numero filiali e punti operativi**

Un'organizzazione di grandi dimensioni, come quella del Gruppo COLSER-Auroradomus, 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.

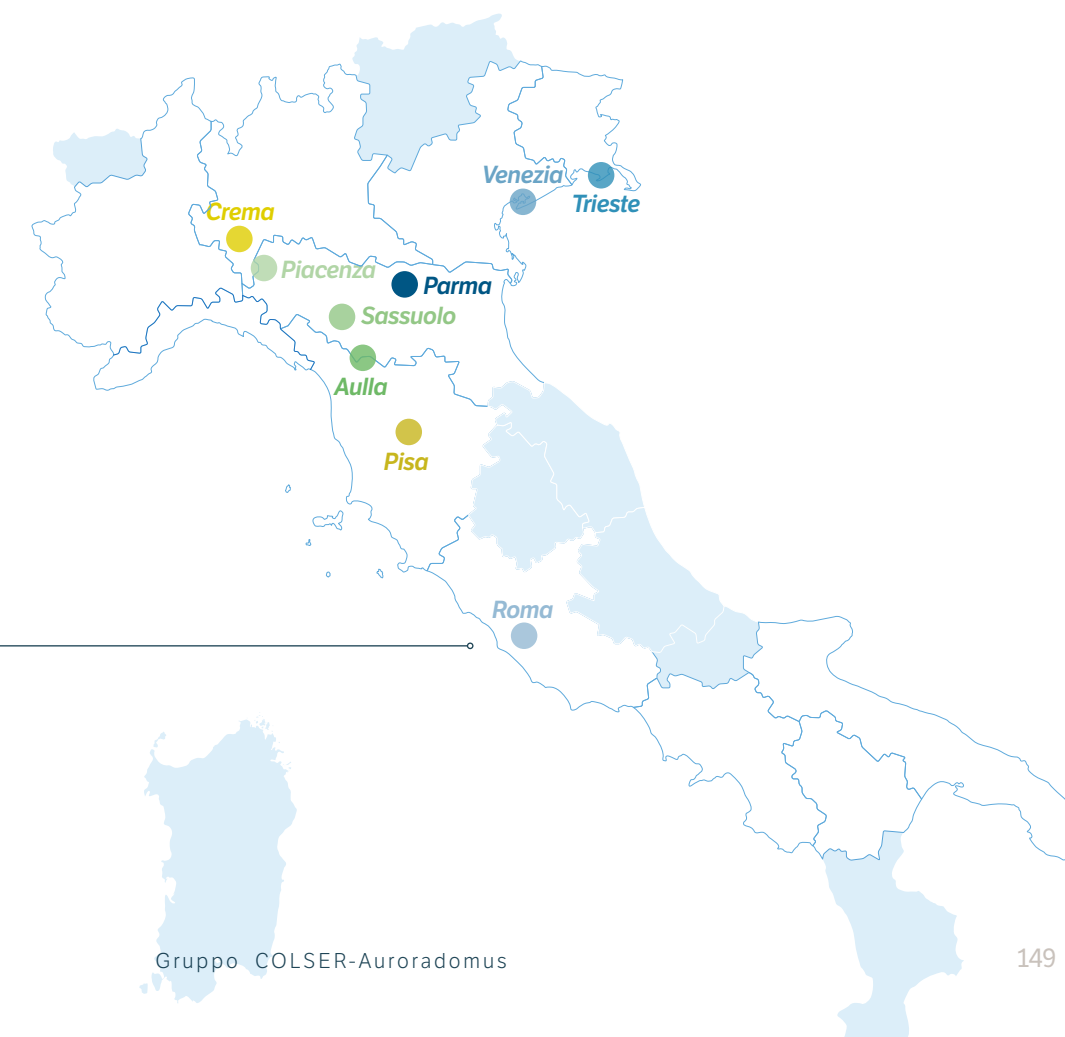
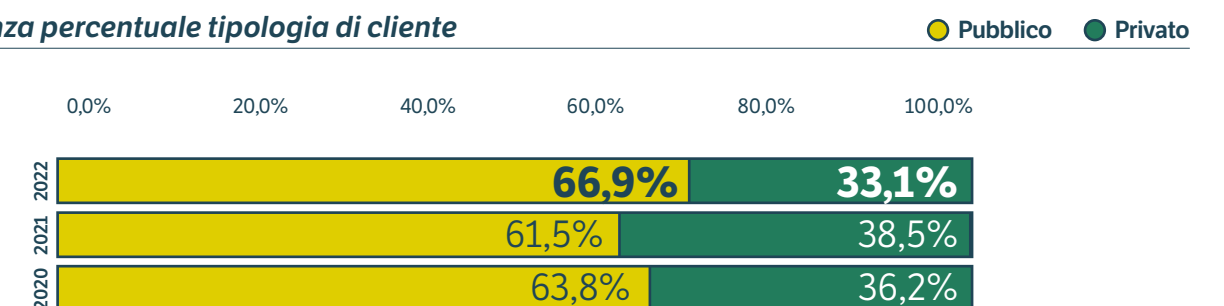
Oltre alla sede di Parma, **le filiali** attualmente attive sono quelle di:

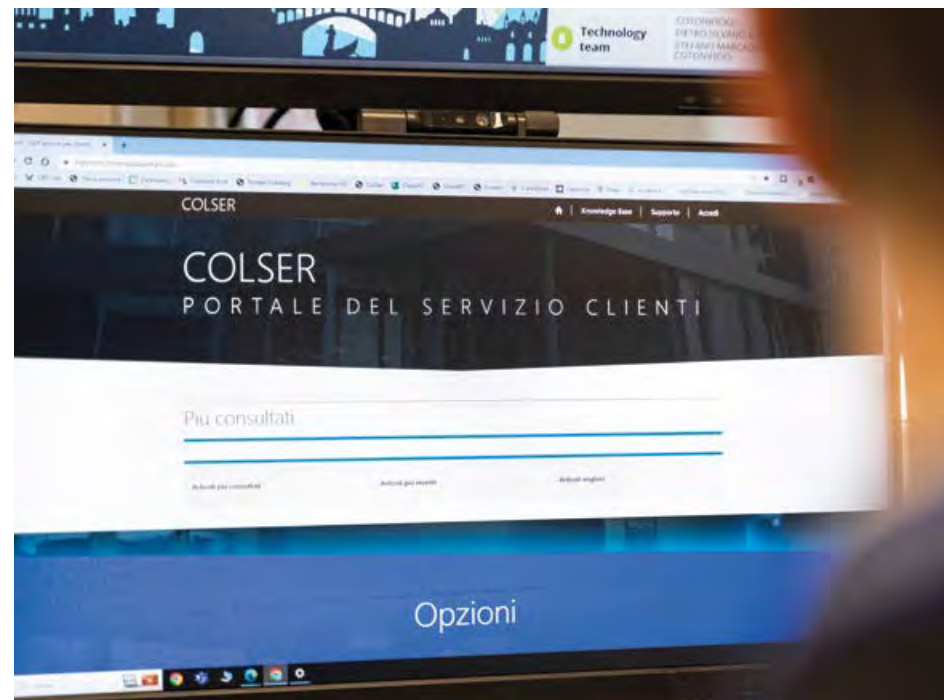
- CREMA
- PISA
- AULLA
- SASSUOLO
- PIACENZA
- TRIESTE
- VENEZIA
- ROMA

Fatturato per tipologia di cliente in €/mln



Incidenza percentuale tipologia di cliente





ANALISI INVESTIMENTI

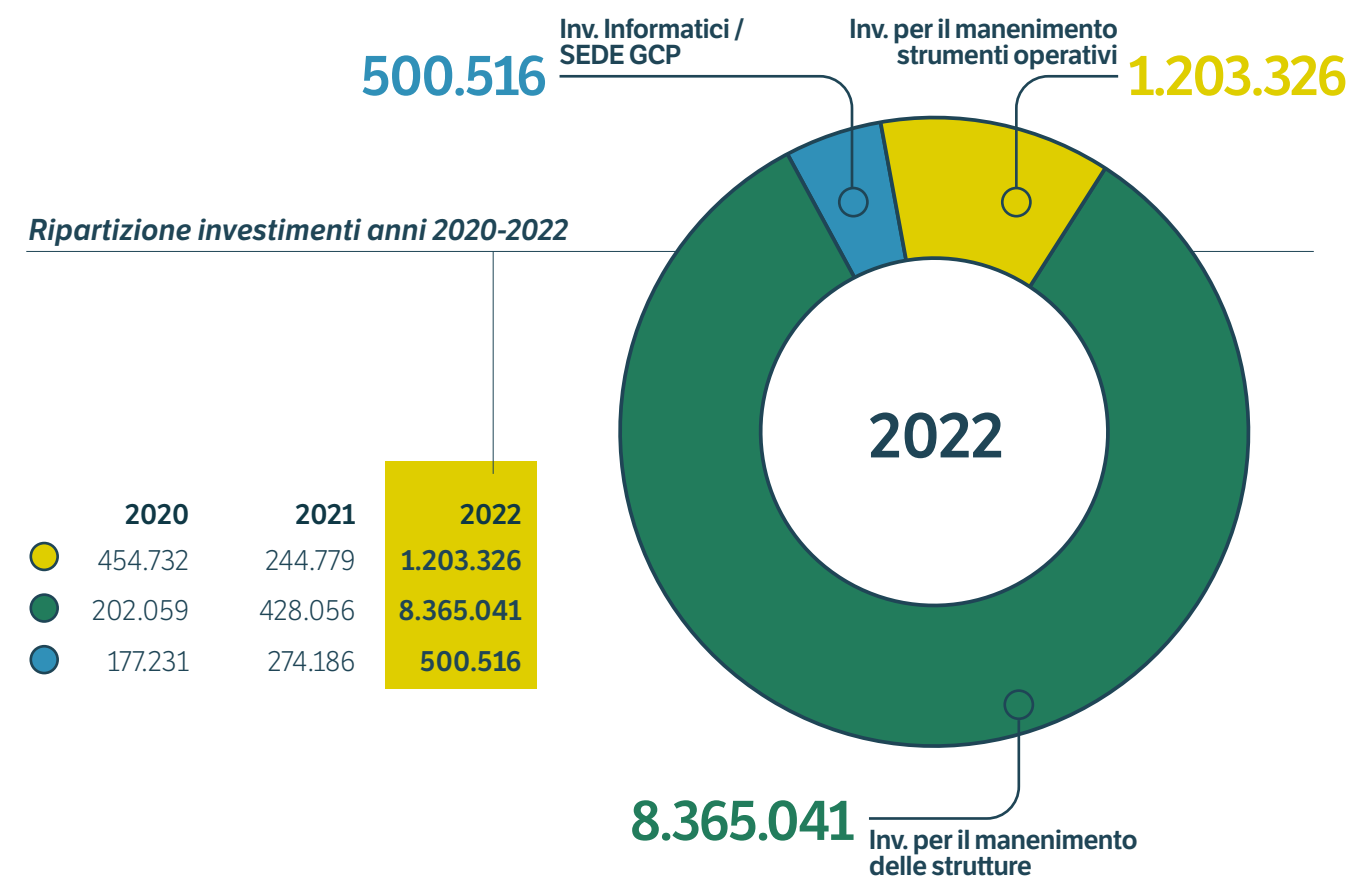
Una delle linee guida delle scelte aziendali del Gruppo è la ricerca costante di **sinergie**, attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzazione dei costi e massimizzazione dell'efficienza.

In quest'ottica, l'esercizio **2022** si caratterizza per un deciso **aumento degli in-**

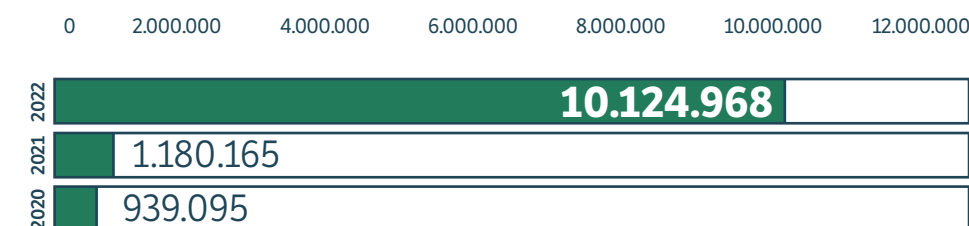
vestimenti orientato al potenziamento delle strutture industriali correlate allo sviluppo delle "nuove" linee di business; più precisamente, sono stati acquistati 2 capannoni industriali per lo svolgimento di attività di logistica conto terzi. È proseguito il percorso di investimento connesso al contratto di Partenariato Pubblico Privato iniziato nella seconda metà del 2021 (Cespiti gratuitamente devolvibili) che ha

raggiunto uno stato di avanzamento dell'80%.

In continuità, si hanno 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, la qualità dell'offerta è imprescindibile dalla qualità delle procedure, delle tecnologie e dei mezzi che stanno alla base dell'erogazione del servizio.



Investimenti totali



I FORNITORI

● Analisi dei fornitori

Nella gestione delle forniture, le linee strategiche perseguite da anni dal Gruppo sono finalizzate all'aggregazione, concentrazione degli acquisti e fidelizzazione dei propri partner e, come si evince dalla tabella sotto riportata, il trend è decrescente. Con diversi fornitori sono stati instaurati 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 e sottoposti a scrupolose modalità di selezione e valutazione. Periodicamente vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera produttiva nella sua interezza.

La pandemia e le conseguenti difficoltà negli approvvigionamenti, il progressivo e costante aumento dei costi delle materie prime, dei materiali di packaging, dei trasporti rendono il contesto produttivo attuale particolarmente complesso e rischioso, in questo scenario le politiche aziendali basate sulla fidelizzazione del rapporto fornitore-cliente si sono rivelate particolarmente efficaci nella gestione delle problematiche.

Il dato **2022** in aumento del 30% è dovuto sostanzialmente all'espansione del Gruppo in nuove regioni, principalmente, Campania e Puglia.

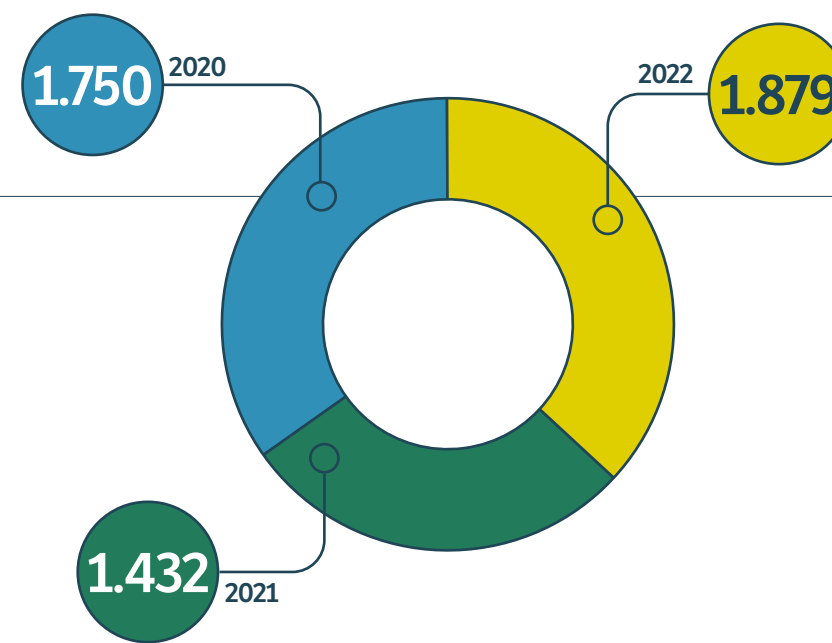
Il Gruppo Cooperativo favorisce, inoltre, la collaborazione con le imprese cooperative attuando così il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

● Numero fornitori per regione

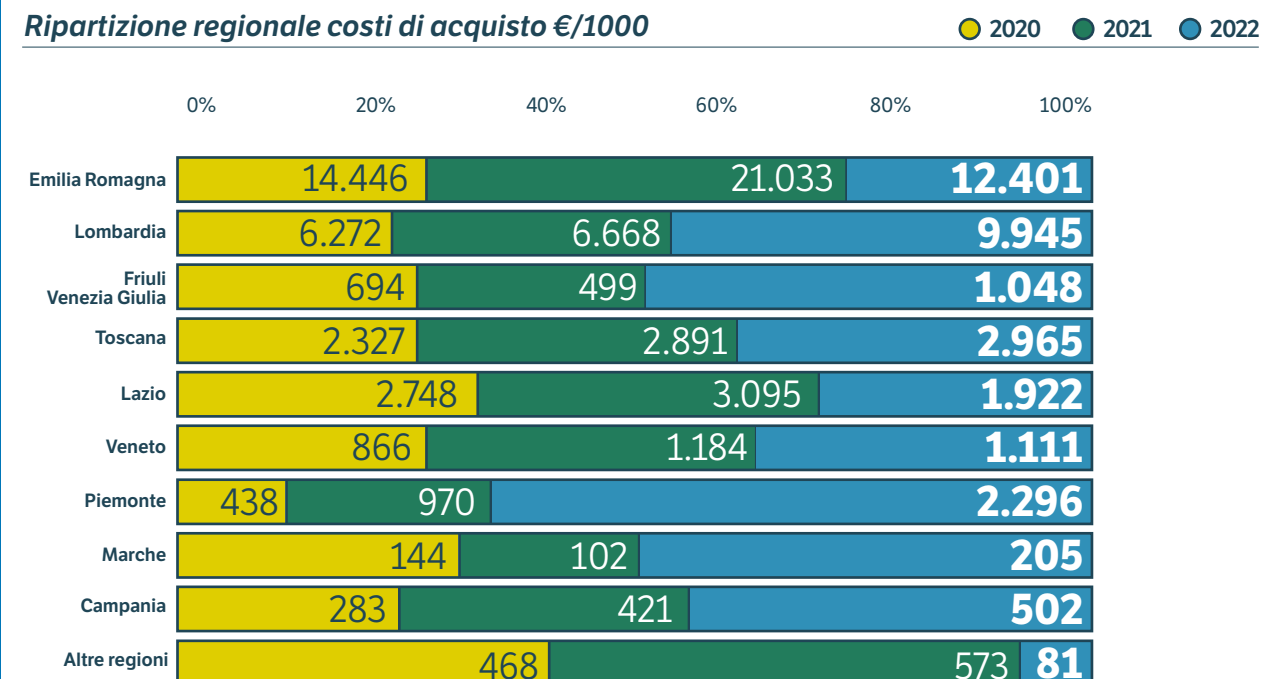
Il Gruppo opera su tutto il territorio nazionale, pertanto, la rete di forniture deve essere **capillare, diffusa e strutturata** per rispondere efficacemente sia alle esigenze di **localizzazione** del fornitore del settore dei servizi alla persona, in cui è fondamentale la vicinanza al luogo di erogazione 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, dove ha sede del Gruppo, e la Lombardia sono le regioni nelle quali 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



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, ma 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 **2022** il **Valore Aggiunto Globale Netto** è rimasto in linea con l'anno precedente, consolidando il dato 2021 a **155 milioni di euro**, a conferma della solidità del Gruppo, nonostante le cessazioni di alcuni importanti commesse giunte alla loro naturale scadenza contrattuale e agli start up in corso d'anno delle nuove convenzioni.

Nel triennio **2020-2022** il **Valore Aggiunto Globale Netto** progressivo ha superato i **446 milioni di euro** e rappresenta circa **l'80%** dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio pari a **548 milioni di euro**.

Circa **il 96%** 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'auto-finanziamento dell'attività. Nel **2020-2022** la ricchezza prodotta è stata destinata per **10,5 milioni di euro** al consolidamento cooperativo.

Prospetto di riparto del valore aggiunto

Gcp COLSER-Auroradomus

Valore della produzione

Servizi alle imprese

Servizi alla persona

Costi relativi ai fornitori

Costi per fornitori servizi

Costi per fornitori m.p.

Variazione rimanenze

Altri costi di gestione

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)

Ammortamenti e accantonamenti

V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:

Costi del personale

Remunerazioni lavoratori soci

Remunerazioni lavoratori dipendenti

Premi lavoratori soci

Premi lavoratori dipendenti

Ristorni lavoratori soci

Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni

Costi per contributi di categoria

Costi/proventi vs Istituti di credito

Consolidamento Coop.vo

2022

2021

2020

123.379.818

118.437.298

106.691.953

68.983.938

68.468.915

62.439.898

192.363.756

186.906.213

169.131.851

(21.039.160)

(19.142.167)

(17.357.747)

(11.600.369)

(10.940.965)

(11.548.996)

(132.345)

(94.022)

316.493

(270.216)

(101.645)

(370.402)

(33.042.090)

(30.278.799)

(28.960.652)

159.321.666

156.627.414

140.171.199

(3.882.119)

(2.477.570)

(3.234.296)

155.439.547

154.149.844

136.936.904

(149.399.297)

(145.223.396)

(133.469.703)

(82.015.193)

(97.527.509)

(87.514.315)

(63.684.104)

(44.195.887)

(43.535.538)

0

0

0

0

0

0

(3.700.000)

(3.500.000)

(2.419.850)

(2.339.156)

(2.443.172)

(2.177.743)

(179.629)

(174.981)

(170.366)

(104.949)

(174.240)

(124.836)

(152.023.031)

(148.015.790)

(135.942.649)

3.416.516

6.134.055

994.255





Gruppo di lavoro Annual Report 2022 ed. 2023

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

Progetto grafico

Gruppo Cabiria

Stampa

Tipografia AMC | Parma



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.coopsaltatempo.it - info@coopsaltatempo.it

www.gruppocolserauroradomus.com