

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI

aurora
domus



Tutto il nostro meglio



ANNUAL REPORT 2014
EDIZIONE 2015

ANNUAL REPORT 2014
EDIZIONE 2015

**“Le cooperative
sfidano tutto,
sfidano anche
la matematica,
perché in
cooperativa uno
più uno fa tre!”**

**Papa Francesco ai rappresentanti
di Confcooperative, 28 febbraio 2015**



LETTERA DEL PRESIDENTE

Ci ritroviamo ancora una volta in quel periodo dell'anno in cui ci viene chiesto di fare dei bilanci.

Bilanci economici, bilanci sociali, bilanci personali.

Periodi nei quali proviamo a guardare al passato con uno sguardo consapevolmente già rivolto al futuro.

Periodi che servono a comprendere se le nostre scelte sono servite a raggiungere gli obiettivi che ci siamo prefissati.

Scelte che inevitabilmente danno un voto al nostro modo di fare impresa.

Ma è una valutazione che non può prescindere né dalla crisi economica, che attraversa il nostro paese da ormai sette anni, né dall'involuzione dei valori che ci ha costretto a rileggere il vero significato delle parole benessere e onestà.

In quest'ottica il primo obiettivo che ci poniamo ogni anno, lo sviluppo del nostro Gruppo, assume un significato differente.

Perché crescere, anche economicamente, rappresenta un'opportunità di miglioramento delle condizioni di vita dei lavoratori che sono il cuore pulsante delle nostre cooperative.

Rivedere il rapporto tra impresa, lavoratore e famiglia per provare a rispondere a quelle necessità fondamentali che la mancanza di risorse ha acuito, diventa una strada inevitabile da percorrere se si vuole svolgere anche una funzione sociale forte e continuare a dare un senso al nostro lavoro.

Uno sforzo che ci è stato chiesto, durante l'udienza concessa a 7.000 rappresentanti di Confcooperative nel febbraio scorso, anche da Papa Francesco che, con parole dirette e incoraggianti, ha spronato il mondo della cooperazione a usare coraggio e fantasia per affrontare le nuove sfide del mercato globale e partecipare allo sviluppo salvaguardando i principi di solidarietà e giustizia, nel rispetto della dignità della persona umana.

Parole che ci hanno spinto a proseguire con i nostri progetti di welfare cooperativo: la conferma dell'investimento di oltre 500 mila euro a favore del buono spesa natalizio per tutti i lavoratori, la firma dell'accordo con Cooperazione Salute - il soggetto Mutualistico Nazionale di Confcooperative - per l'ottenimento di miglioramenti sulle prestazioni dei Piani Sanitari a favore dei soci e dei dipendenti, e la scelta da parte del Fondo Sviluppo di Confcooperative del nostro Gruppo come incubatore

per la sperimentazione di un nuovo modello di welfare cooperativo.

Per questo motivo abbiamo voluto far evolvere ulteriormente questo percorso: costituendo un Comitato formato da oltre 200 lavoratori tra coordinatori e capisquadra che riporteranno alla Direzione, attraverso il Coordinamento del progetto Welfare, i reali bisogni dei soci e dei dipendenti sui diversi territori nazionali, partecipando così attivamente all'individuazione e realizzazione di nuove azioni a sostegno dei lavoratori.

Questo percorso ci aiuterà anche a riscrivere le pagine del nostro Annual Report, consentendoci di analizzare i dati da un'altra prospettiva, più partecipata e quindi ancora più autentica.

La fotografia che esce anche quest'anno da questo importante strumento ci vede affrontare il futuro con dati sempre positivi e in crescita, con una base sociale di oltre 5.500 lavoratori sempre più diversificata sia per territorio che per tipologia di servizio.

Uno sviluppo non solo economico, appunto, ma anche collettivo che ci rende ancora più radicati in territori diversi tra loro. Ed è per questo che dobbiamo sforzarci di realizzare progetti sempre più innovativi volti a difendere valori come famiglia e lavoro. Soprattutto ora che a fare notizia sono, purtroppo, i cattivi esempi di cooperazione in un mondo che contempla, invece, una stragrande maggioranza di imprese che lavorano nella legalità, nell'etica e nella discrezione. Al danno d'immagine noi rispondiamo con ancor maggiore tenacia, dimostrando che il modello lì dove è sano è vincente e va evidenziato e valorizzato.

Tenendo bene a mente la positività del nostro operato, è il momento di guardare alle sfide del futuro.

Solo così riusciremo a rafforzare quanto già realizzato, sicuri che dimostrando il nostro meglio potremo ritrovare la speranza che ci è stata rubata in questi difficili anni di crisi e malaffare.

Cristina Bazzini,
Presidente
Gruppo COLSER-Auroradomus

6 Note metodologiche

10 Identità aziendale

Chi siamo

Il territorio in cui operiamo

Assetto istituzionale

La nostra storia

Valori di riferimento

Mission

I nostri servizi

44 Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Determinazione del valore aggiunto

Prospetto di riparto del valore aggiunto

50 **Relazione sociale**

Processo di formulazione del bilancio sociale

Mappa degli stakeholder

I lavoratori

I clienti

I fornitori

La collettività e il territorio

L'ambiente

122 **Analisi degli obiettivi**

Analisi degli obiettivi 2015

134 **Il Gruppo in dati e indicatori**

Economici

Sociali

Ambientali

Note metodologiche

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

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

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

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

Questo è tutto il nostro meglio.

LA STRUTTURA DELL'ANNUAL REPORT

In linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in tre parti principali:

Identità, Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto, Relazione sociale.

La prima parte presenta il profilo del Gruppo in termini di contesto territoriale, assetto istituzionale, storia, valori, mission e attività.

La seconda parte illustra il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto tra i differenti stakeholder del Gruppo.

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

Ai fini di una lettura più completa delle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, l'Annual Report 2014 riporta una quarta parte dedicata all'esposizione di indicatori economici, sociali e ambientali, così come previsto dalle Linee Guida GRI.

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

Le informazioni qualitative presentate nel Rapporto di Sostenibilità 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 2015 viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.

I PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

L'Annual Report edizione 2015 è stato elaborato, in continuità con l'edizione 2014, secondo i principi e lo schema di rendicontazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS, 2014), e presenta alcuni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale proposti nelle Linee Guida GRI-G4 dalla Global Reporting Initiative (GRI). I dati presentati in questo volume si riferiscono all'anno 2014 (in comparazione con il 2013 e il 2014) ma allo stesso tempo, vengono espresse riflessioni sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui il Gruppo opera.

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2014 fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS (2014) e sono specificati come di seguito.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Periodicità e ricorrenza: il periodo di riferimento dell'Annual Report è il 2014 (periodo amministrativo).

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

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

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

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

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



Sanificazione e igiene ambientale



Identità aziendale

Con impegno e professionalità, con amore e dedizione abbiamo costruito la nostra storia. Dietro ogni nostro gesto, dietro ogni traguardo raggiunto c'è la volontà di essere sempre al vostro fianco.

Chi siamo

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

La nostra forza lavoro mette in campo circa 5.500 persone, tra soci e dipendenti, e un fatturato di circa 140 milioni di euro con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.

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

Questo in termini di linee strategiche imprenditoriali e commerciali, di strategie di promozione e comunicazione, di sinergie organizzative, di linee progettuali

innovative, di ottimizzazione dei costi, di stesura di comuni procedure operative, di politiche di gestione del personale e di azioni da attuare in campo economico e finanziario.

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

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

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

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



CO.L.SER s.c.r.l.

Oltre 3.100 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, circa 75 milioni di euro di fatturato, dato ancora in crescita nel 2015: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private.

Nata nella prima metà degli anni '70, COLSER si è sempre contraddistinta per la sua fortissima vocazione alla diversificazione.

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

L'area del Nord-Ovest gravita intorno alla filiale lombarda di Ripalta Cremasca, mentre è dalla Toscana, seconda regione in termini di fatturato e numero dei soci, attraverso le filiali di Pisa e il punto operativo di Siena, che parte lo sviluppo del Centro Sud.

FATTURATO

€ 74.329.168

NUMERO LAVORATORI

3.118

IDENTITÀ

Denominazione:

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

Denominazione abbreviata:

COLSER Servizi S.c.r.l.

Sede legale:

Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: **31/10/1975**

Albo società cooperative n. **A101516**

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:

Cooperative di produzione e lavoro

SERVIZI

SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

SANIFICAZIONI SPECIALISTICHE

GESTIONE RIFIUTI

MOVIMENTAZIONE MERCI E GESTIONE MAGAZZINI

SERVIZI DI TRASPORTO

GESTIONI AEROPORTUALI

FACILITY MANAGEMENT

OFFICE-SERVIZI INTEGRATI

MANUTENZIONE VERDE

LAVANDERIA E GUARDAROBA

SERVIZI MUSEALI

MANUTENZIONE IMMOBILI

AURORADOMUS

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

Pur essendo una realtà recente, Auroradomus conta attualmente più di 2.100 soci e realizza un fatturato di oltre 60 milioni di euro. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole realtà, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

FATTURATO

€ 60.228.895

NUMERO LAVORATORI

2.120

IDENTITÀ

Denominazione:

Auroradomus ONLUS

Sede legale:

Parma – Via sonnino 33 A

Data di costituzione: **Aprile 1988**

Albo società cooperative n. **A1075115**

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:

Cooperative sociale di tipo A

SERVIZI

SERVIZI PER ANZIANI

SERVIZI EDUCATIVI

SERVIZI SANITARI

SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

SERVIZI PER DISABILI

SERVIZI PER MINORI

SERVIZI PER GIOVANI

SERVIZI PER LA RICETTIVITÀ TURISTICA

SALTATEMPO

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

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

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

FATTURATO € **89.814**
NUMERO OPERATORI **7**

IDENTITÀ

Denominazione:

Saltatempo s.c.r.l.

Sede legale:

Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: **maggio 2006**

Albo società cooperative **n. A177423**

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:

Cooperative di produzione lavoro tipo B

SERVIZI

SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

PASSOADUE

La Cooperativa Sociale ONLUS Passoadue ha iniziato la propria attività il 1° Maggio 2013 in territorio lombardo con attività dedicate ai servizi alla persona.

Conta attualmente circa 130 lavoratori e ha sede a Ripalta Cremasca (CR).

È depositaria del know-how del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus di cui è diretta emanazione.

Gran parte dei lavoratori di Passoadue operavano in precedenza con Auroradomus e COLSER presso Fondazione Sospiro: un importante istituto di assistenza ad anziani e disabili situato in provincia di Cremona. Tuttora Fondazione Sospiro rimane il principale cliente della cooperativa.

Passoadue interpreta la vision e la mission delle altre realtà del Gruppo e, in particolare, assicura ai propri lavoratori e ai propri clienti trasparenza gestionale e organizzativa, qualità nei servizi, estrema affidabilità e grande competenza progettuale e operativa.

FATTURATO € **4.101.755**
NUMERO LAVORATORI **160**

IDENTITÀ

Denominazione:

PASSOADUE cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale:

Via Crocetta n. 19 – 26010 Ripalta Cremasca (CR)

Data di costituzione: **12.03.2013**

Albo società cooperative n. **A226346**

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:

Cooperative di produzione lavoro tipo A

SERVIZI

SERVIZI PER ANZIANI

SERVIZI SANITARI

SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

SERVIZI EDUCATIVI

SERVIZI PER MINORI

SERVIZI PER DISABILI

COFACILITY

Ultima nata del Gruppo, Cofacility è una cooperativa di servizi alle imprese con il compito di sviluppare progettualità e attività innovative nell'ambito del Facility Management, in particolare nella Regione Toscana.

FATTURATO € **1.370.370**
NUMERO OPERATORI **74**

IDENTITÀ

Denominazione:

Cofacility S.c.r.l.

Sede legale:

Pisa - Via Gioacchino Volpe, 140

Data di costituzione: **31/03/2011**

Albo società cooperative n. **A212290**

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:

Cooperative di produzione e lavoro

SERVIZI

SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

MOVIMENTAZIONE MERCI E GESTIONE MAGAZZINI

OFFICE:

- PORTIERATO
- CUSTODIA
- RECEPTIONIST

GESTIONI AEROPORTUALI

GESTIONI AMBIENTALI

DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

FACILITY MANAGEMENT

- MANUTENZIONE DEL VERDE
- MANUTENZIONE IMMOBILI
- SERVIZI DI LAVANDERIA E GESTIONE GUARDAROBA

La crescita del Gruppo è l'insieme di tanti piccoli passi

Nel 2015 il Gruppo ha dato il suo benvenuto a due nuove importanti acquisizioni, volte a evidenziare sempre più il carattere multidisciplinare di COLSER-Auroradomus, oggi più che mai, in grado di rispondere alle molteplici e variegate esigenze delle comunità in cui opera.

RGS

Con una specifica competenza nei settori delle manutenzioni, dell'impiantistica tecnologica e dei servizi integrati, RGS si propone come interlocutore unico per tutte le esigenze connesse a complessi tecnologici. In particolare, offre soluzioni chiavi in mano nell'ambito della gestione e manutenzione, e dell'adeguamento impiantistico. Grazie al know-how tecnico e alla comprovata esperienza, RGS è in grado di gestire qualsiasi problematica legata all'impiantistica civile e industriale, e offre una forte capacità di personalizzare la propria offerta, operando principalmente nei seguenti campi:

- **Sanità.** Operiamo sia nel pubblico che nel privato, sviluppando soluzioni impiantistiche e manutentive in grado di garantire il miglior comfort, i massimi livelli di prestazione e condizioni di assoluta sicurezza h24.
- **Industria.** Realizziamo impianti elettrici, meccanici e speciali, e mirati piani d'intervento manutentivo che consentano il mantenimento delle performance produttive, anche durante le attività di ripristino o in condizioni di particolare criticità.
- **Beni artistici e culturali.** Uno specifico know-how ci permette di proporre soluzioni impiantistiche e manutentive che assicurino la massima efficacia con il minimo impatto sul bene artistico.
- **Aeroporti.** Progettiamo piani d'intervento mirati che si inseriscono nell'iter operativo del complesso aeroportuale, risolvendo in tempo reale eventuali impasse.
- **Terziario Avanzato.** Oltre alla progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, meccanici e speciali, offriamo una vasta gamma di servizi totalmente personalizzabili legati al mondo del Facility

FATTURATO € **1.900.000**

NUMERO OPERATORI **21**

IDENTITÀ

Denominazione:

R.G.S. SRL

Sede legale:

Budrio (BO) Via Mattei, 20

Data di costituzione: **11.01.2013**

Numero REA: **BO-504720**

Sezione:

ordinaria il 17.01.2013

Forma giuridica:

società a responsabilità limitata

SERVIZI

SERVIZI DI MANUTENZIONE:

- RAZIONALIZZAZIONE ENERGETICA,
- ADEGUAMENTI ED OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI TECNOLOGICI, GESTIONE IN OUTSOURCING DELLE UTILITIES AZIENDALI

IMPIANTI TECNOLOGICI:

- PROGETTAZIONE, COSTRUZIONE, MESSA IN SERVIZIO E GESTIONE DI IMPIANTI FINALIZZATI AL RISPARMIO ENERGETICO

SERVIZI INTEGRATI:

- PROGETTI MIRATI PER L'INGEGNERIZZAZIONE DELLA MANUTENZIONE PER LA SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO IMPIANTISTICO

ECO CITY

È il primo servizio in Italia e in Europa ideato per garantire una distribuzione ecologica delle merci in città: utilizzando veicoli eco-compatibili a metano EcoCity razionalizza la logistica in città, con una consegna merci, efficiente ed ecosostenibile.

Nato per rispondere alle problematiche ambientali, rendendo al contempo più funzionale il sistema di distribuzione delle merci nel centro di Parma, Ecocity è rivolto principalmente agli operatori delle attività economiche (es. commerciali, artigianali, terziario) e a quelli di trasporti e logistica (es. spedizionieri, corrieri, autotrasportatori, padroncini).

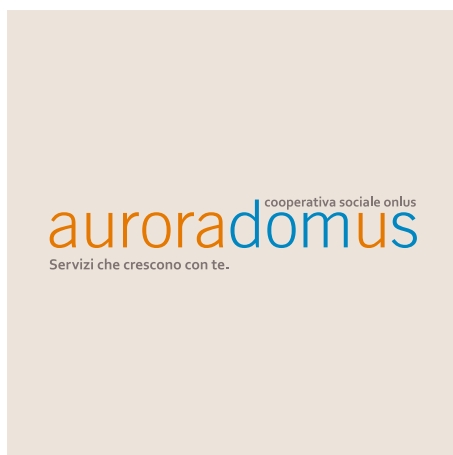
Il terminal logistico, situato all'interno del Centro Agroalimentare di Parma, accoglie merci e materiali, organizza i carichi per destinazione e tempi di consegna, e procede alla distribuzione, ottimizzando al massimo i percorsi e assicurando la tracciabilità delle merci. Tutta la merce, viene consegnata nell'arco della stessa giornata, salvo particolari disposizioni del mittente o esigenze del destinatario.

Ecocity serve tutte le filiere, compreso l'agroalimentare, assicurando il trasporto delle principali categorie merceologiche: tradizionali freschi a temperatura controllata, tradizionali secchi, merce varia.

SERVIZI

**TRASPORTO E CONSEGNA MERCE DEPERIBILE E NON
CONSERVAZIONE IN DEPOSITO
STOCCAGGIO
SMISTAMENTO**

Le società del Gruppo



I marchi del Gruppo

Tra le diverse attività del Gruppo, alcune si sono distinte per la particolarità del servizio. Per renderli facilmente riconoscibili e fruibili a clienti e utenti sono stati creati specifici marchi che vengono affiancati al logo del Gruppo.



Spazio Auroradomus: è lo sportello del servizio di assistenza domiciliare ad anziani e disabili per il quale Auroradomus è stata accreditata dal Comune di Parma. Qui, personale esperto e qualificato è in grado di proporre e realizzare progetti assistenziali personalizzati per le diverse tipologie di utenza.



Ostello della Gioventù di Parma: la gestione di questo ostello, aperto nel maggio del 2007, ha decretato il debutto del Gruppo nel settore del turismo sociale.



Ostello di Pellegrino Parmense: rappresenta la naturale evoluzione delle strategie di sviluppo territoriale nel settore del turismo e delle politiche giovanili.



Scuola Marchi: è un servizio educativo tra i più significativi e longevi dell'area sociale, si rivolge alla fascia 0-6 anni con la gestione diretta dell'asilo nido e della scuola dell'infanzia.



Eco City: È il primo servizio in Italia e in Europa nato per garantire una distribuzione ecologica delle merci in città. Utilizzando veicoli eco-compatibili a metano intende razionalizzare la logistica urbana, con una consegna merci efficiente ed ecosostenibile.

I partner del Gruppo

Le cooperative del Gruppo svolgono i loro servizi anche attraverso partecipazioni in altre società consortili.



Prospettive: è un consorzio di cooperative sociali di cui Auroradomus è capofila. È il punto di arrivo di un lungo percorso di collaborazione tra cinque importanti realtà sociali che da anni si occupano di politiche giovanili.



Pegaso S.r.l.: è una società consortile costituita pariteticamente con l'OPEROSA S.c.r.l. per la partecipazione a gare d'appalto nell'ambito associativo Confcooperative.



Segesta S.r.l.: è una società consortile costituita pariteticamente con GE.S.IN S.c.r.l. per la gestione dei Servizi Aeroportuali e di Assistenza a terra presso l'aeroporto G. Verdi di Parma.

Il territorio in cui operiamo

Il Gruppo Cooperativo paritetico COLSER-Auroradomus ha sede a Parma ma la grande dimensione dell'organizzazione implica la presenza di diverse sedi e punti operativi periferici disseminati sull'intero territorio nazionale. Tale decentramento rappresenta uno dei punti di forza del Gruppo: crediamo, infatti, che in questo modo sia più semplice e veloce rispondere alle esigenze dei nostri clienti oltre a permetterci di conoscere meglio i nostri lavoratori con la conseguente maggiore valorizzazione degli stessi. Nella figura è rappresentata la diffusione territoriale del Gruppo e di seguito sono elencate le sue sedi e le sue filiali.

SEDI

Gruppo Cooperativo COLSER – Auroradomus

Sede Parma

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

COLSER SERVIZI s.c.r.l.

Sede Legale Parma

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

AURORADOMUS s.c.r.l.

Sede Legale Parma

Via Sonnino 33 A - 43121 Parma
Tel. 0521 957595 - Fax 0521 957575
info@auroradomus.it - www.auroradomus.it

SALTATEMPO s.c.r.l.

Sede Legale Parma

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

COFACILITY s.c.r.l.

Sede Legale Pisa

Via Gioacchino Volpe, 140 56121 Pisa
Tel. 050.980701 - Fax 050 980835
info@cofacility.com - www.cofacility.com

PASSOADUE Società Cooperativa ONLUS

Sede Legale Ripalta Cremasca

Via Crocetta, 19 - 26010 Ripalta Cremasca (CR)
Tel. 0521 957595 - Fax 0521 290920
www.passoadue.org - info@passoadue.org

R.G.S. s.r.l.

Sede legale: Budrio

Via Mattei, 20 - 40054 Cento di Budrio (BO)
Tel.:+39 051 4380341 - Fax:+39 051 4380345
www.rgsfacility.com - info@rgsfacility.com

FILIALI DEL GRUPPO

Filiale di PISA

Via Gioacchino Volpe, 140 - Loc. Ospedaletto
56121 Pisa
Tel. 050/980701 - Fax 050 980835
colser.toscana@colser.com

Filiale di PADOVA

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

Filiale di PIACENZA

Via Colombo, 35 - 29100 Piacenza
Tel. 0523 602020 - Fax 0523 606299
piacenza@auroradomus.it

Filiale di RIPALTA CREMASCA (CR)

Via Crocetta, 13 - 26010 Ripalta Cremasca (CR)
Tel. 0373 268189 - Fax 0373 268080
colser.crema@colser.com

Filiale di SASSUOLO (MO)

Via San Lorenzo, 32 - 41049 Sassuolo (MO)
Tel. 0536 805489 - Fax 0536 810867
colser.sassuolo@colser.com

Filiale di TRIESTE

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

PRESENZA NELLA NAZIONE



Assetto istituzionale

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

Alfred Mashall, Economista

Il Gruppo COLSER-Auroradomus e la Cooperazione

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

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

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

Governance

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

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

- **Cristina Bazzini** - Presidente del Gruppo e Presidente di COLSER
- **Marina Morelli** - Presidente di Auroradomus
- **Giovanni Poletti** - Vice Presidente di COLSER
- **Rocco Ceresini** - Direttore generale di Auroradomus
- **Mauro Chiari** - Direttore amministrativo di COLSER
- **Barbara Guidotti** - Vice Presidente di Auroradomus

Le funzioni di questo organismo si 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.



CRISTINA BAZZINI

Presidente del Gruppo
e Presidente di COLSER



GIOVANNI POLETTI

Vice Presidente
di COLSER



MAURO CHIARI

Direttore amministrativo
di COLSER



MARINA MORELLI

Presidente
di Auroradomus



ROCCO CERESINI

Direttore generale
di Auroradomus



BARBARA GUIDOTTI

Vice Presidente
di Auroradomus

Consigli di Amministrazione

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

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

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

La Direzione Operativa

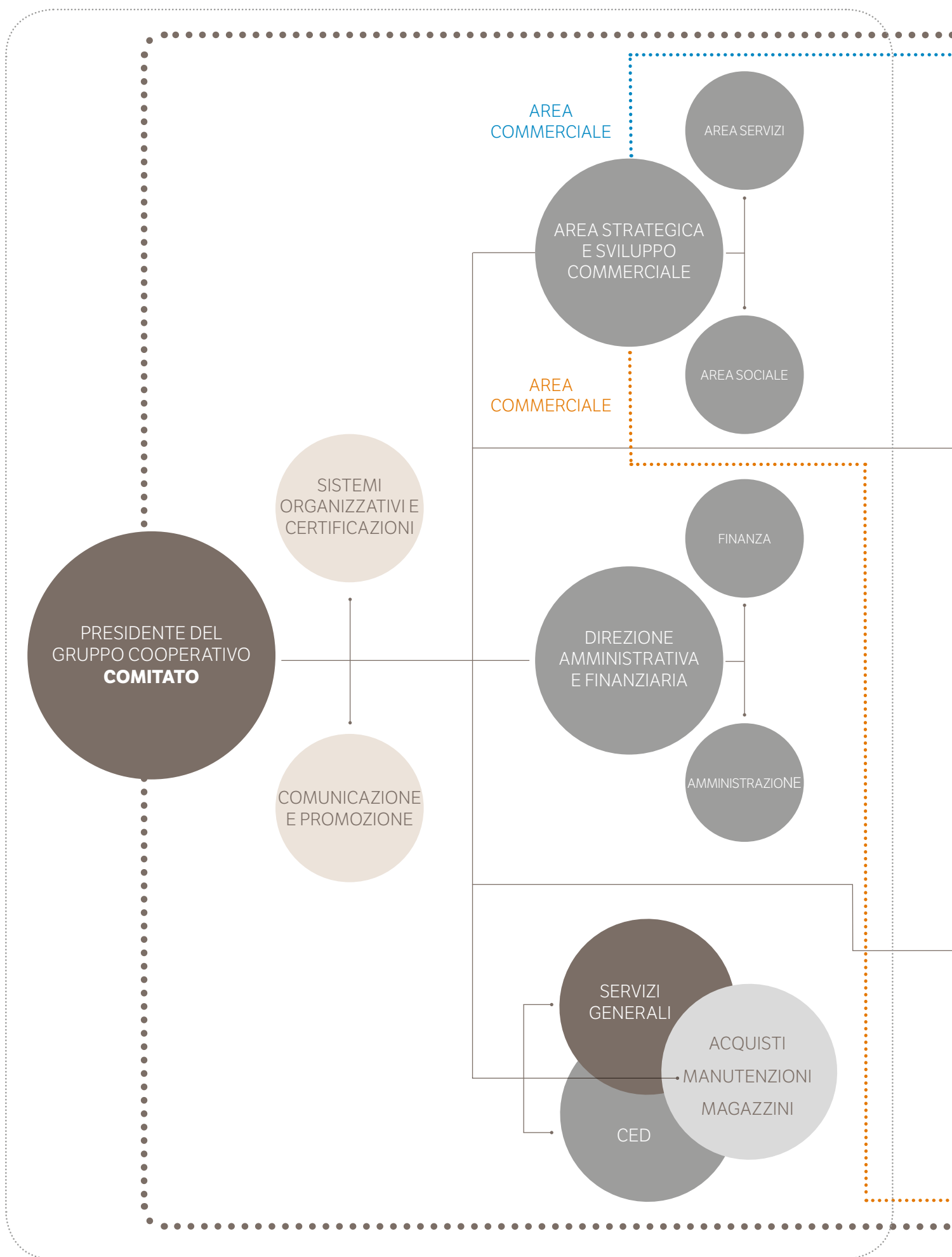
La Direzione Operativa è un organo collegiale specifico di ciascuna cooperativa del Gruppo composto dalle Direzioni Aziendali e, all'occorrenza, dai responsabili di settore/area. Rappresenta l'organo operativo delle singole organizzazioni e il luogo di elaborazione e attivazione delle linee guida di politica aziendale trasmesse dai relativi Consigli di Amministrazione. Alla Direzione Operativa sono attribuite funzioni di gestione e direzione quotidiana delle aziende in accordo alle indicazioni provenienti dal Comitato del Gruppo e dal Consiglio di Amministrazione della società cui si riferisce. Le Direzioni Operative sono, pertanto, l'anello di congiunzione tra le compagini sociali e il Gruppo inteso come entità unica.

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

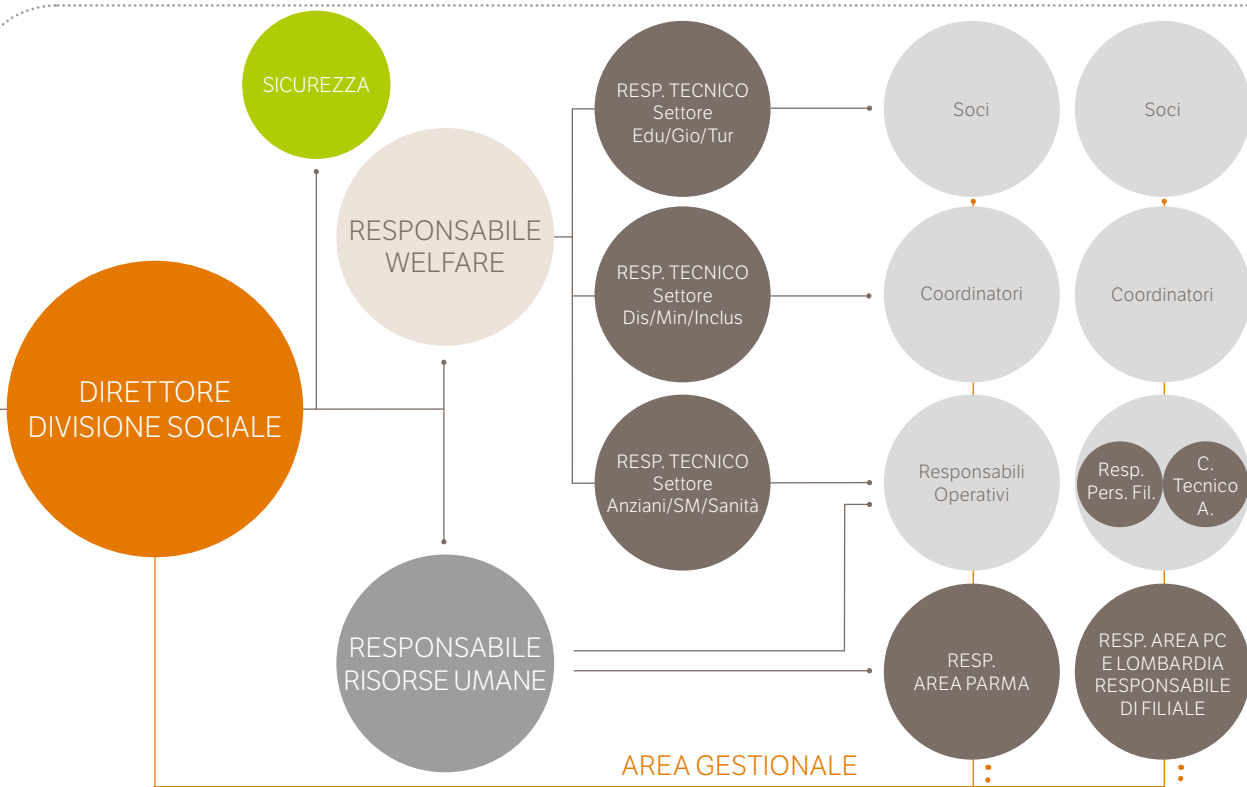
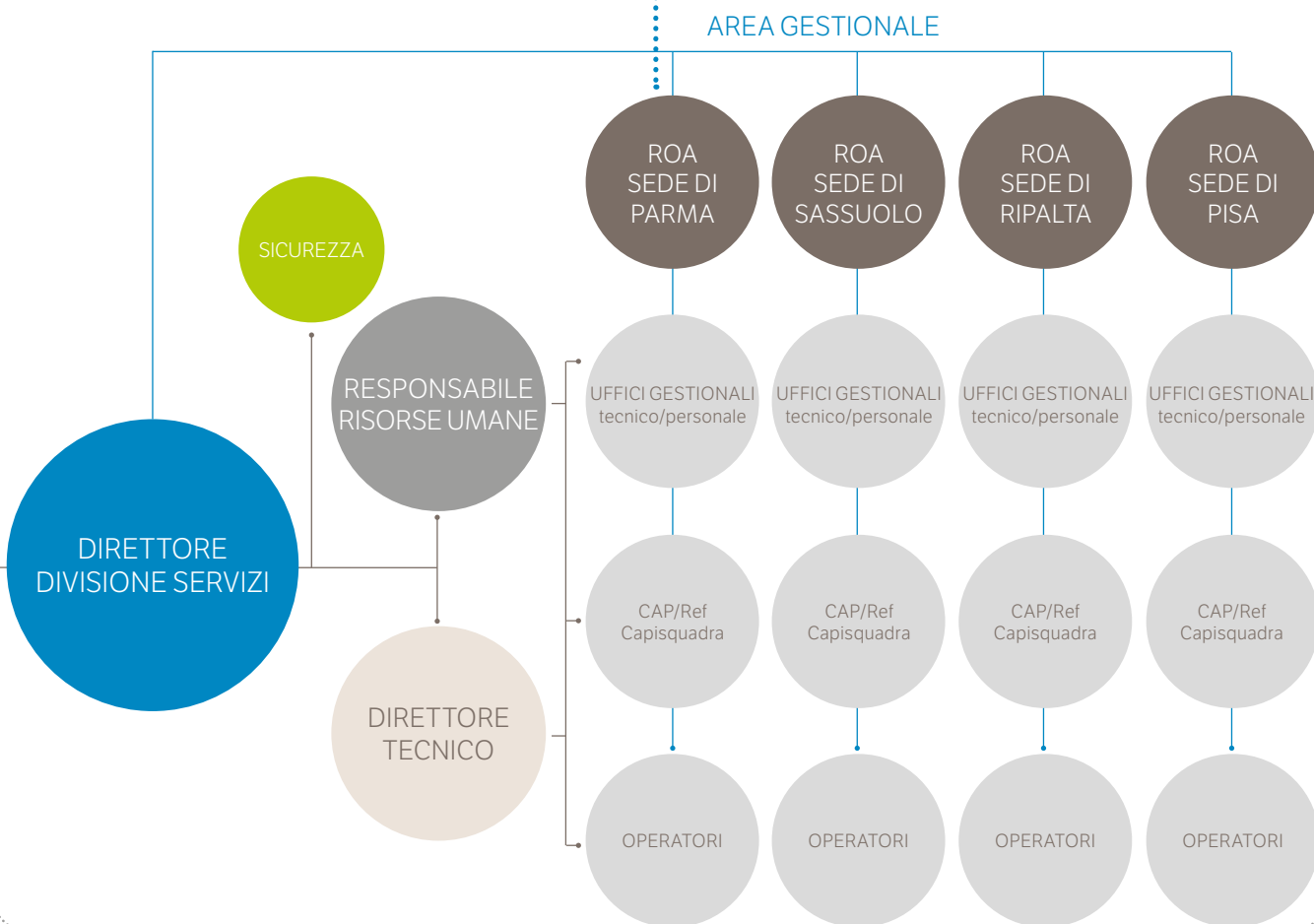
- Legge del 17 febbraio 1971 n.127, che ha ampiamente modificato il D. lgs. C.P.S. del 14 dicembre 1947 n.1577 ed è relativa alla costituzione delle società cooperative;
- Legge del 31 gennaio 1992 n.59, che detta "Nuove norme in materia di società cooperative";
- Legge del 24 novembre 2000 n.340, che fornisce disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi anche in materia societaria;
- Legge del 3 aprile 2001 n.142, che modifica la legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore;
- D.lgs. del 2 agosto 2002 n.220, che detta nuove norme in materia di

riordino della vigilanza sugli enti cooperativi;

- Legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali;
- D.lgs. 81/2008 che disciplina la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Legge Regionale del 4/2/1994 n° 7 in materia di sviluppo e promozione Coop.ne Sociale;
- D.lgs. 12 Aprile 2006 n° 163 codice contratti pubblici di lavoro servizi e forniture;
- D.lgs. 4 Dicembre 1997 n° 460 relativo alla disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lavorative di utilità sociale;
- Legge 12 Marzo 1999 n° 68 relativa al diritto al lavoro dei disabili;
- Legge 8 Novembre 2000 n° 328: legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.



CDA COLSER



CDA AURORADOMUS

La nostra storia

Dalle origini a un gruppo unito sotto un unico tetto

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.

2007

Nella splendida cornice del prestigioso Circolo di Lettura di Parma si svolge la presentazione ufficiale ai soci, ai clienti, alla città e agli organi di stampa del Progetto di costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico che vede COLSER e Domus affiancare la cooperativa sociale Aurora in una partnership orientata a una nuova progettualità nel panorama sociale e imprenditoriale.

2008

Si intensificano le relazioni e si moltiplicano i servizi che COLSER, Aurora e Domus si aggiudicano attraverso Associazioni Temporanee di Impresa. Questo percorso getterà le basi per la costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico siglata ufficialmente ad agosto 2008.

2009

È un anno decisivo che vede la stipulazione di un accordo di fusione tra le componenti sociali del Gruppo. È un accordo storico nel movimento cooperativo parmense vista la rilevanza delle imprese coinvolte. Gli effetti della fusione tra Aurora e Domus Parma decorrono dal 1° Gennaio 2009.

2010

Il 1° gennaio diventa ufficialmente operativa Auroradomus. La fusione consente di condividere il know how sviluppato negli anni dalle singole cooperative e di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare dei servizi alla persona (con la co-partecipazione a Engioi Spa, società misto-pubblica che si occupa di politiche giovanili per il Comune di Parma) e servizi di turismo sociale con la gestione degli Ostelli di Parma e Pellegrino Parmense. Arrivano anche le prime acquisizioni: si tratta dei servizi dell'ASP Ad Personam di Parma, Casa Protetta I Lecci, RSA Romanini e Centro Servizi San Leonardo e, in terra lombarda, dei servizi educativi, socio-assistenziali e ausiliari presso la prestigiosa Fondazione Sospiro di Crema.

1999-2000

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

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.

2005

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

2011

È l'anno del consolidamento e delle conferme. Il Gruppo lavora a più livelli come un'unica realtà capace di rispondere alla complessità del mercato. Nell'area servizi, il Gruppo si aggiudica importanti appalti in Lombardia (ENI) e nelle Marche (Barilla, stabilimento di Ascoli Piceno). E i risultati vengono annunciati a maggio nell'elegante cornice dell'Auditorium del Carmine che ospita la presentazione del primo Annual Report di Gruppo. Un evento di grande importanza non solo per i suoi contenuti, ma anche per l'importante ritorno in termini di promozione dei nostri servizi.

2012

L'ONU proclama il 2012 come Anno Internazionale della Cooperazione chiamando così a raccolta tutto il movimento cooperativo chiedendo azioni di unità e coesione. Il Gruppo si fa interprete di questa idea di unità aprendosi a nuove adesioni. Dopo Saltatempo, è la volta di Cofacility. Ad aprile il Gruppo Cooperativo celebra la sua prima Assemblea di Gruppo. I soci delle cooperative del Gruppo si trovano per la prima volta a condividere il momento più importante per la vita di una cooperativa, l'Assemblea Generale. A giugno il Gruppo sostiene le popolazioni duramente colpite dal sisma in Emilia: vengono donati e consegnati direttamente presso i campi di accoglienza, due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.

2013

COLSER consolida la sua posizione nel Nord Est con l'aggiudicazione del lotto CONSIP nel Triveneto, delle università di Trieste e Udine e l'affidamento dei servizi nella Provincia di Bolzano. Auroradomus consolida la sua posizione nel territorio emiliano romagnolo attraverso l'accreditamento di diverse strutture socio-assistenziali ed educative ed espande le sue attività in Friuli Venezia Giulia con l'acquisizione di un importante servizio per anziani a Moggio Udinese. A maggio il Gruppo dona alla comunità parmense il parco giochi Giardino dei Sorrisi, 800 mq di area verde davanti al moderno Ospedale dei Bambini Pietro Barilla. Nasce Passoadue una costola di Auroradomus che svolgerà la sua attività nel territorio lombardo. Ma il 2013 è soprattutto l'anno del nuova sede di Gruppo che vede finalmente a novembre le aree servizi e sociale condividere gli stessi uffici e concretizzare le sinergie di sviluppo strategico: quattro piani per un totale di circa 4.000 mq ospiteranno a fine 2013 circa 120 unità di personale.

2014

Anno della prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la Camera dei Deputati a Roma che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud. Ma è al cuore dell'Italia che punta l'area servizi. Si parte con l'Umbria dove, nell'ambito delle convenzioni CONSIP, sono partiti i servizi di igiene ambientale presso i palazzi storici del Comune di Terni e della provincia che ospita piccole gemme del patrimonio storico del nostro Paese come Narni, Orvieto e Amelia.

Contemporaneamente in Toscana il Gruppo vede ampliare ulteriormente la sua presenza. Oltre allo sviluppo dei multiservizi nei Comuni di Prato, Lucca, Viareggio e Arezzo, anche l'area sociale raccoglie le sue soddisfazioni con la partenza della gestione dei servizi socio-assistenziali nelle RSA di Pontremoli, Bagnone e Fivizzano. A marzo l'area sociale festeggia i 10 anni di uno dei servizi più significativi, l'Hospice (Centro di Cure Palliative) di Fidenza. Buone notizie anche per i soci del Gruppo che vedono nell'avvio dell'Assistenza integrativa sanitaria il raggiungimento di un importante traguardo nell'ambito dei servizi di welfare cooperativo interno.

I nostri valori

Migliorare la qualità della vita delle comunità in cui operiamo è tutto ciò in cui crediamo.

Il Gruppo concorre al benessere della collettività attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona. Partecipa attivamente, attraverso le più ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di gestione, favorendo lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata, nel rispetto dei principi cooperativi e nello spirito dei valori fondanti la cooperazione.

Promuove la dignità sociale, lavorativa ed economica attraverso un'azione solidale e a tutela, anche normativa, dei lavoratori verso i quali si applicano i Contratti Collettivi Nazionali di riferimento.

Si impegna a valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantite da attività formative incentrate sulla responsabilità soggettiva e organizzativa.



Mission

Tutelare e valorizzare la persona come soggetto portatore di diritti.

È attorno a questo punto fermo che abbiamo sempre costruito e continuiamo a costruire il nostro futuro. Il diritto al lavoro che il Gruppo promuove attraverso lo sviluppo e la salvaguardia dell'occupazione.

Il diritto al rispetto della dignità personale, sostenuto attraverso la tutela dei lavoratori e la progettazione di servizi sempre più efficaci e innovativi atti a migliorare la qualità della vita delle persone.

Il diritto di voto attraverso il quale, durante le Assemblee, ogni socio esprime la propria appartenenza alle società del Gruppo e la partecipazione alla gestione della cooperativa. In questa direzione la scelta di unire le assemblee di COLSER e di Auroradomus in un unico momento

durante il quale informare e confrontarsi sull'andamento del Gruppo nel suo complesso e sugli obiettivi a medio e lungo termine.

Le società del Gruppo, inoltre, reinvestono sempre di più i proventi della propria crescita economica in nuovi servizi e avviando azioni di welfare cooperativo verso i soci, le loro famiglie e i territori a cui essi appartengono. Azioni che si attuano, ad esempio, con l'aumento dei buoni spesa a Natale o la realizzazione di progetti a favore della collettività.

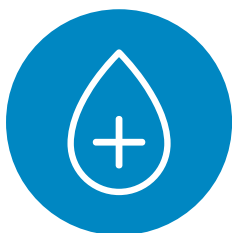
La Mission del Gruppo diventa concreta anche e soprattutto attraverso la qualità dei propri servizi.

I nostri servizi

SERVIZI ALLE IMPRESE



Sanificazione
e igiene ambientale



Sanificazioni
specialistiche



Gestione
rifiuti



Movimentazione merci
e gestione magazzini



Servizi
di trasporto



Gestioni
aeroportuali



Facility
management



Office –
Servizi integrati



Manutenzione
verde



Lavanderia
e guardaroba



Servizi
museali



Manutenzione
immobili

La multidisciplinarietà contraddistingue da sempre le attività del Gruppo.
Gli stakeholder possono trovare in noi un partner unico anche per le esigenze più diversificate.
Le sinergie e la condivisione della conoscenza che si realizza tra le società del Gruppo permette di attuare economie di scala che ne assicurano l'ottimizzazione delle risorse e dei processi.
La gamma dei servizi offerti è molto ampia e si distingue in due tipologie di attività: servizi alle imprese e servizi alle persone.
Il Gruppo assicura per ogni sua attività l'impiego delle più avanzate tecnologie e di personale costantemente formato e aggiornato.

SERVIZI ALLE PERSONE



**Servizi
per anziani**



**Servizi
educativi**



**Servizi
sanitari**



**Servizi
per la salute mentale**



**Servizi
per disabili**



**Servizi
per minori**



**Servizi
per giovani**



**Servizi
per la ricettività turistica**

SERVIZI ALLE IMPRESE



SANIFICAZIONI E IGIENE AMBIENTALE

Rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo. All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie, **COLSER** è oggi tra i primi **10 competitor nazionali nell'offerta di multi servizi**, posizione ottenuta grazie al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata. È nel **settore sanitario ospedaliero** che abbiamo sviluppato maggiore esperienza. La gestione di servizi specialistici presso grandi complessi come, tra gli altri, **l'Azienda Ospedaliera di Parma**, **l'Ospedale Delle Scotte di Siena** o il moderno **San Jacopo di Pistoia** ci vedono impegnati a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio. Non da meno sono gli standard richiesti dall'ambiente **alimentare** e **farmaceutico**, come negli stabilimenti Barilla e nei laboratori Chiesi Farmaceutici, nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti dust free altamente critici e specializzati. Ma anche **l'ambiente civile** rappresentato dalle Amministrazioni Pubbliche, dai plessi Scolastici, dalle realtà socio Sanitarie e Assistenziali o dal mondo dell'impresa privata richiede interventi sempre più specialistici e finalizzati a consentire la continuità delle attività produttive e lavorative in ambienti sanificati.



SANIFICAZIONI SPECIALISTICHE

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

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



MOVIMENTAZIONE MERCI E GESTIONE MAGAZZINI

Proponiamo una vasta gamma di interventi nel settore della logistica: dal **deposito** all'**handling**, dalla **gestione degli ordini** in entrata e in uscita (pianificazione fabbisogno, stock, picking, etichettatura, scadenze, imballaggi, campionature, spedizioni, urgenze, resi non conformità) alla **gestione informatica** dell'intero flusso di magazzino.

Attività indispensabili per le aziende che, oltre a consentire una riduzione dei costi derivanti dalla gestione del personale, sono in grado di ottimizzare le giacenze attraverso innovativi sistemi di informatizzazione che rendono possibile l'efficiente ed efficace utilizzo delle proprie risorse operative, oltre che l'analisi e la progettazione di nuove soluzioni.



GESTIONE RIFIUTI

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

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



SERVIZI DI TRASPORTO

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

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



GESTIONI AEROPORTUALI

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

Operatori, adeguatamente formati, sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il **de-icing e anti-icing** di ali, carlinghe e piste, la spinta e il traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, le operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei.

I servizi di handling sono orientati a offrire alle compagnie aeree e ai passeggeri il massimo livello di qualità in un settore delicato come quello del trasporto aereo.



FACILITY MANAGEMENT

Attraverso l'esperienza, l'affidabilità e la diversificazione dei servizi offerti, il Gruppo consente di ottimizzare e migliorare la qualità delle attività non strategiche di enti pubblici e aziende private. Tramite un modello di **Facility Management** personalizzato ed efficiente siamo in grado di fornire soluzioni complete e affidabili in diversi ambiti di attività.



OFFICE – SERVIZI INTEGRATI

Il Gruppo è in grado di offrire sia alle Amministrazioni Pubbliche che all'Impresa privata una vasta gamma di attività di front office e back office. Servizi che vanno dall'**accoglienza** degli ospiti alla gestione di attività di **portierato, reception e segreteria** con personale specificatamente formato e, in relazione alle esigenze, in possesso delle competenze linguistiche e/o informatiche attinenti al servizio. Sempre in questo ambito vengono effettuati servizi di **smistamento della posta** in entrata e in uscita con la messa a disposizione di veicoli di proprietà. Vengono inoltre svolti, con personale non armato, **servizi di custodia immobili** finalizzati alla completa o parziale sorveglianza degli edifici e dei relativi punti di accesso.



MANUTENZIONE 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 GUARDAROBBA

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



SERVIZI MUSEALI

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



MANUTENZIONE IMMOBILI

Il Gruppo garantisce una completa assistenza su ogni aspetto legato all'impiantistica: **elettrica**, **meccanica**, **idrica**, **antintrusione**, **antincendio**, **di raffrescamento/riscaldamento** fino agli impianti speciali. Tutti i lavori, data la specificità degli interventi, vengono eseguiti con personale e mezzi idonei e adeguati in efficienza e numero, tali da assicurare la puntuale ultimazione e la realizzazione a perfetta regola d'arte.

SERVIZI ALLE PERSONE



SERVIZI PER ANZIANI

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



SERVIZI EDUCATIVI

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

Cura la formazione e lo sviluppo della professionalità degli educatori e stimola il coinvolgimento dei genitori nelle diverse attività svolte, facendo crescere sempre di più la presenza di momenti extra quali feste iniziative collaterali e incontri di discussione e approfondimento.



SERVIZI SANITARI

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

La gestione completa dell' **Hospice Centro Cure Palliative di Fidenza** è la principale esplicitazione della nostra capacità organizzativa e gestionale in ambito sanitario.



SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

Il Gruppo favorisce il benessere mentale della persona occupandosi degli aspetti di **prevenzione e cura** del disagio psichico, della **riabilitazione** e della **tutela dei diritti di cittadinanza** delle persone in situazioni di disagio in ogni fase della propria vita. I servizi offrono la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare.



SERVIZI PER 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.

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



SERVIZI PER MINORI

Il tema del disagio in età adolescenziale e pre-adolescenziale è sempre più presente all'interno del nostro sistema 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**.



SERVIZI PER GIOVANI

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



SERVIZI PER LA RICETTIVITÀ TURISTICA

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



Servizi
per anziani



Produzione e distribuzione del valore aggiunto

“Le cooperative ricordano alla comunità internazionale che è possibile conciliare la produttività economica con la responsabilità sociale.”

Ban-Ki-Moon, Segretario Generale delle Nazioni Unite

Determinazione del valore aggiunto

Il valore aggiunto è la ricchezza prodotta dall'azienda attraverso la gestione, contabilmente è la differenza tra il **valore della produzione**; e i costi per l'acquisizione di beni e servizi. L'analisi del valore aggiunto consente di dare **una valenza sociale ai valori del bilancio d'esercizio e la sua distribuzione** a favore dei diversi stakeholder, quali principali portatori di interessi, consente di monetizzare l'impatto sociale dell'impresa.

Si possono evidenziare due tipologie di valore aggiunto: il **Valore Aggiunto Caratteristico**, che si ottiene sottraendo al fatturato aziendale i costi di gestione (costi per fornitori di servizi, costi per fornitori di materiali, costi per assicurazioni, ecc.) e il **Valore Aggiunto Globale Netto**, che si ottiene depurando il Valore Aggiunto Caratteristico dei costi sostenuti per il funzionamento delle strutture, degli impianti e delle attrezzature (ammortamenti).

Tuttavia è il Valore Aggiunto di II° livello ad avere un'importanza 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.**

Nel triennio 2012-2014 il **Valore Aggiunto Globale Netto** prodotto sfiora i **110 milioni di euro**, con un incremento rispetto al 2013 di 3,3 milioni di euro, pari al 3,2%. Tale valore rappresenta circa il 78% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio 2012-2014 pari a 396 milioni di euro, con una variazione positiva rispetto al triennio 2012-2014 del 5% di incremento.

Circa il 75% di questo ammontare è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sotto forma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore dei clienti pubblici e privati, come costi sostenuti per l'erogazione dei servizi; dello Stato, a titolo di imposte e tasse; delle associazioni di categoria (Confcooperative e Confindustria) a titolo di contributi associativi.

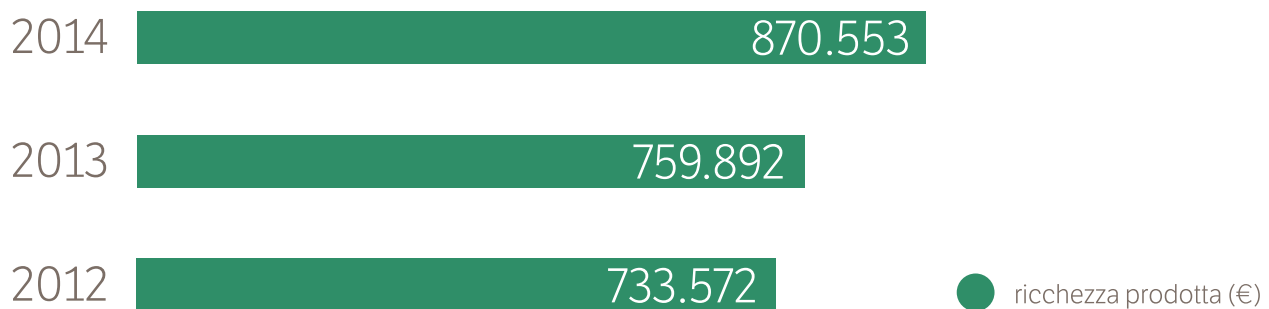
Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al **consolidamento cooperativo**, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento dell'attività. Nel 2012-2014 la ricchezza prodotta è stata destinata per 2,4 milioni di euro al consolidamento cooperativo, mantenendo il trend positivo e crescente degli anni precedenti.

Prospetto di riparto del valore aggiunto

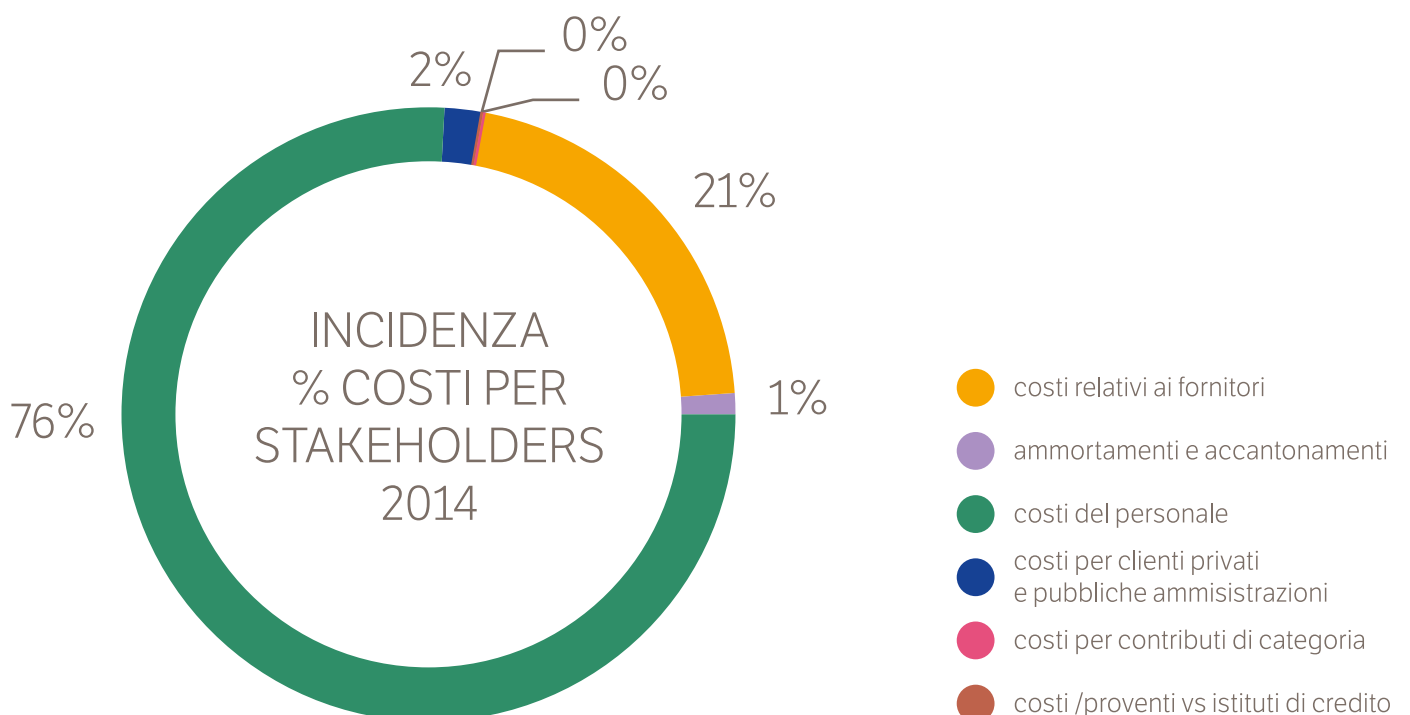
Riepilogo principali voci conto economico

GCP COLSER-AURORADOMUS	2014	%	2013	%	2012	%
Valore della produzione						
Servizi alle imprese	75.699.538	0	70.260.362	0	65.770.354	
Servizi alla persona	64.330.651	0	61.181.240	0	58.780.211	
	140.030.189		131.441.602	100	124.550.565	100
Costi relativi ai fornitori						
costi per fornitori servizi	-20.636.269	14,70%	-16.591.967	12,60%	-16.524.009	13,3%
costi per fornitori m.p.	-8.281.431	5,90%	-7.814.768	5,90%	-6.789.088	5,5%
variazione rimanenze	-1.834	0,00%	25.112	0,00%	52.901	0,0%
altri costi di gestione	-738.647	0,50%	102.099	-0,10%	-85.146	0,10%
	-29.658.182		-24.279.524		-23.345.342	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A.I° LIV)	110.372.008	78,80%	107.162.079	81,50%	101.205.223	81,3%
Ammortamenti e accantonamenti	-1.809.980	1,30%	-1.915.346	1,50%	-2.829.337	2,3%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:						
Costi del personale	-105.305.719	75,20%	-101.970.528	77,60%	-95.190.755	76,4%
remunerazioni lavoratori soci	-76.618.006	54,70%	-77.173.296	58,70%	-75.317.819	60,50%
remunerazioni lavoratori dipendenti	-28.177.713	20,10%	-24.497.233	18,60%	-19.272.936	15,50%
ristorni lavoratori soci	-510.000	0,40%	-300.000	0,20%	-600.000	0,50%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	-2.119.326	1,50%	-2.326.192	1,80%	-2.160.648	1,70%
Costi per contributi di categoria	-157.212	0,10%	-147.427	0,10%	-152.682	0,10%
Costi/proventi vs Istituti di credito	-109.218	0,10%	-42.663	0,00%	-138.229	0,10%
	-107.691.475		-104.486.810		-97.642.314	
CONSOLIDAMENTO COOP.VO	870.553	0,60%	759.923	0,60%	733.572	0,60%

CONSOLIDAMENTO COOPERATIVO



Si riporta l'incidenza percentuale dei costi sostenuti per i vari stakeholder coinvolti nell'attività delle cooperative sul valore aggiunto prodotto dalle stesse.





Sanificazioni specialistiche



Relazione sociale

Processo di formulazione del bilancio sociale

Un confronto continuo

Il processo di formulazione del bilancio sociale è determinante per garantire al documento la capacità di soddisfare le esigenze informative degli stakeholder, di promuovere il dialogo, il miglioramento del governo e della gestione dell'organizzazione stessa.

Per questo tutte le fasi del processo sono caratterizzate da una volontà di condivisione dei contenuti, di partecipazione e trasparenza che coinvolge tutti i soggetti attivi nel Gruppo.

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

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

Solo così il bilancio sociale può diventare un importante strumento per la programmazione, il controllo, la 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); 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.

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

Virginia Burden, scrittrice

La mappa degli stakeholder

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

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

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

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

Oltre la cooperazione

Il Gruppo è presente anche a tavoli economici che non appartengono solo al mondo cooperativo. COLSER ha infatti aderito, diversi anni fa, all'Unione Industriali di Parma, 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.



I LAVORATORI DEL GRUPPO

Il Gruppo Cooperativo prima ancora di rendere conto ai suoi interlocutori esterni, deve sottoporre i suoi risultati economici e sociali al giudizio dei propri lavoratori.

Sono loro il fulcro attorno al quale ruota tutta la nostra attività poiché esercitano due funzioni fondamentali e vitali per la nostra organizzazione: ne sono i legittimi proprietari e attraverso la messa a disposizione delle loro risorse (lavoro, tempo, denaro) rendono possibile lo svolgersi delle attività e il conseguimento dello scopo sociale comune. Portano quindi interessi di natura economica e sociale: concorrono al capitale sociale, eleggono gli organi che li rappresentano nella gestione, approvano l'operato degli amministratori.



I CLIENTI UTENTI

La loro opinione conta molto per noi, per questo vengono sempre posti al centro di ogni azione del Gruppo. Cerchiamo di offrire servizi che rispondano sempre di più alle nuove esigenze del mercato, senza dimenticare quei valori fondamentali che differenziano il nostro modo di fare impresa: **affidabilità, assicurazione di qualità, tutela della salute dei lavoratori, correttezza contrattuale.**



LE ALTRE COOPERATIVE

Il Gruppo collabora con diverse realtà del mondo cooperativo, un approccio che testimonia la nostra volontà di fare sistema, di unire le peculiari conoscenze di ciascuna cooperativa sotto un unico Gruppo, nella convinzione che solo così si possa crescere e far crescere il territorio in cui operiamo.



LE BANCHE I FINANZIATORI

Il Gruppo mantiene fin dalla sua nascita rapporti di reciproca fiducia con le istituzioni bancarie del nostro territorio, che in diversi casi hanno promosso e sostenuto i nostri progetti.



GLI ENTI DI CERTIFICAZIONE

Rappresentano per il Gruppo e per i suoi clienti i garanti dell'efficace funzionamento dei processi progettuali, amministrativi e di erogazione dei servizi che vengono periodicamente sottoposti ad analisi e verifica.



GLI ENTI DI FORMAZIONE

La collaborazione con queste istituzioni ha permesso di creare e di sviluppare costantemente un circolo virtuoso che offre agli studenti la possibilità di porre a confronto i propri apprendimenti con diverse realtà professionali, e al Gruppo Cooperativo di integrare i propri saperi tecnici attingendo a personale qualificato e motivato.

IL SINDACATO

Abbiamo instaurato con il Sindacato un rapporto di dialogo che rappresenta un'ulteriore garanzia dei diritti e delle tutele di cui gode ogni lavoratore, ma che è anche uno stimolo per il Gruppo per migliorare costantemente la posizione lavorativa dei propri soci.

I FORNITORI

Un forte impegno viene profuso per realizzare sinergie e ottimizzare il processo degli acquisti. A tal proposito il Gruppo cerca di creare un circolo virtuoso ricercando, quando possibile, fornitori appartenenti al settore cooperativo: tra i settori più significativi nei quali si è concretizzato questo obiettivo vi è, ad esempio, quello della fornitura di pasti.

IL MOVIMENTO COOPERATIVO

Le cooperative del Gruppo fanno parte di un movimento storico e culturale nel quale si sono sviluppati principi e valori che caratterizzano il modo stesso di fare impresa. Il Gruppo Cooperativo partecipa attivamente attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento.

LA COMUNITÀ LOCALE

Per il Gruppo Cooperativo il legame con i territori nei quali opera diventa un elemento di vitale importanza nello svolgere la propria funzione economica e sociale. Per questo è fondamentale attivare un dialogo costante con le varie parti sociali della comunità (istituzioni pubbliche locali, enti locali e privati, associazioni, gruppi istituzionali, scolastici, sociali e parrocchiali) per promuovere una qualità della vita dello stakeholder/cittadino che non tenga conto solo delle sue esigenze contrattuali, ma della sua piena realizzazione come persona.



**“Il lavoro di squadra è il carburante
che permette alle persone comuni
di raggiungere risultati non comuni.”**

Andrew Carneige, Imprenditore

Composizione del personale

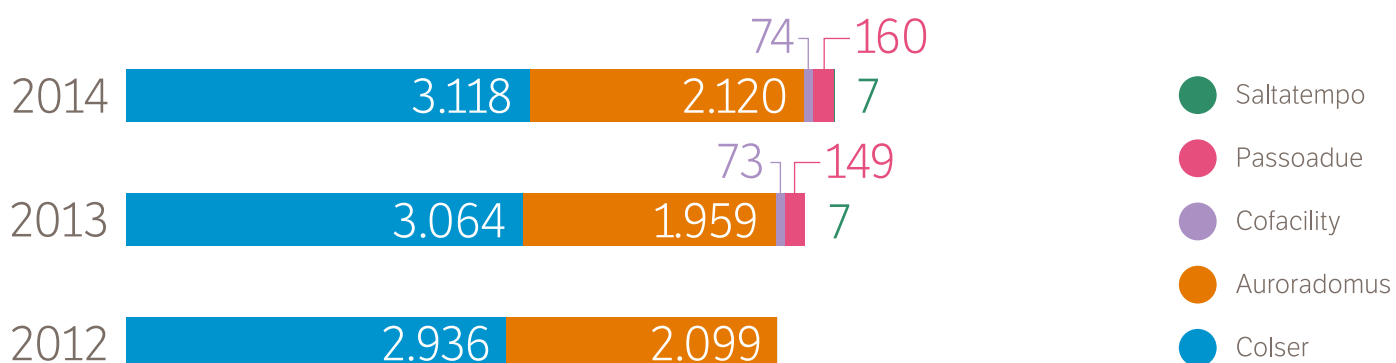
LA VERA FORZA DEL GRUPPO

In questo periodo, oltre a consolidare le nostre posizioni nei territori e nei servizi storici, abbiamo attuato politiche di espansione territoriale che hanno portato frutti consistenti e nuove prospettive per il futuro. I dati mostrano una crescita di più di 400 unità nel triennio di riferimento.



FORZA LAVORO SUDDIVISA PER SETTORE

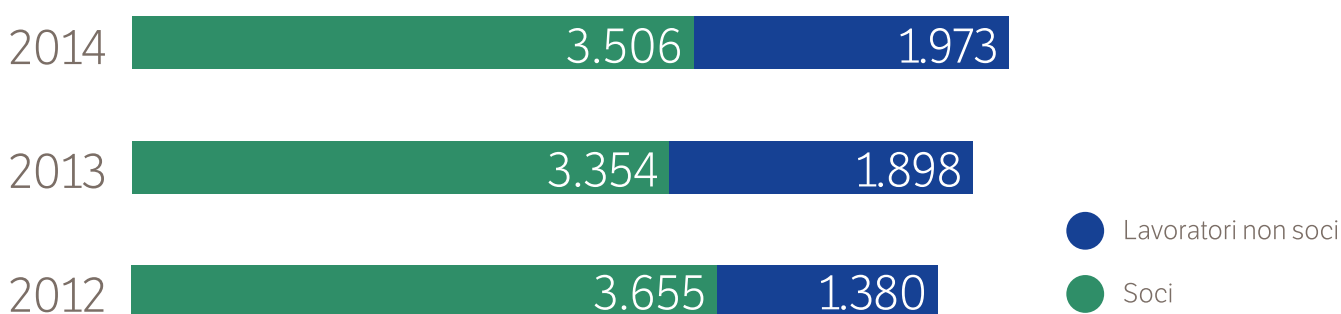
Il 2014 ha visto un incremento della forza lavoro rispetto al 2013 di circa l'8% per il Gruppo Cooperativo (il 2% per **COLSER** - che era già cresciuta del 4% nel 2013 rispetto al 2012- e di ben l'8% per **Auroradomus**). Da notare anche la crescita di **Passoadue**, che ha segnato un +6% nella forza lavoro rispetto all'anno precedente. Si tratta di segnali estremamente positivi in un contesto nazionale (anche del settore cooperativo) dove il solo mantenimento dei dati occupazionali viene considerato positivamente.



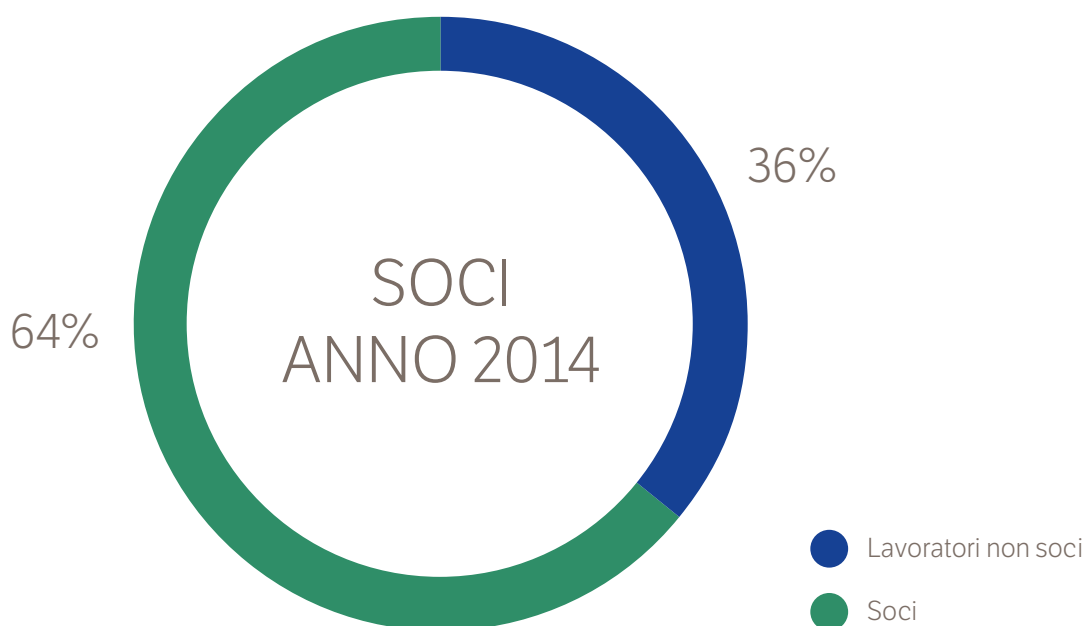
SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI

La Direzione del Gruppo ritiene che lo status di socio-lavoratore sia da privilegiare rispetto a quello di dipendente. Posizione insita nel significato stesso del rapporto associativo che comporta la possibilità di partecipazione del socio alla vita e alle scelte delle cooperative.

Nel Gruppo sono presenti, anche se in numero minoritario, dei lavoratori dipendenti. Soprattutto nell'ambito dei servizi, infatti, è frequente il subentro in appalti in cui i lavoratori usufruiscono di un rapporto di lavoro con contratto di lavoro dipendente che deve essere mantenuto.



La proporzione tra lavoratori non soci e soci è rimasta pressoché invariata nel 2014 rispetto al 2013, stabilizzandosi attorno al 36% della forza lavoro. Per ottenere una maggiore fidelizzazione della forza lavoro e per accrescere il senso di appartenenza al Gruppo, in futuro, punteremo sempre di più su politiche finalizzate ad aumentare la percentuale di soci sul totale dei lavoratori.

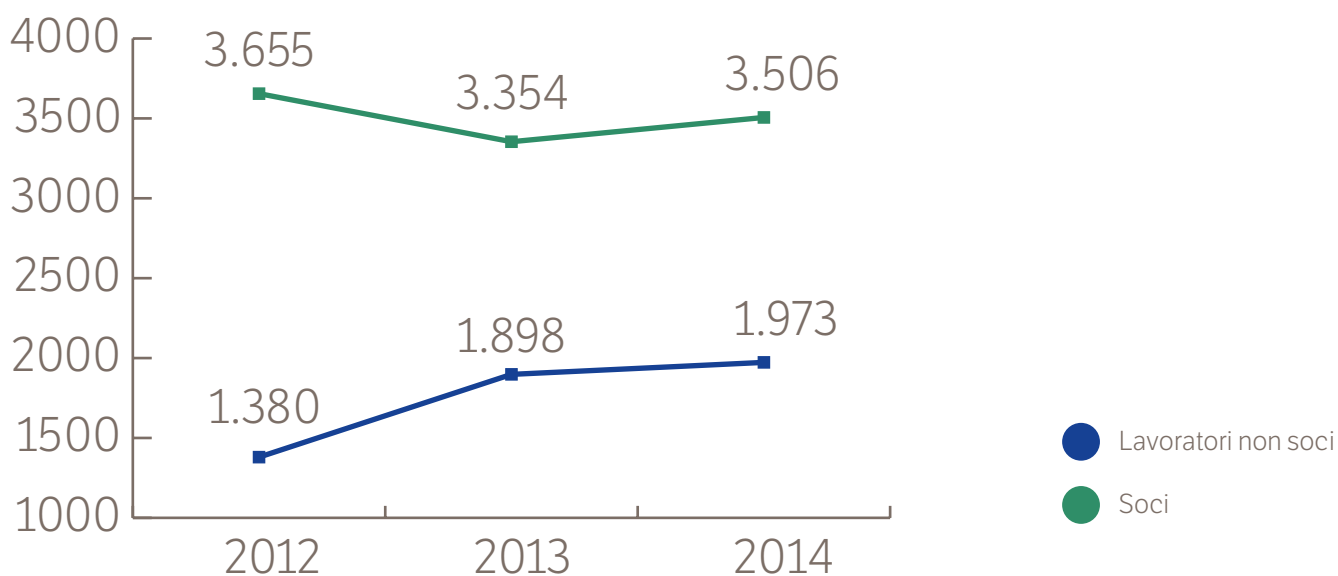




SOCI E DIPENDENTI

Tra il 2013 e il 2014 il numero di soci e di lavoratori non soci è cresciuto proporzionalmente.

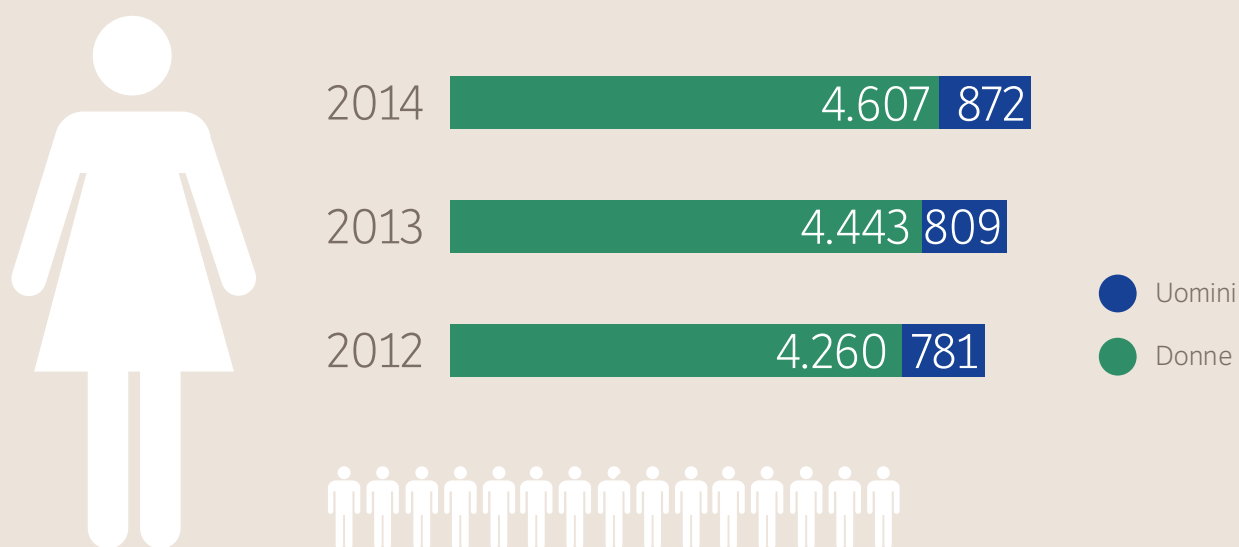
Tra il 2012 e il 2013 invece, a fronte di una contrazione del numero di soci, c'era stato un aumento del numero dei lavoratori non soci: quest'ultimo dato trova spiegazione nel trasferimento da **Auroradomus** a **Passoadue** di un considerevole numero di lavoratori che, mentre all'interno di **Auroradomus** erano in possesso dello status di socio, in **Passoadue** sono inquadriati come dipendenti.



UN GRUPPO AL FEMMINILE

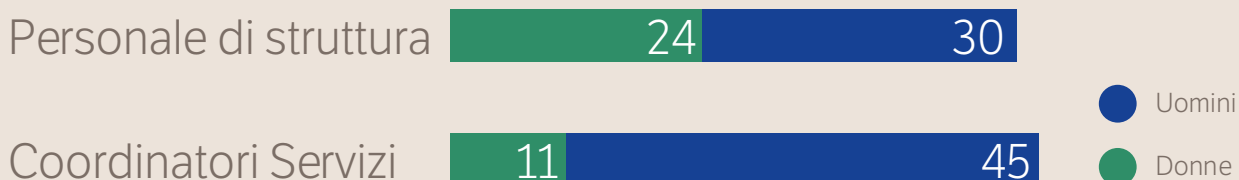
La proporzione tra donne e uomini in Cooperativa è rimasta invariata di anno in anno confermando, nel corso del tempo, **la vocazione di gran lunga femminile della nostra realtà.**

Nel Gruppo le possibilità di lavoro (e di avanzamento di livello) prescindono completamente dal genere. È una prerogativa di cui siamo orgogliosi, soprattutto confrontando i nostri dati con quelli dell'occupazione Nazionale dove il tasso di occupazione femminile è ancora molto lontano da quello degli altri paesi europei.



PERSONALE FEMMINILE CON RESPONSABILITÀ

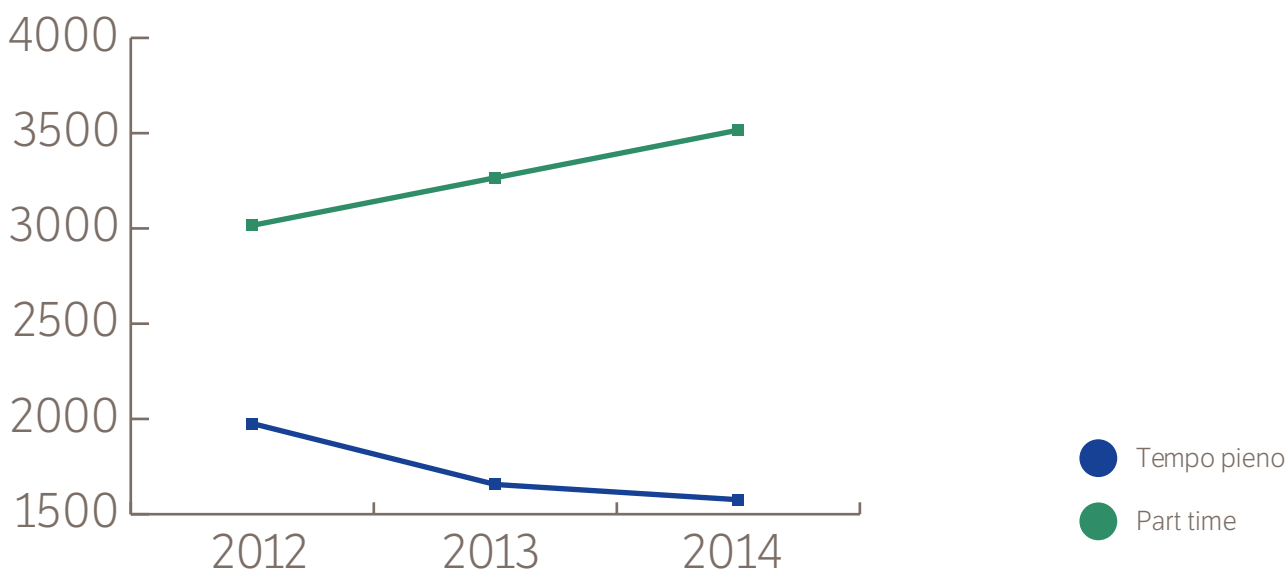
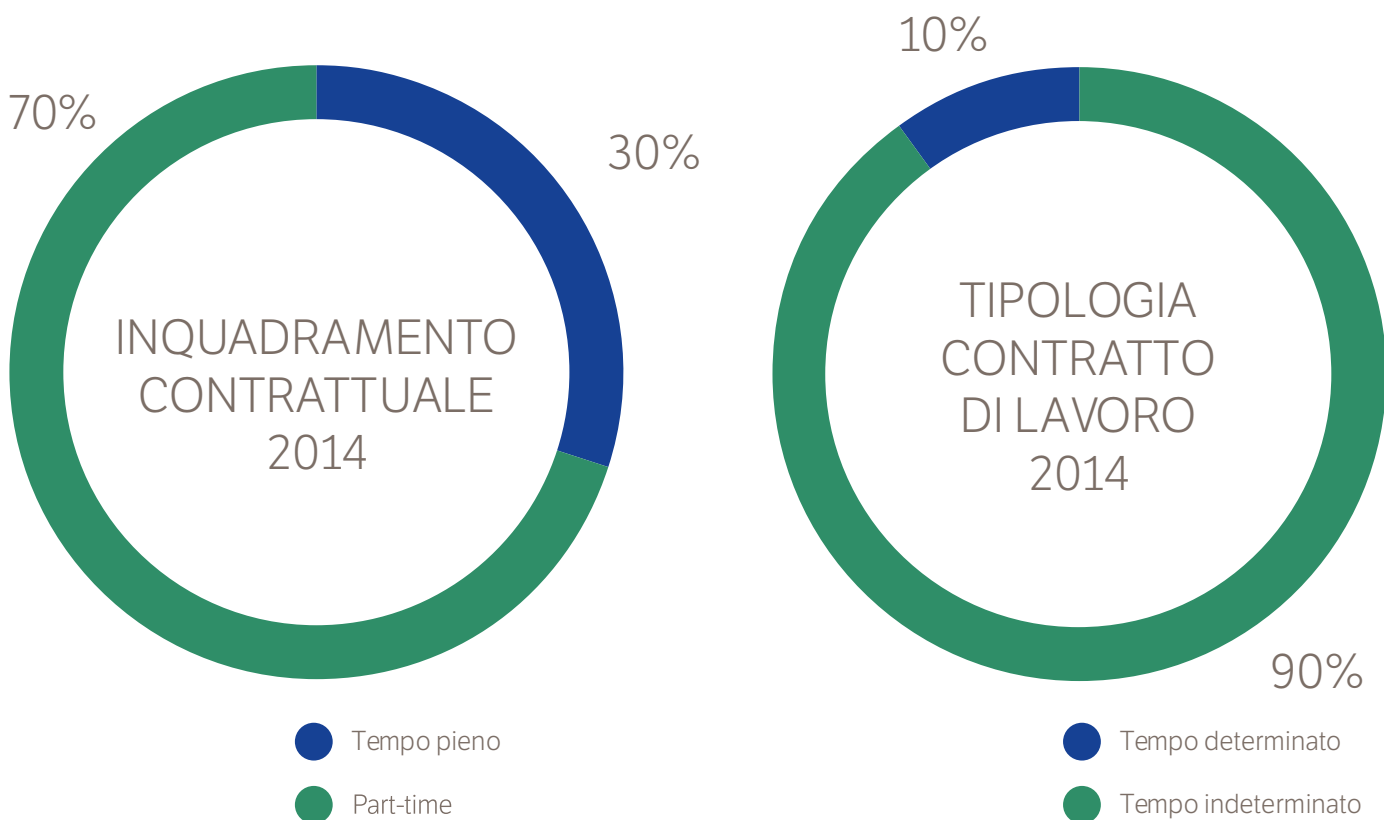
Il dato sulla valorizzazione del lavoro femminile trova conforto anche nella valutazione delle donne impegnate in ruoli di responsabilità. Si tratta di un elemento molto importante perché dimostra quanto le possibilità di carriera all'interno del Gruppo siano realmente prive di barriere legate al genere e come la discriminazione, conformemente ai contenuti della norma SA8000 per cui le cooperative del Gruppo sono certificate, sia un concetto che al nostro interno non è presente.





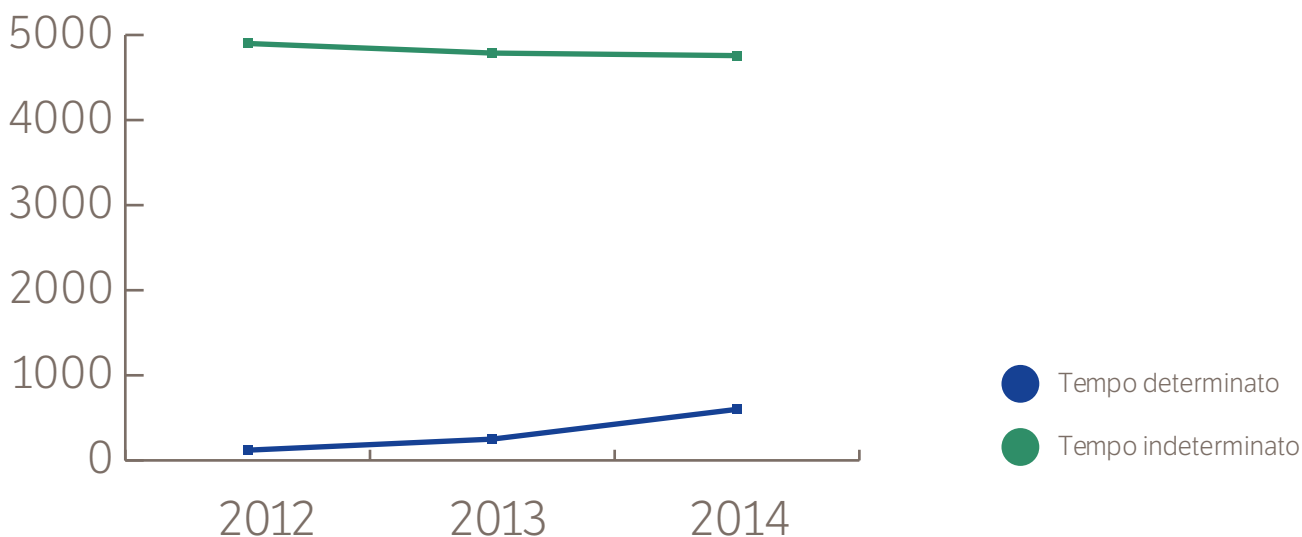
INQUADRAMENTI CONTRATTUALI

Negli anni il numero di part-time è costantemente aumentato per far fronte alla richiesta della forza lavoro (come si è visto costituita per 4/5 da donne) di poter conciliare maggiormente la propria vita privata con l'attività lavorativa. Nel 2014 il numero di part-time si è assestato attorno al 70% dei contratti in essere con una forte prevalenza di questa tipologia contrattuale nell'area servizi del Gruppo (Cooperativa COLSER).



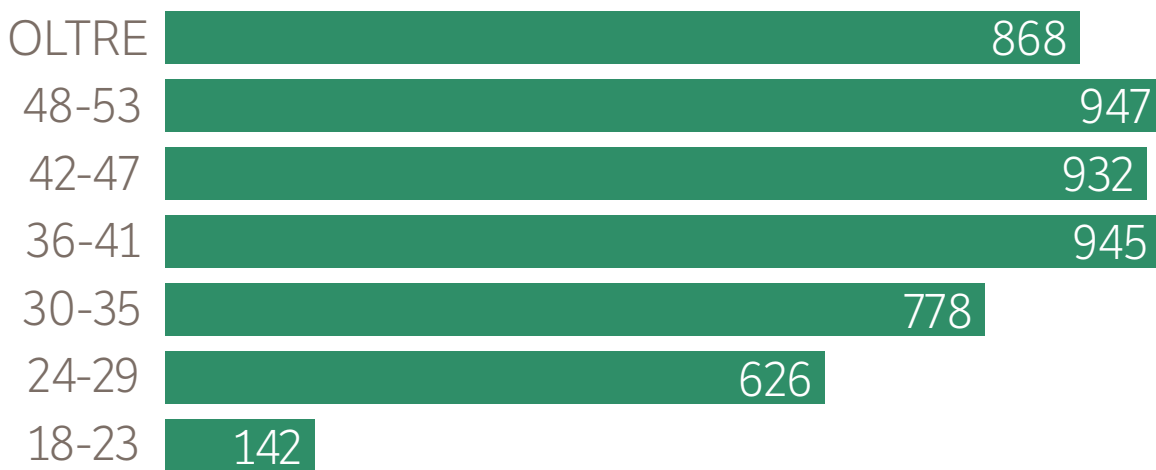
ANDAMENTO TIPOLOGIA DEI CONTRATTI

Nonostante l'aumento dei contratti a tempo determinato tra 2013 e 2014, il numero dei tempi indeterminati rappresenta il 90% del totale, a riprova dell'impegno della Cooperativa di mantenere relazioni il più possibile durature con i propri lavoratori.

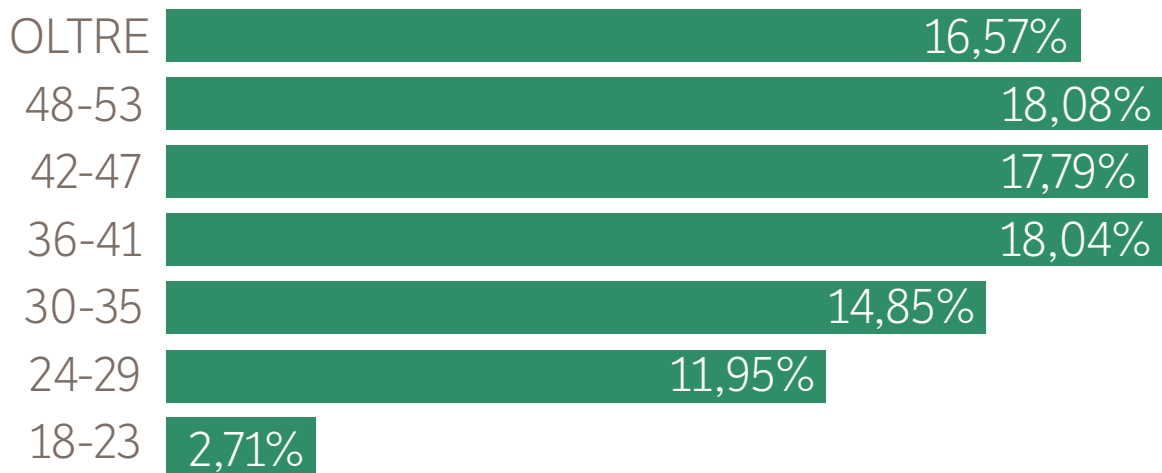


NUMERO LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ

La forza lavoro appare distribuita piuttosto equamente nelle varie fasce di età: nel corso degli anni, in particolare, abbiamo assistito a un aumento dei lavoratori con più di 48 anni. Si tratta di persone che hanno maturato una considerevole anzianità lavorativa all'interno del Gruppo e che in diversi casi hanno fatto del lavoro nel Gruppo l'attività lavorativa più significativa della loro esistenza. A conferma di quest'ultima analisi sono sempre più frequenti i lavoratori che raggiungono il traguardo del pensionamento all'interno del Gruppo Cooperativo.



% LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ



ANZIANITÀ LAVORATIVA

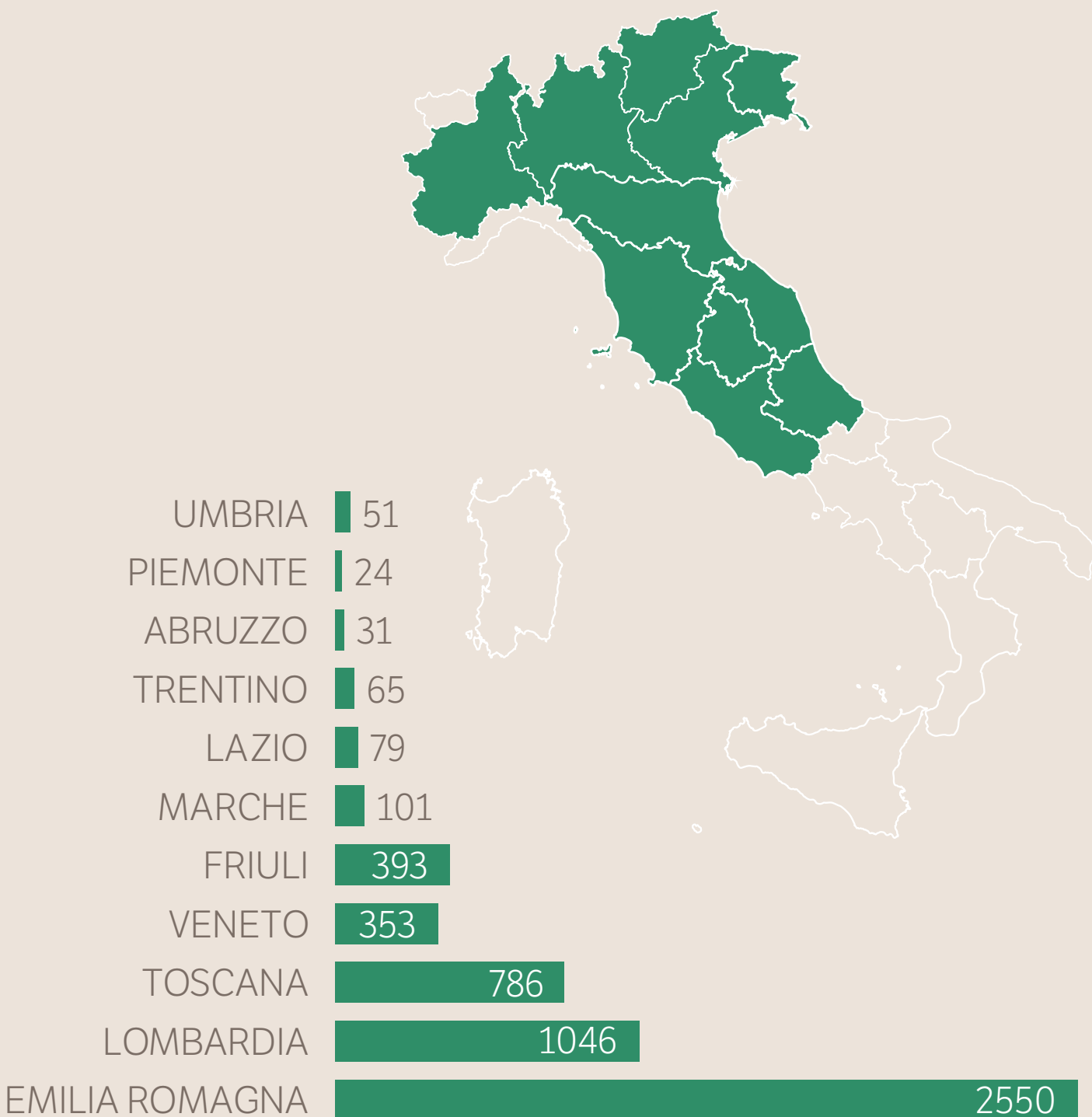
La media dell'anzianità lavorativa si assesta su valori piuttosto analoghi nell'ultimo triennio e comunque su dati superiori alla media rispetto ad altre realtà come la nostra (4,9 dato ISTAT 2013). Rimane un obiettivo strategico quello di aumentare il dato dell'anzianità al fine di ridurre il turn over della nostra forza lavoro e per ricevere conferme sul gradimento dei nostri lavoratori rispetto alla permanenza nel Gruppo.



LAVORATORI PER REGIONE

L'Emilia Romagna è per ragioni storiche la Casa del Gruppo, ma la presenza in altre regioni italiane ha assunto, soprattutto negli ultimi anni, una grande rilevanza.

Nel corso del 2014 il Gruppo ha consolidato, attraverso l'acquisizione di nuovi servizi, la propria presenza in Friuli Venezia Giulia e in Toscana. I servizi acquisiti in queste Regioni si caratterizzano, tra l'altro, per la contemporanea operatività di **COLSER** e di **Auroradomus** a conferma di una sinergia di gruppo non solo strategica, ma anche operativa. L'aumento delle gestioni di Gruppo rappresenta un ulteriore obiettivo che vogliamo raggiungere nei prossimi anni.







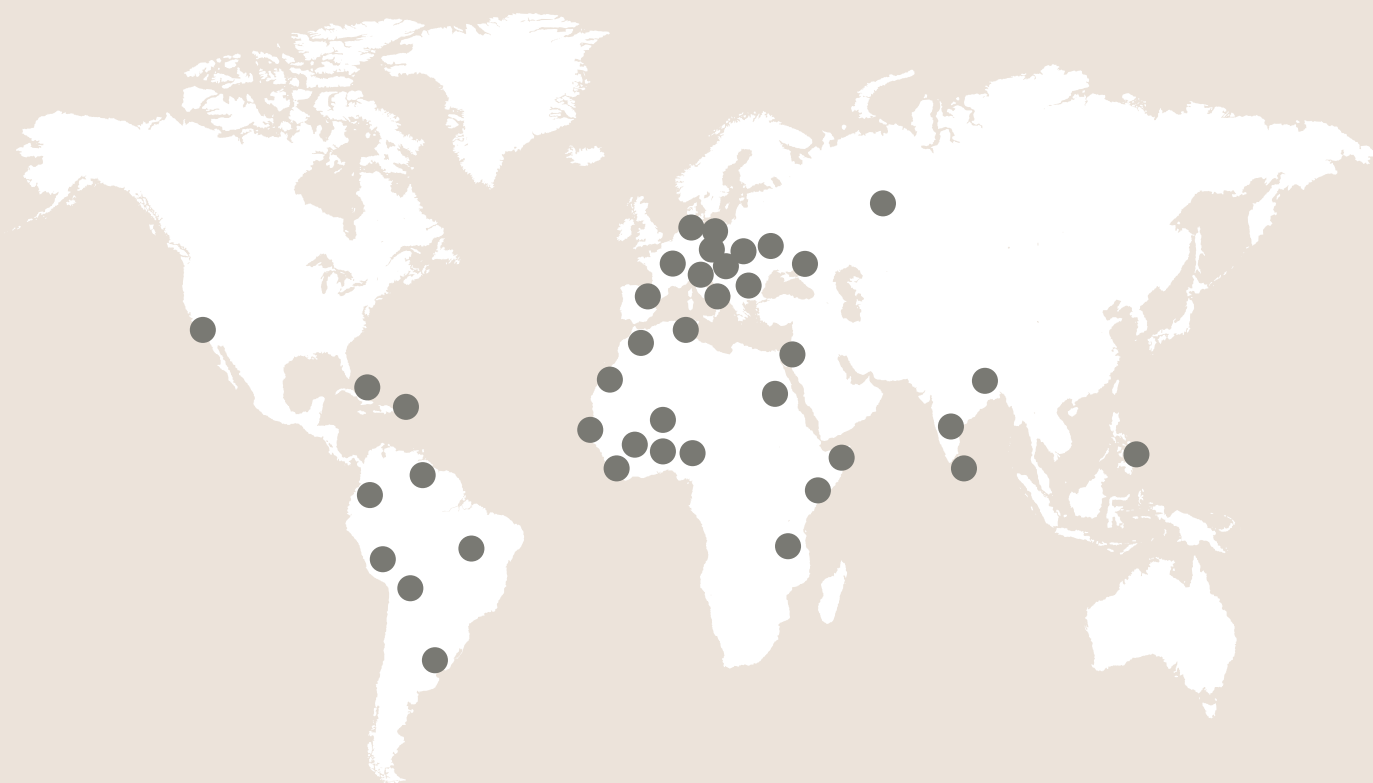
LA NOSTRA PORTA È APERTA A TUTTI

La presenza di lavoratori non italiani è un fatto ormai consolidato nel Gruppo e ha sempre rappresentato, per noi, un'ulteriore preziosa risorsa. Anche in questo caso la discriminazione è assente e molti lavoratori di diverse origini hanno svolto significativi percorsi di crescita e carriera nella nostra organizzazione.

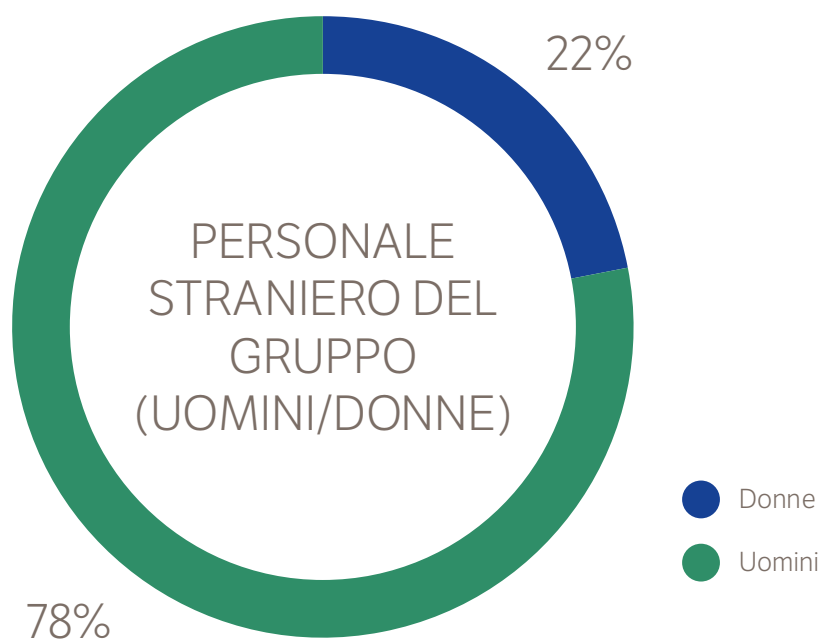
COLSER **100** **816**

AURORADOMUS **147** **351**

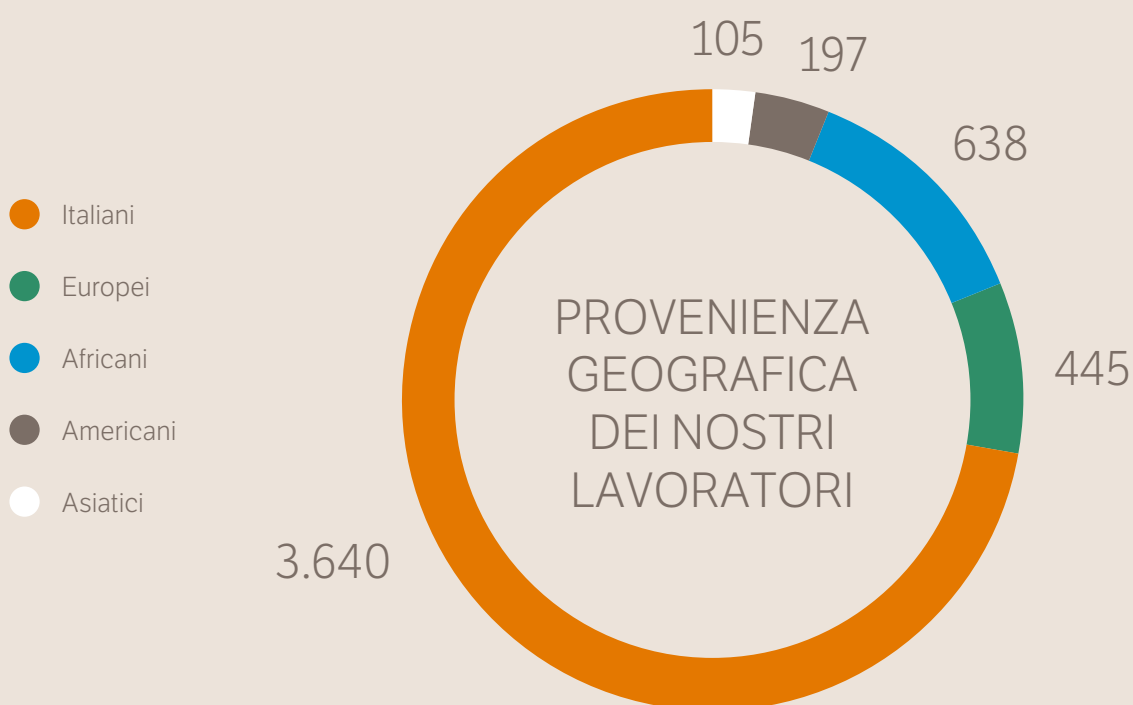
-  Extracomunitario
-  Comunitario



Negli anni il Gruppo ha sviluppato diversi programmi per facilitare l'inserimento degli stranieri nella nostra realtà come i corsi di italiano, l'assistenza nella documentazione lavorativa, facilitazioni nel trasporto e si propone come obiettivo di realizzarne altri nell'immediato futuro.



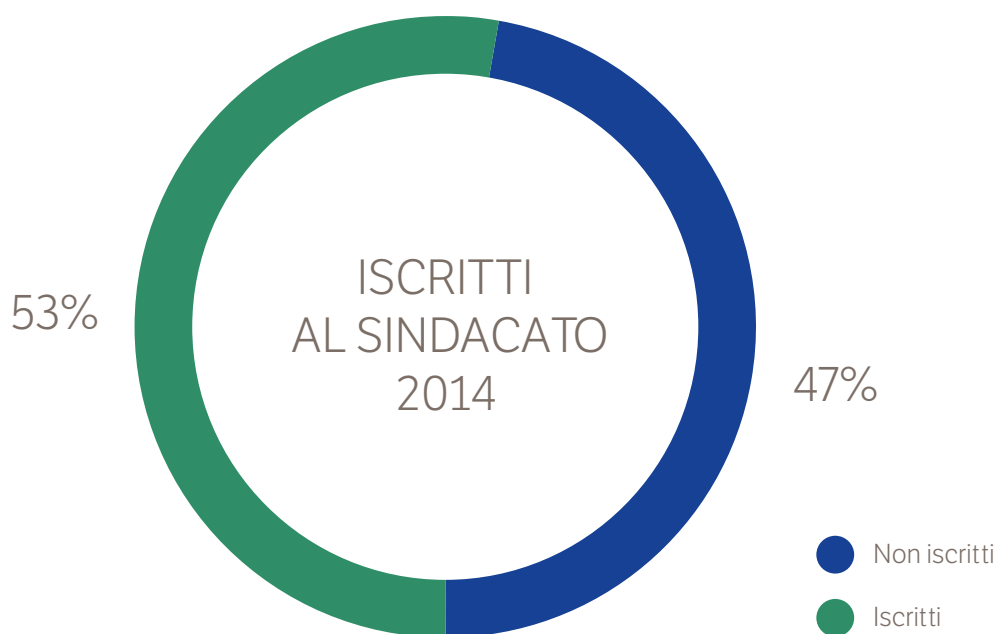
Il dato sulla prevalenza delle donne nel Gruppo si conferma anche analizzando il raffronto tra le lavoratrici e i lavoratori non italiani.



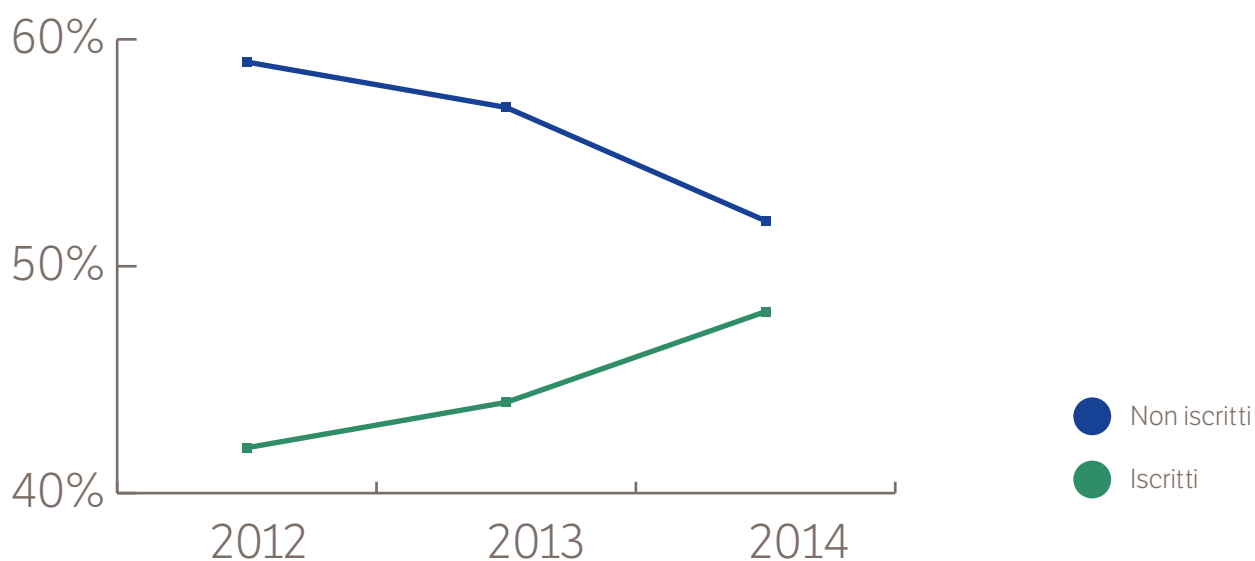


LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI RAPPRESENTANZA

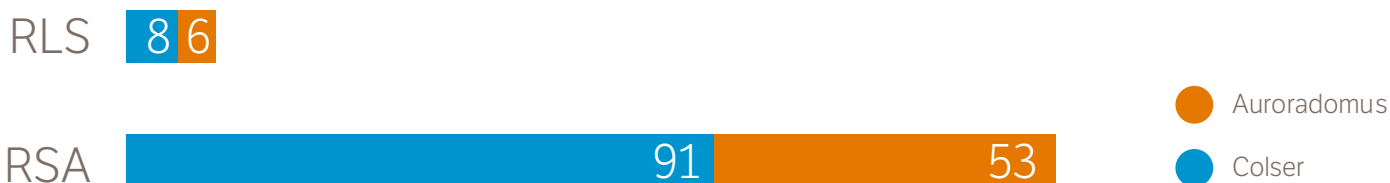
L'attività delle organizzazioni sindacali all'interno del Gruppo Cooperativo è frequente e partecipata dai lavoratori. L'organizzazione aderisce sempre con disponibilità alle richieste di facilitazione delle attività che ci arrivano dai sindacati.



ANDAMENTO ISCRITTI AL SINDACATO



Rimane su livelli decisamente elevati la percentuale dei nostri lavoratori iscritti alle organizzazioni sindacali. È un dato in controtendenza rispetto a quello che avviene a livello nazionale dove il numero di iscritti ai sindacati mostra una flessione. D'altra parte le cooperative del Gruppo affondano le loro origini nella storia dei sindacati e, come appare evidente dalla lettura dei grafici, il legame risulta essere solido anche a distanza di decenni.

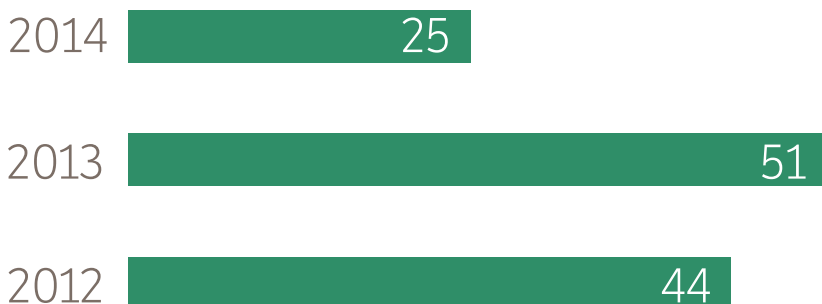


Significativo anche il numero di lavoratori che, per conto delle associazioni sindacali di cui fanno parte, rivestono ruoli di rappresentanza all'interno del Gruppo. Il loro lavoro viene agevolato dalla nostra organizzazione: in qualità di rappresentanti hanno accesso a diversi dati del Gruppo e si confrontano costantemente con le figure professionali di loro riferimento.

All'interno del Gruppo Cooperativo sono rappresentate tutte le principali sigle sindacali italiane.

LAVORATORI SVANTAGGIATI

Come Gruppo abbiamo sempre promossa una politica di inserimento di lavoratori svantaggiati e di collaborazione con Enti e Associazioni che di questo si occupano. Il calo dei lavoratori svantaggiati che si è evidenziato nell'ultimo anno è ascrivibile alla cessazione di alcuni contratti in essere che non abbiamo avuto la possibilità di rinnovare a causa della cessazione del servizio e della conseguente indisponibilità dei lavoratori svantaggiati a essere trasferiti. Rimane un obiettivo del gruppo quello di dimostrare, anche attraverso i numeri, la propria disponibilità nell'agevolare percorsi di lavoro protetti.



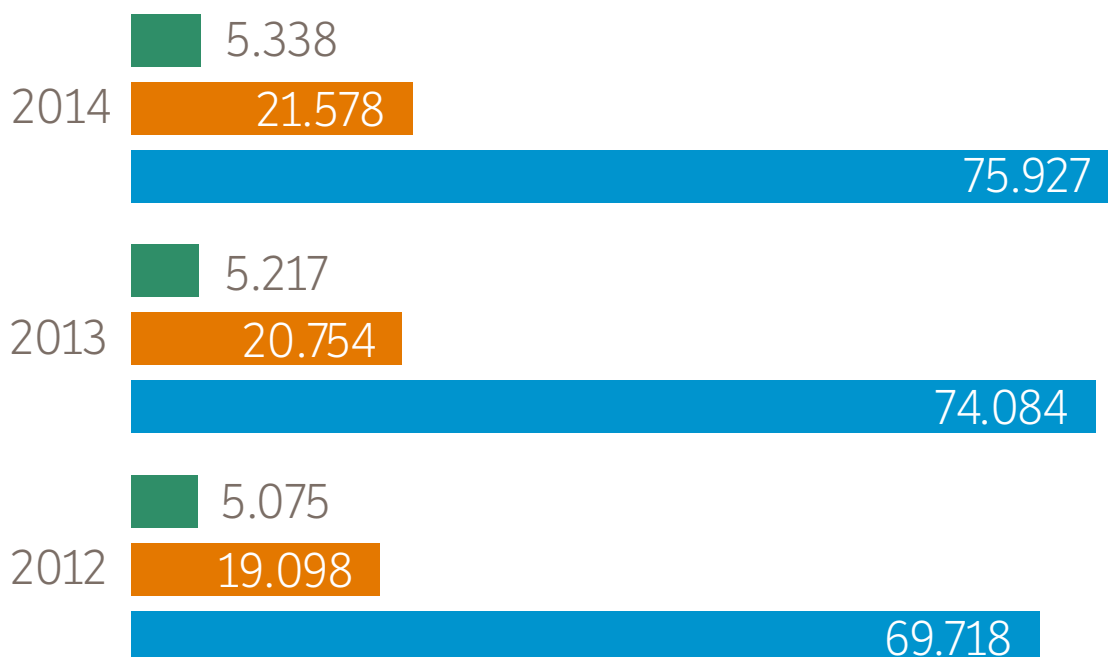
Sistema di remunerazione

COSTO DEL LAVORO

Il gruppo negli ultimi anni ha mostrato dinamiche evolutive in controtendenza rispetto al contesto economico nazionale di sostanziale stagnazione, sia nei volumi di fatturato, costantemente crescenti, sia con riferimento alla propria base occupazionale, la cui dimensione è direttamente connessa all'attività. Nel corso dell'ultimo triennio si rileva un incremento sensibile nel numero dei lavoratori: da 5.035 operatori nel 2012 si è passati a 5.479 operatori nel 2014, con una variazione positiva dell'8,8%. Ciò che è significativo rilevare in merito alla crescita occupazionale, oltre al forte impatto sociale, è che tale crescita si configura come sostenibile ed equilibrata, risultato di politiche di gestione delle risorse basate sui principi di economicità.

COSTI DEL PERSONALE (€/1000)

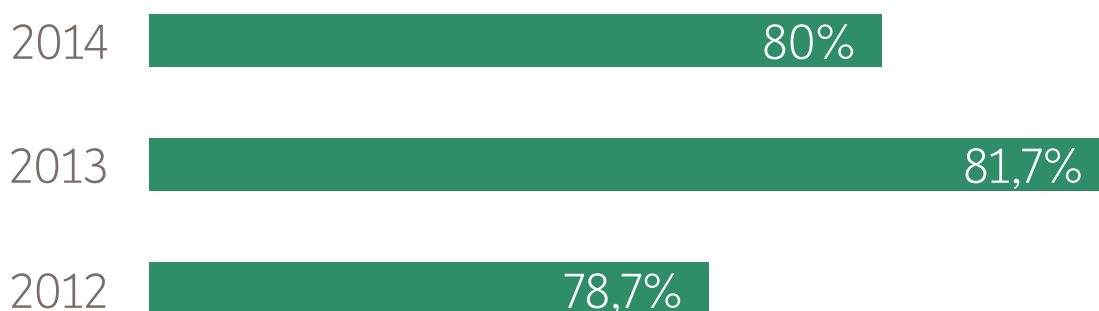
Nonostante il costante e progressivo incremento in valore assoluto dei costi, dovuto all'aumento nel numero di operatori e agli aumenti connessi ai rinnovi e agli adeguamenti contrattuali, la struttura dei costi del personale riesce a conservare un forte equilibrio.



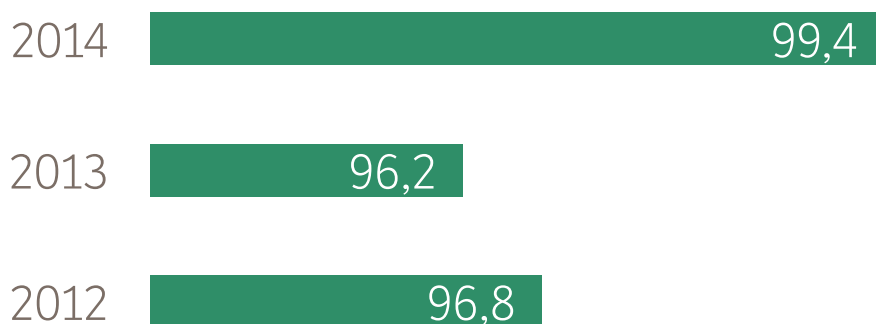
INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DEI COSTI

L'incidenza sui costi di produzione e sul valore aggiunto prodotto dal Gruppo nel corso del triennio non ha subito variazioni di rilievo, a conferma di una gestione delle risorse attenta e responsabile, che non ha, tuttavia, sacrificato la capacità reddituale degli operatori. Infatti, il valore aggiunto netto prodotto pro-capite nel triennio 2012 – 2014, in ripresa nel 2014 rispetto all'anno precedente, si è mantenuto sostanzialmente costante, senza risentire negativamente delle oscillazioni del mercato.

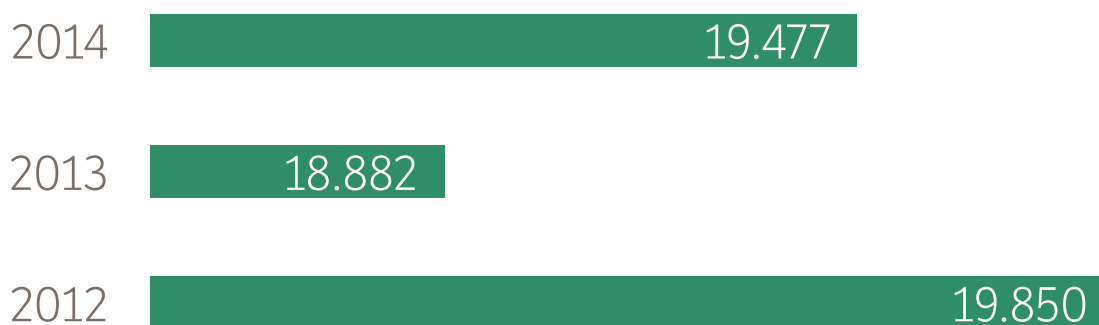
INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SU COSTI DI PRODUZIONE



INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SU VALORE AGGIUNTO



VALORE AGGIUNTO NETTO PRO CAPITE





Organizzazione del lavoro

L'applicazione scrupolosa dei Contratti Collettivi Nazionali di riferimento, oltre che di tutta la normativa giuslavorista su una forza lavoro di dimensioni importanti come quella del Gruppo Cooperativo, origina dati d'insieme con cifre davvero rilevanti che consentono di comprendere la complessità gestionale di un'organizzazione come la nostra oltre che di ricavare ulteriori elementi di analisi delle nostre attività.

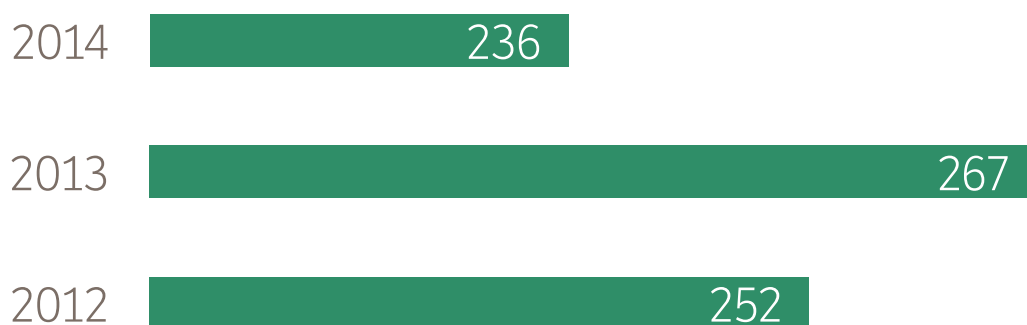
Sul rispetto di tutti questi elementi sono attivi: il sistema di gestione interno della norma SA8000 e le verifiche semestrali degli Enti di certificazione che vigilano sul rispetto dei contenuti della norma stessa.

TABELLA GESTIONE PERSONALE	2012	2013	2014
Ore lavorate	6.006.872	6.048.190	6.391.805
Ore per maternità	159.057	133.417	125.177
Maternità Facoltativa	62.663	60.434	55.391
Ore allattamento	4.027	3.735	3.471
Ore Permessi Studio	2.536	1.970	1.720
Malattia	314.674	339.199	336.907
Infortuni	45.678	47.108	49.361
Aspettativa non retribuita	47.840	42.657	41.269
L104	25.201	26.280	24.930

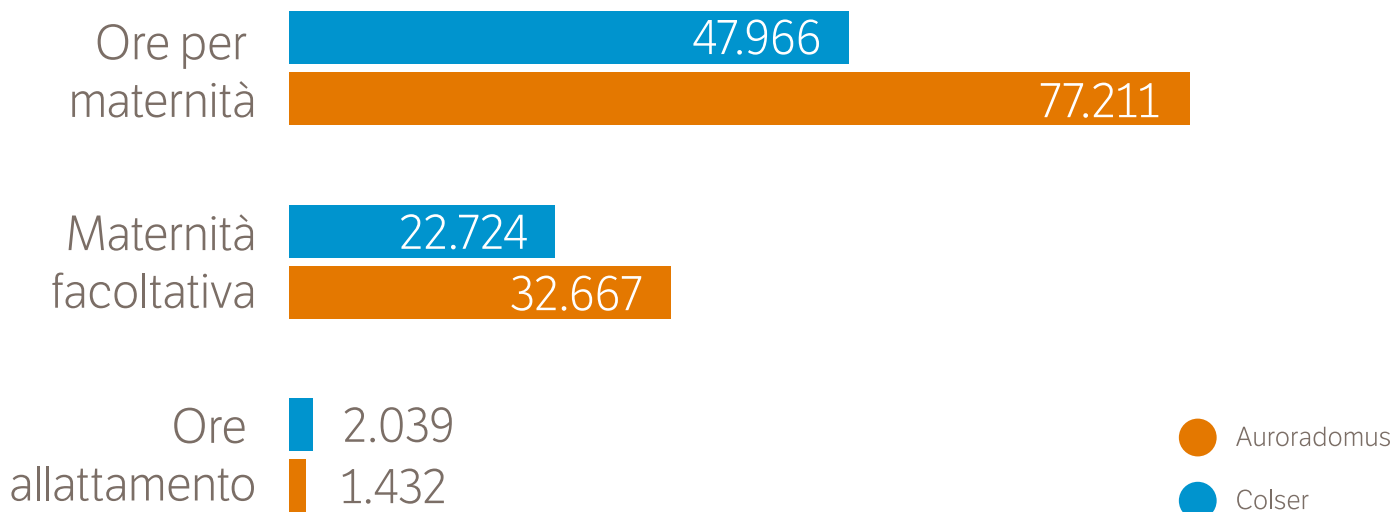
LA MATERNITÀ, UN DIRITTO DA DIFENDERE

Oltre all'eclatante dato delle ore lavorate che risulta in crescita costante, si nota dall'analisi della tabella un calo piuttosto evidente delle ore impiegate nella gestione della maternità nel suo complesso. È un dato riscontrabile anche su scala nazionale dove l'incertezza economica, sociale e politica influisce anche sulla scelta di intraprendere un percorso genitoriale.

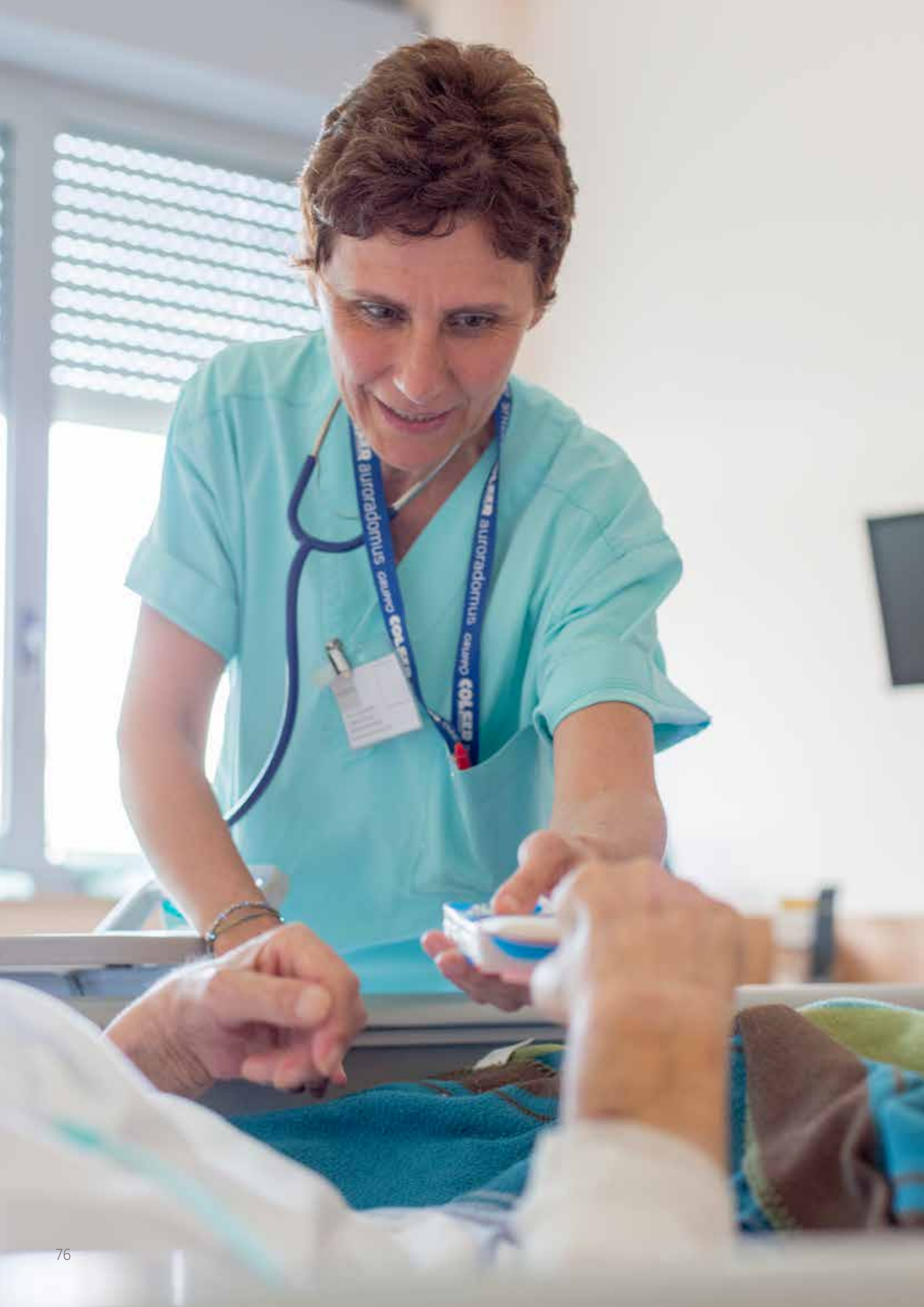
MATERNITÀ



GESTIONE DELLA MATERNITÀ



Le lavoratrici dell'area sociale nel 2014 hanno goduto di più ore di maternità di quelle dell'area servizi. Si tratta però di tendenze annuali che hanno avuto riscontri opposti negli anni precedenti.



Salute e sicurezza

NUMERO INFORTUNI

I sistemi di gestione applicati all'interno del Gruppo Cooperativo prevedono una costante rielaborazione di dati e indicatori tra cui, ovviamente, quelli del numero degli infortuni. Questa analisi consente di individuare eventuali ambiti critici o mansioni particolarmente soggette a eventi infortunistici consentendoci di individuare azioni correttive mirate ed efficaci. La cooperativa **COLSER** è già in possesso di certificazione OHSAS:18001, mentre **Auroradomus** ha intrapreso il percorso per ottenerla.

Come si può vedere dai grafici sotto riportati, il numero di infortuni procede in modo direttamente proporzionale a quello dell'aumento della forza lavoro.

ANDAMENTO INFORTUNI (ESCLUSI IN ITINERE)



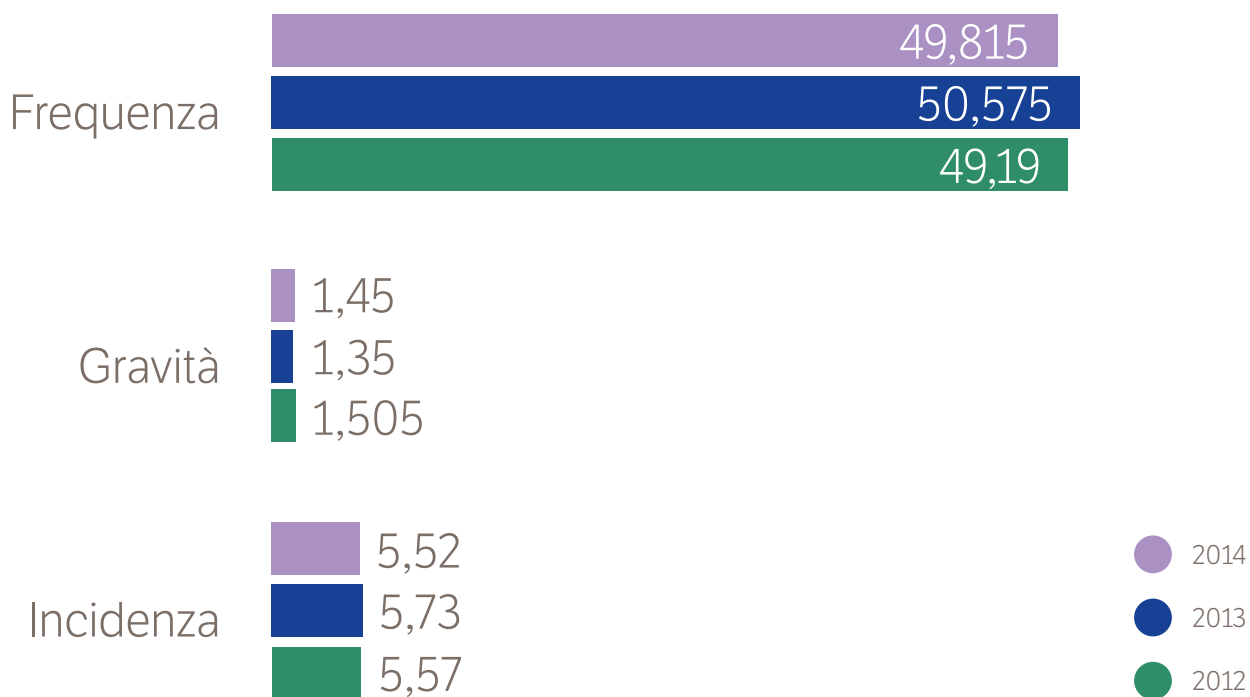
INDICE GRAVITÀ E FREQUENZA INFORTUNI

Gli indici di seguito riportati consentono di avere una visione complessiva dell'andamento del fenomeno infortunistico all'interno del Gruppo Cooperativo.

Gli indici sono calcolati rispettando le linee guida classiche previsti dalla norma UNI 7249 e in particolare:

- l'indice di frequenza è ottenuto dividendo il numero totale degli infortuni per le ore lavorate e moltiplicando il risultato per 1;
- l'indice di gravità, invece, è ottenuto dividendo il numero totale dei giorni di assenza per le ore lavorate e moltiplicando il risultato per 10.

Gli indici si sono assestati su valori poco oscillanti nell'ultimo triennio mostrando tra l'altro una ripetitività tipologica degli eventi infortunistici che costituirà sicuramente materia di lavoro per i nostri servizi di prevenzione e protezione dei rischi.



SOPRALLUOGHI E AUDIT

CHECK-DO-PLAN-ACT sono i principi su cui si basano le principali norme internazionali sui sistemi di gestione e a cui si ispirano le attività dei sistemi di gestione integrati del Gruppo Cooperativo. Gli ambiti di verifica vanno dagli adempimenti relativi alle certificazioni volontarie (ISO:9001, SA8000, ISO:14001, OHSAS 18001, UNI:11010), a tutte le norme legislative applicabili in relazione alle attività che svolgiamo.

Le diverse certificazioni di cui è in possesso il Gruppo sono divenute via via più importanti nella nostra quotidianità operativa e oggi sono parte integrante del nostro modo di lavorare. Un vero e proprio Sistema di Gestione è nato dall'applicazione delle norme legislative e certificative. La crescita di sopralluoghi e audit mostra con quanta attenzione siano periodicamente monitorate le prassi lavorative nei nostri servizi al fine di conseguire un miglioramento continuo basato su dati di fatto e circostanziato sul singolo servizio.

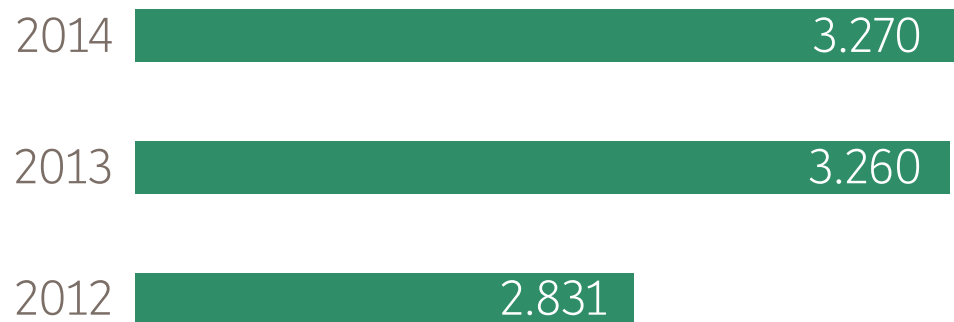


VISITE MEDICHE

La sorveglianza sanitaria, cardine del servizio prevenzione e protezione, mostra dati importanti che danno rilievo all'impegno riversato dal Gruppo sulla tutela della sicurezza dei lavoratori.

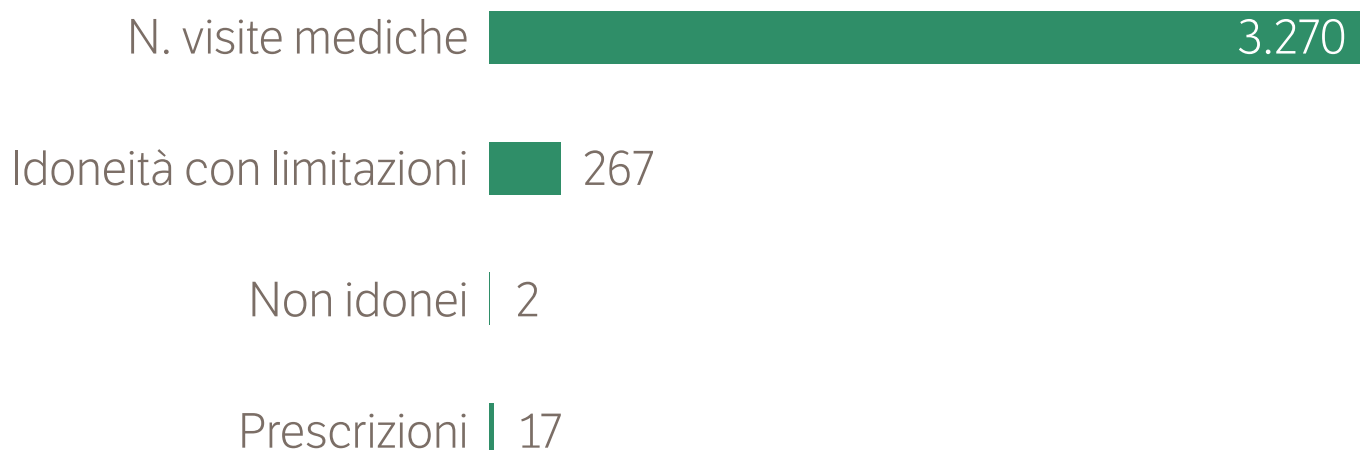
Le visite sono programmate e gestite con modalità tali da permettere un preciso rispetto delle scadenze legislative, delle esigenze lavorative e personali dei nostri lavoratori.

NUMERO VISITE MEDICHE



ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA 2014

Il considerevole numero di idoneità con limitazioni assegnate dai nostri medici competenti comportano un importante lavoro organizzativo e logistico volto a garantire comunque l'occupazione dei lavoratori in contesti operativi in grado di far rispettare le limitazioni assegnate.

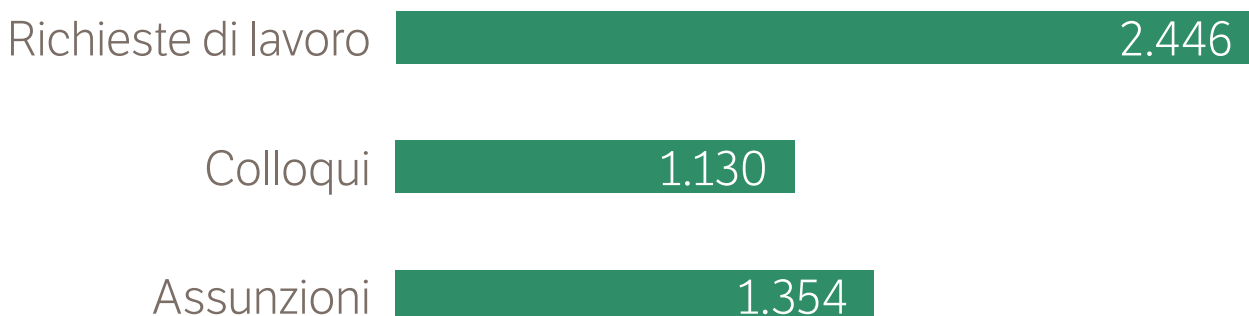


Politiche di assunzione e turn over

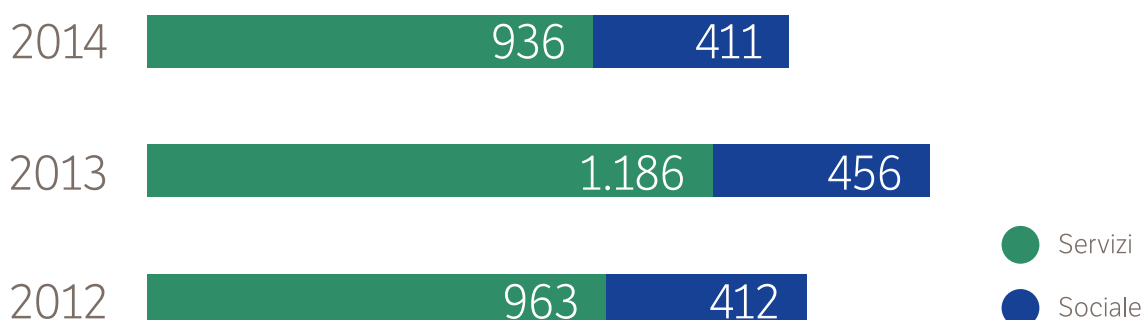
ASSUNZIONI: UN DATO IN CONTROTENDENZA

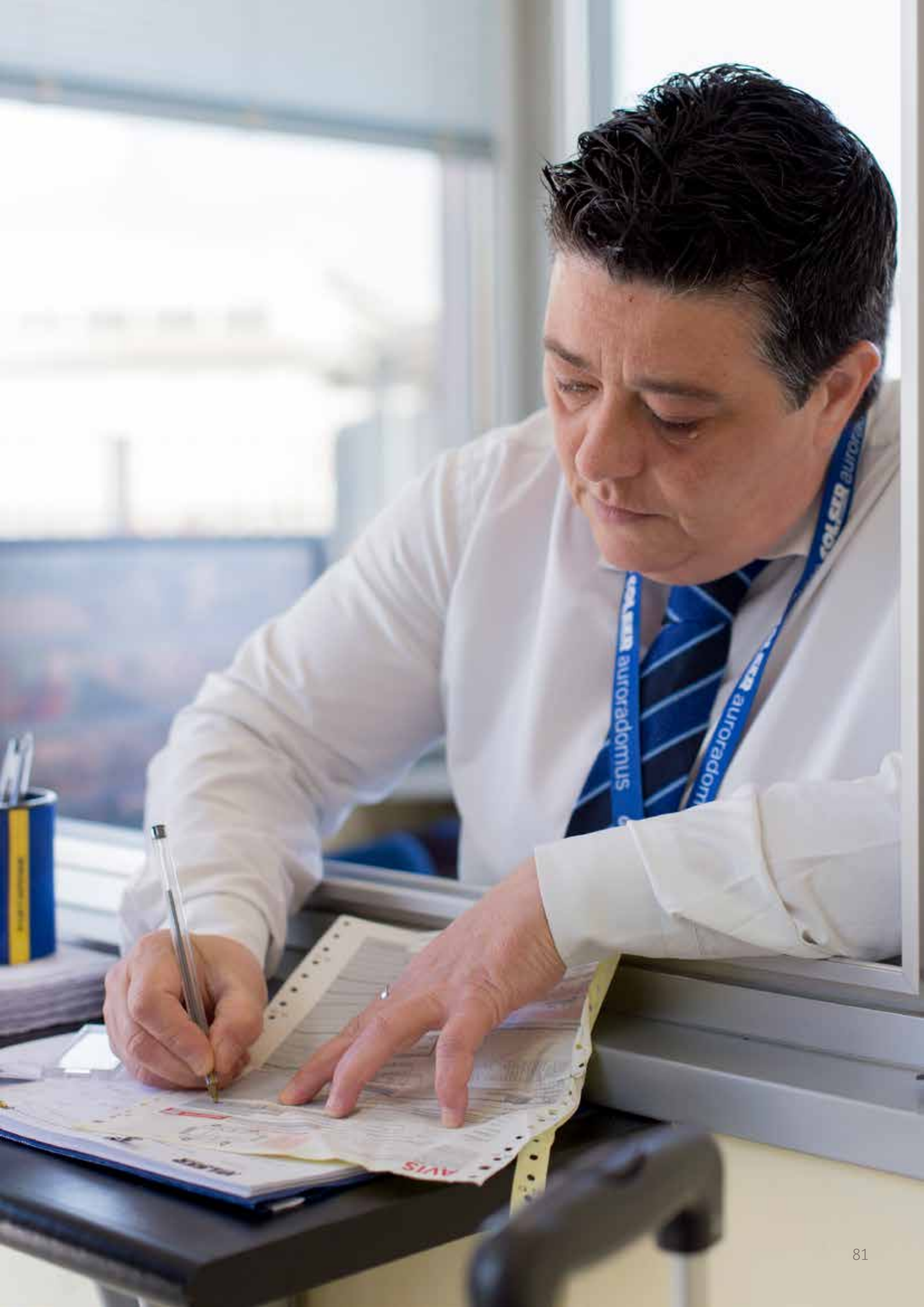
Anche il 2014 si è contraddistinto per una fervente attività degli uffici personale del Gruppo: al considerevole numero di richieste di lavoro pervenute hanno fatto séguito tantissimi colloqui attitudinali di selezione. Il numero di assunzioni (indifferenziate nel grafico fra tempi determinati e indeterminati, part time e tempo pieno) mostra ancora una volta **il valore aggiunto in termini occupazionali che il Gruppo conferisce ai territori nei quali opera**. Nonostante il periodo di crisi economica generalizzata il Gruppo Cooperativo continua a rappresentare un'importante opportunità lavorativa all'interno delle Comunità in cui è presente. È interessante notare nei dati sotto riportati l'elevato impegno nella ricerca e nella selezione del personale profuso dalla nostra organizzazione: tale impegno rappresenta il primo passo verso l'impegno di fornire ai nostri interlocutori dei servizi di qualità.

ASSUNZIONI 2014

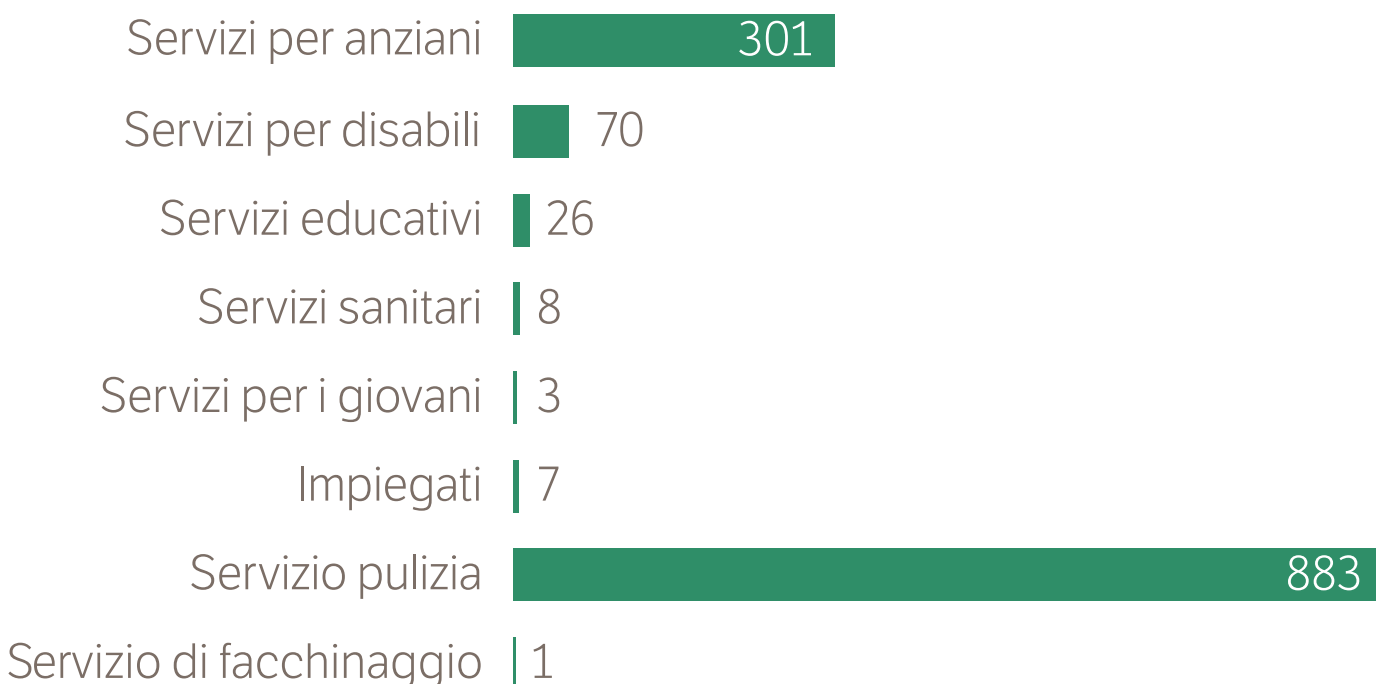


ASSUNZIONI SUDDIVISE PER SETTORE E SERVIZI





ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO

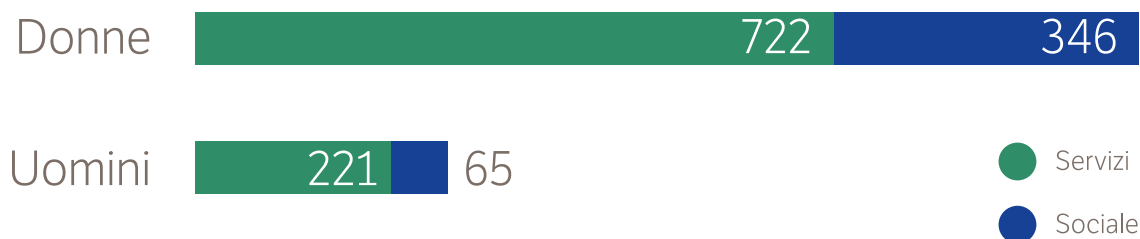


Nell'ambito dei servizi di pulizia e dei servizi agli anziani si è registrato il maggior numero di assunzioni nel corso del 2014. Tale dato è direttamente proporzionale alla predominanza occupazionale e di fatturato di questi due servizi all'interno, rispettivamente, di **COLSER** e di **Auroradomus**.

Significative, comunque, anche le assunzioni fatte in altri ambiti come, ad esempio, i servizi per i disabili e i servizi di portierato.

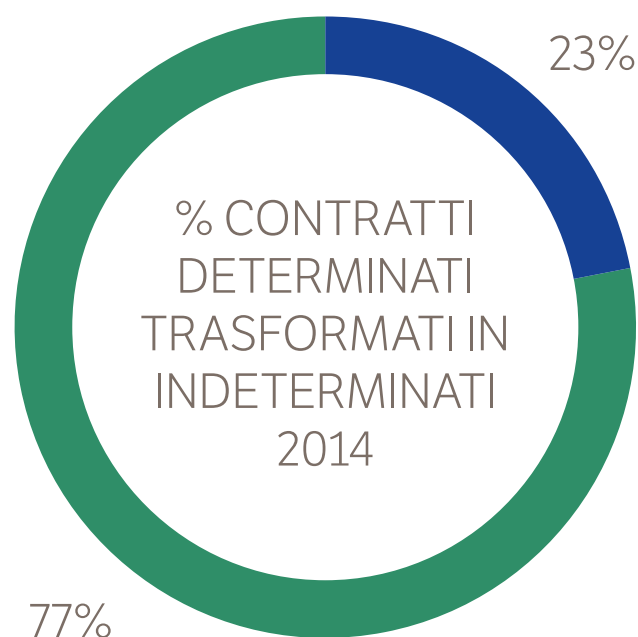
ASSUNZIONI PER GENERE

La divisione percentuale tra donne e uomini assunte nel corso del 2014, mostra come la vocazione al femminile del Gruppo sia destinata a durare anche per i prossimi anni.



Si conferma in crescita il dato delle assunzioni a tempo determinato.

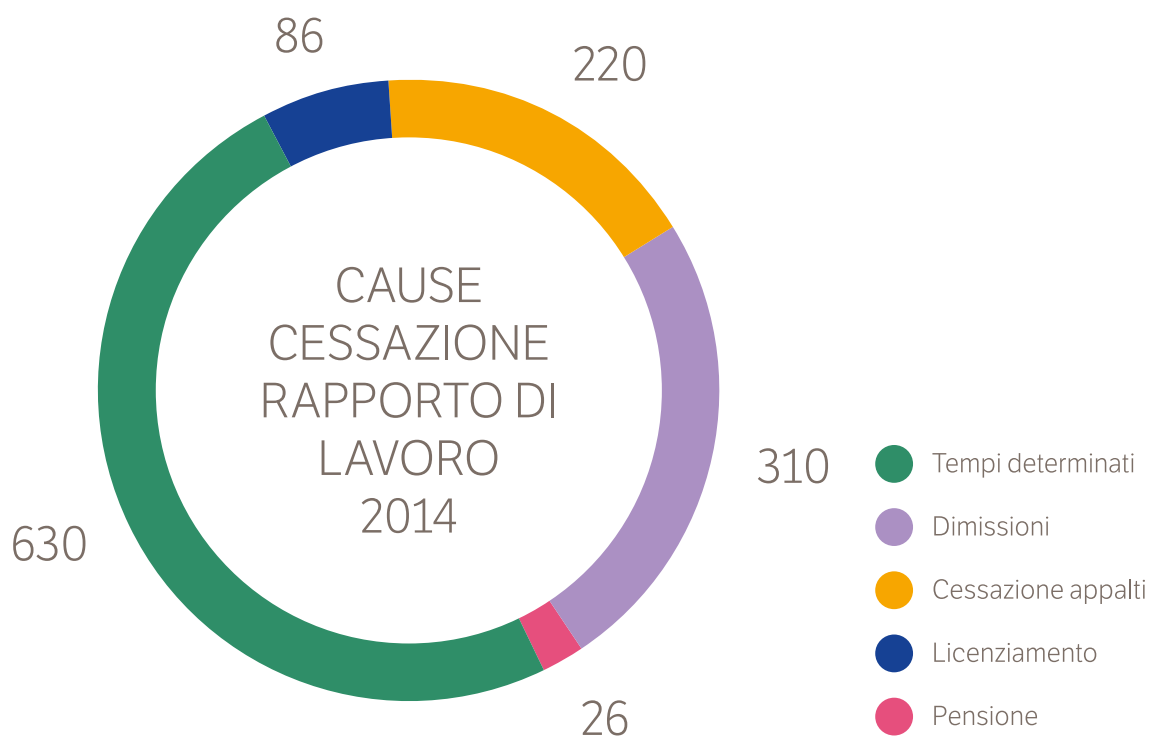
A compensare questo dato che può apparire penalizzante per i lavoratori che entrano nel Gruppo si riscontra l'elevato numero di trasformazioni dei contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato.



- % trasformati
- % non trasformati

CESSAZIONI PER TIPOLOGIA

Il turn over, anche se con numeri decrescenti, è presente all'interno del Gruppo: tra le cause di cessazione del rapporto lavorativo registrate nel 2014, i numeri più significativi vengono raggiunti dalla scadenza di contratti a tempo determinato, la dimissione e la cessazione di appalti. In relazione ai tempi determinati segnaliamo come dopo la scadenza sia spesso intervenuto un rinnovo con conseguente prosecuzione del rapporto lavorativo. In relazione alla cessazione degli appalti facciamo notare come i lavoratori siano stati comunque assunti dalla cooperativa o dall'azienda subentrante.

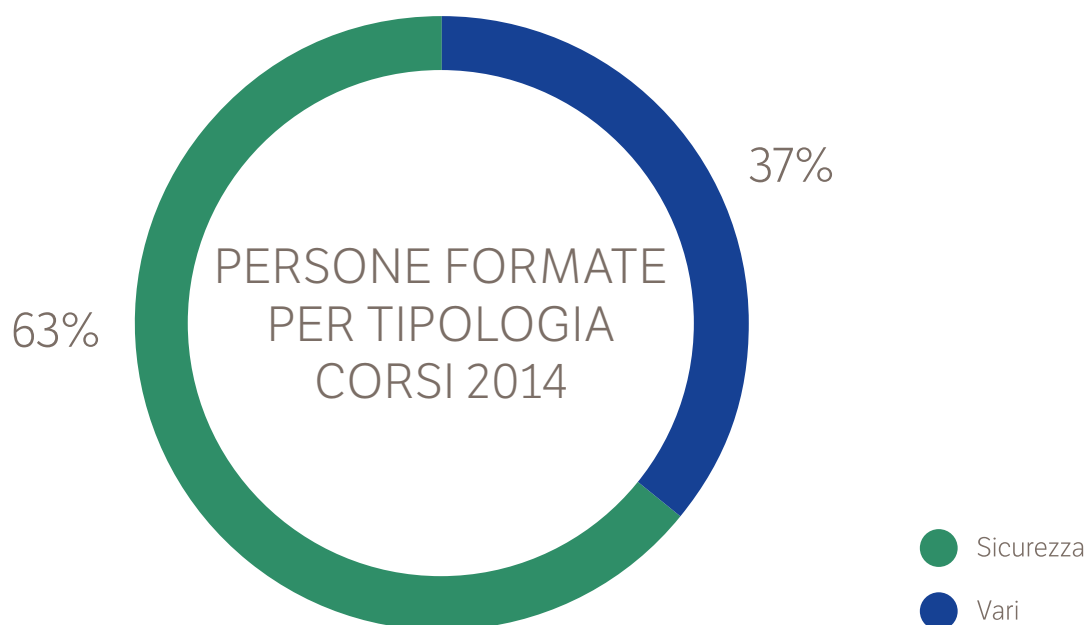
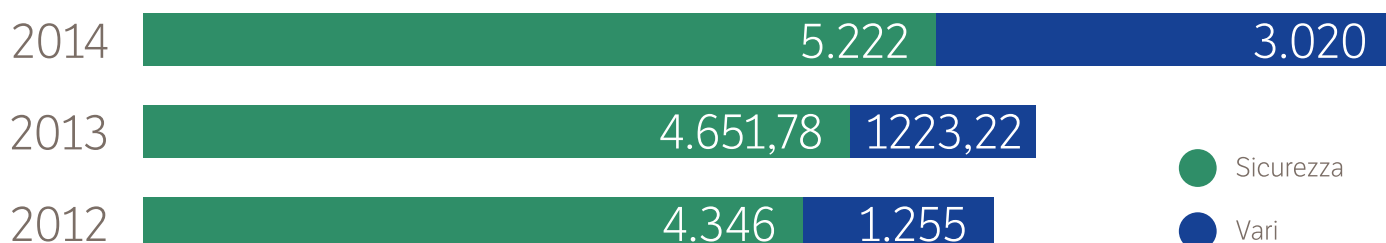




Formazione e valorizzazione del personale

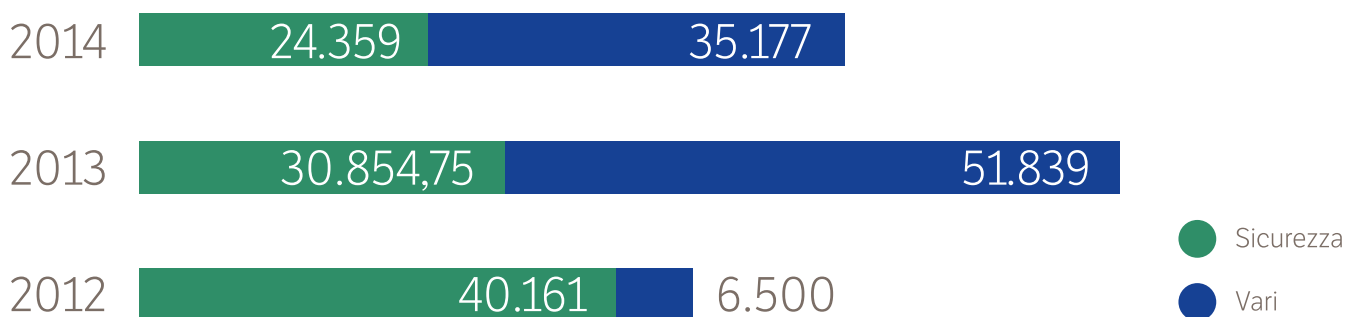
La formazione continua è da sempre una caratteristica del nostro Gruppo. Riteniamo che proprio la professionalità e la qualificazione dei nostri lavoratori siano state una delle chiavi del nostro sviluppo. I dati offrono una conferma di quanto detto e mostrano numeri in crescita.

PERSONE FORMATE NEGLI ANNI

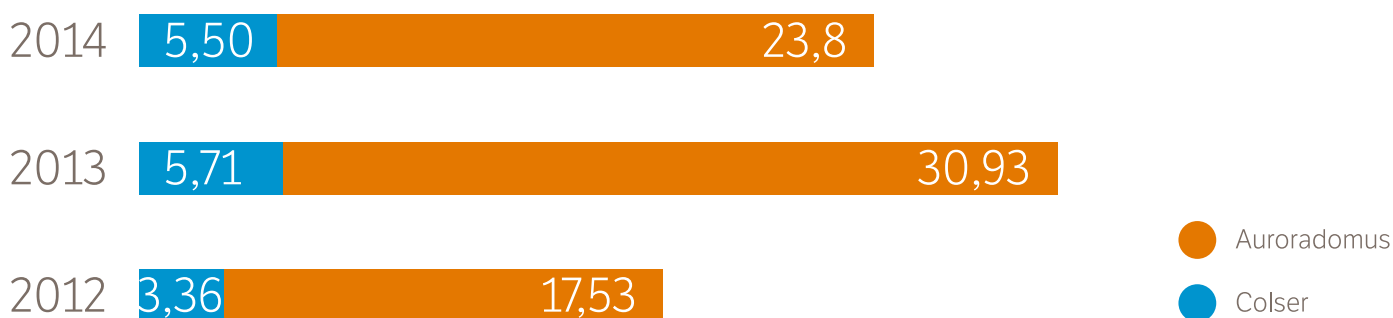


I dati sulle ore impiegate per le attività di formazione mostrano valori molto buoni che sottolineano l'impegno del Gruppo sulla qualificazione dei soci.

ORE DI FORMAZIONE NEGLI ANNI



MEDIA ORE PRO CAPITE

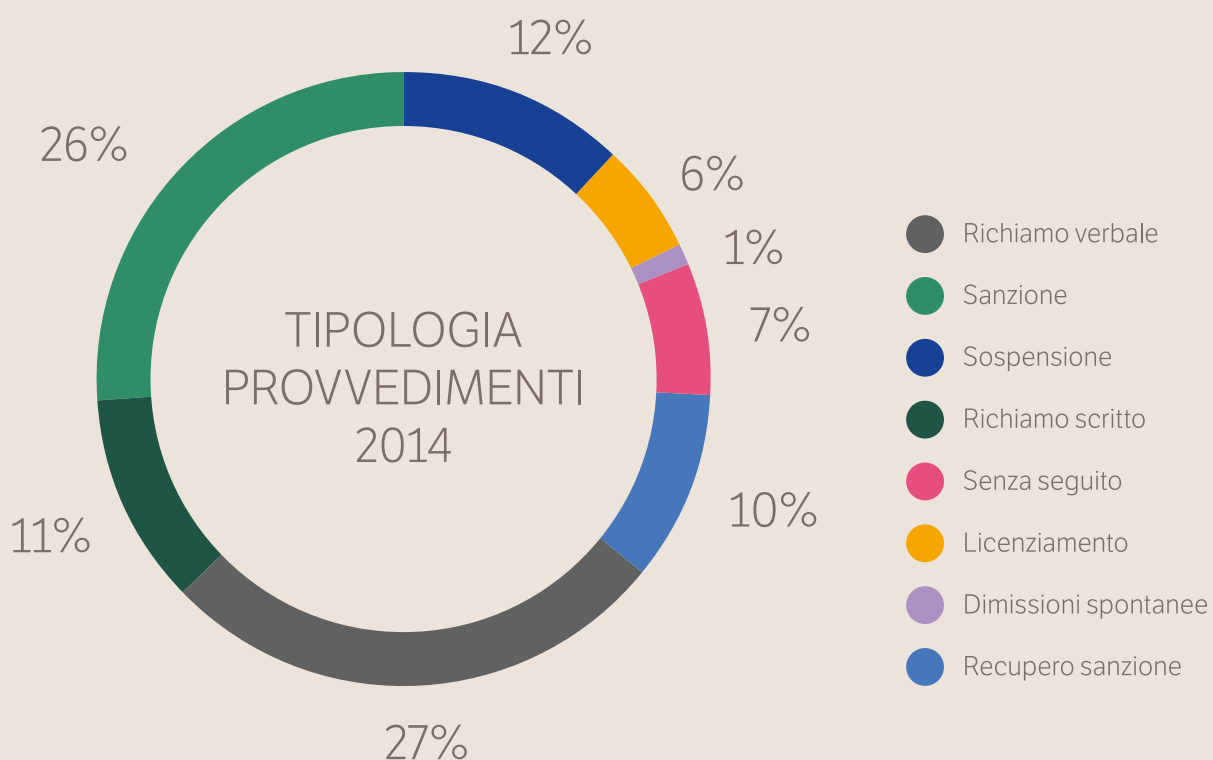


Provvedimenti disciplinari

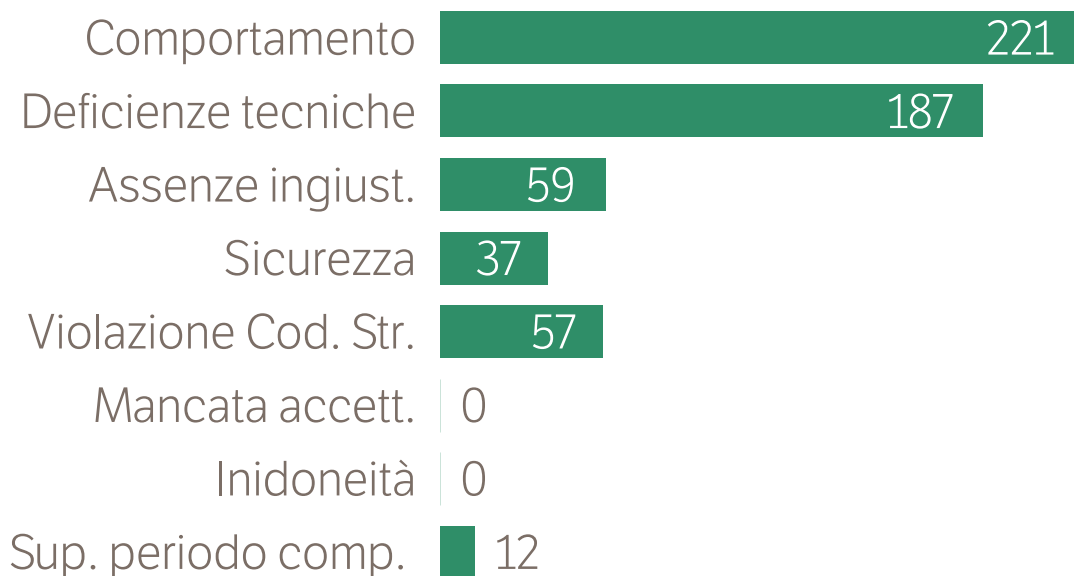
TIPOLOGIA DEI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E DEI CONTENZIOSI

La gestione corretta del personale comporta anche una scrupolosa attenzione nel far rispettare i contenuti dei nostri regolamenti interni. Nei contesti in cui lavoriamo, dove anche gli aspetti relazionali sono estremamente importanti, è necessario fare in modo che non si perda mai l'attenzione non solo sugli aspetti tecnici, ma anche su quelli etico-deontologici.

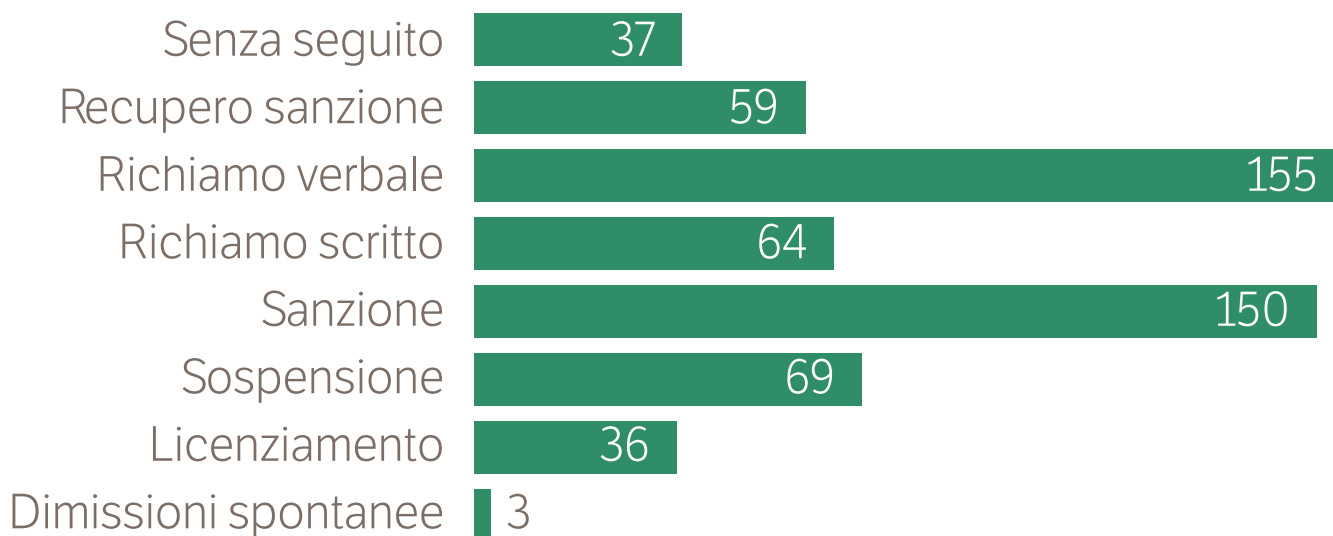
I provvedimenti non vengono gestiti con finalità punitive, ma con lo scopo di riuscire a far percepire a tutti i lavoratori l'importanza dei valori e dei principi a cui il Gruppo si ispira.



CAUSA PROVVEDIMENTI 2014



TIPOLOGIA PROVVEDIMENTI 2014



CONTENZIOSI 2014







I clienti

**Il nostro sistema si basa sul principio
del miglioramento continuo.
Per questo è fondamentale
che tutte le persone che ruotano
attorno al nostro mondo si sentano
sempre coinvolte e valorizzate.**

Valore della clientela

FATTURATO

Il fatturato complessivo realizzato dal Gruppo Cooperativo nell'anno 2014, in continuità con il periodo precedente, è cresciuto significativamente del 5,7% pari a 8 milioni di euro in valore assoluto.

FATTURATO GCP IN €/MLN

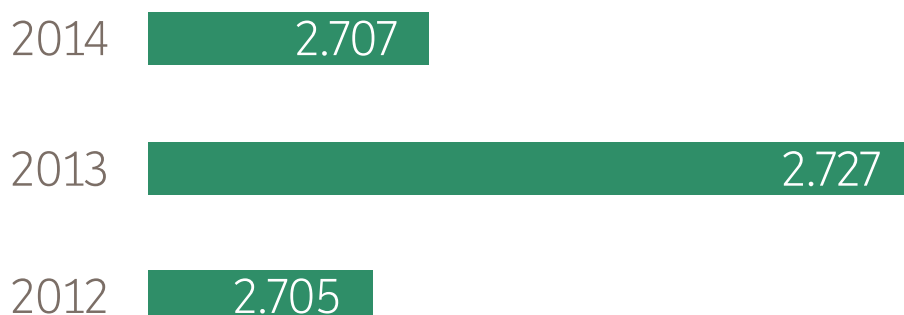


Il trend costantemente in crescita e in controtendenza rispetto non solo ai settori di riferimento, ma anche all'economia nazionale, conferma la capacità del Gruppo di saper sfruttare le opportunità offerte da un mercato da anni in forte stagnazione economica. Le strategie che guidano l'attività del gruppo si fondano, soprattutto, su: **flessibilità della produzione; qualità e innovazione dei servizi offerti; sostenibilità economica dei servizi; riorganizzazione e razionalizzazione dei fattori produttivi impiegati; espansione in nuovi territori.**

NUMERO DEI CLIENTI

Il numero di clienti nel corso del triennio si mantiene sostanzialmente costante, dato che ha una forte valenza positiva, poiché esprime la capacità del Gruppo di consolidare i rapporti commerciali sia in ambito pubblico (mediante ri-aggiudicazioni e/o nuove aggiudicazioni), sia in ambito privato.

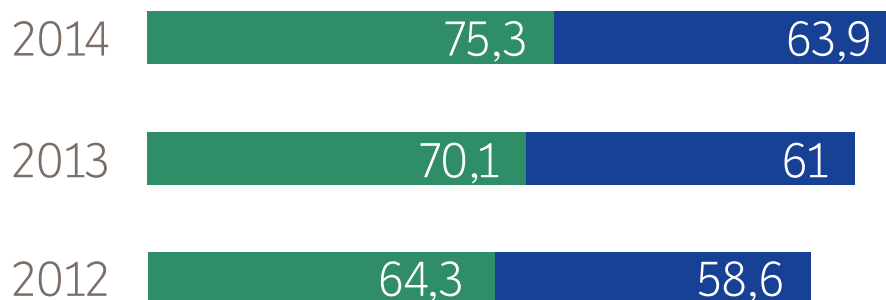
In entrambi i casi il consolidamento dei rapporti è indicatore di elevato grado di soddisfazione del committente finale.



FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SETTORE

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

- i servizi alle imprese che assorbono circa il 54% del fatturato del Gruppo, pari a 75 milioni di euro
- i servizi alla persona che assorbono il 46% del fatturato del Gruppo, pari a 64 milioni di euro



Analogamente all'anno 2013 la crescita del Gruppo coinvolge entrambi i settori.

Per il settore dei servizi alle imprese, nonostante il 2014 possa considerarsi come un anno sostanzialmente di consolidamento, il fatturato è stato incrementato di oltre 5 milioni di euro, con una variazione percentuale pari al 7,4%.

Il settore dei servizi alla persona ha registrato un'espansione costante elevando i volumi di fatturato di circa 3 milioni di euro, con una variazione del 4,7%. Di rilievo è l'inizio dell'attività nella regione Toscana, attraverso la gestione di importanti strutture per anziani.

INCREMENTO % FATTURATO 2014

Servizi alle imprese 7,4%

Servizi alle persone 4,7%

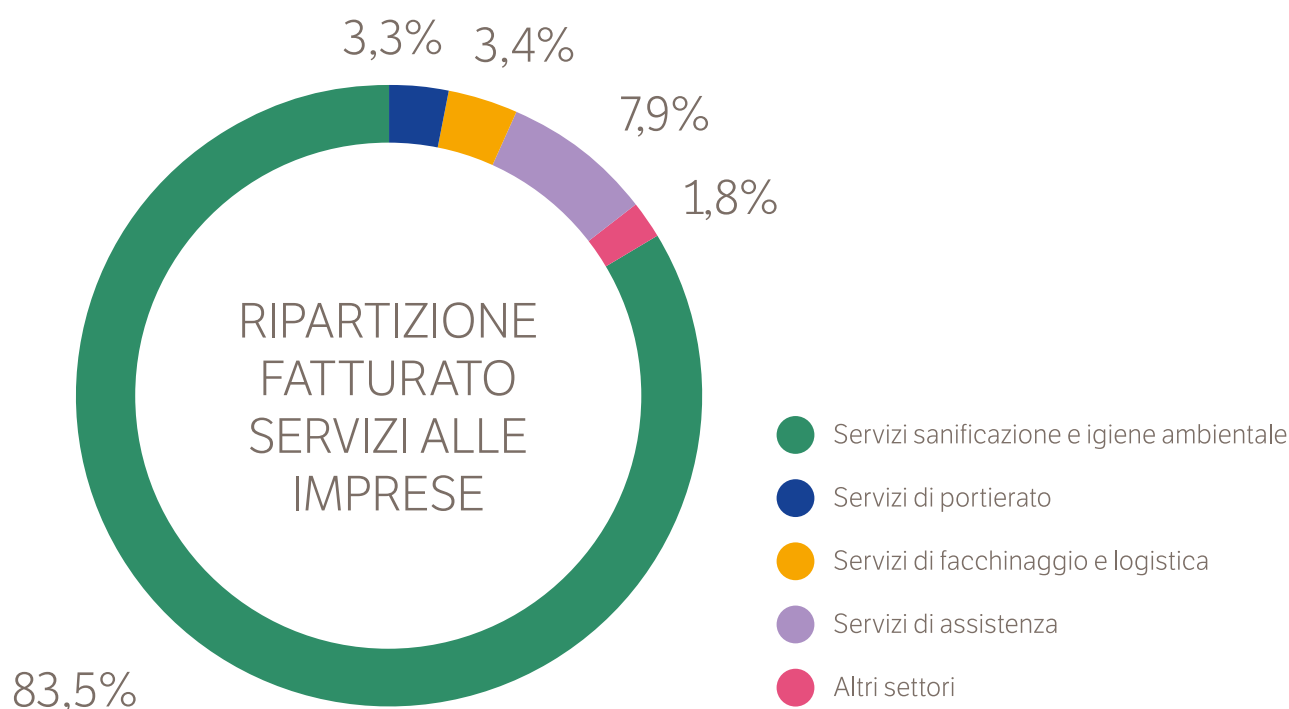
- Servizi alle imprese
- Servizi alle persone



FATTURATO PER TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

SERVIZI ALLE IMPRESE

Nell'ambito dei servizi alle imprese i servizi tradizionali di sanificazione e igiene ambientale confermano il trend fortemente crescente (+5 milioni di euro rispetto al 2013 pari all'8,7% di incremento) assorbendo circa l'83% del fatturato grazie all'acquisizione di diversi appalti alla convenzione CONSIP FM2 in Toscana e in Umbria e alla convenzione CONSIP FM3 in Friuli Venezia Giulia, Veneto e Trentino Alto Adige. I servizi di reception, facchinaggio e logistica non subiscono variazioni di rilievo.



Nell'ambiente **Ospedaliero-Sanitario** oltre ai clienti storici, tra cui annoveriamo **l'Azienda Ospedaliera di Parma, l'Azienda Ospedaliera Senese, l'Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, l'Hospital Piccole Figlie di Parma**, è entrata a regime nel corso del 2014 **l'Azienda Ospedaliera di Pistoia**: una delle 2 nuove strutture ospedaliere acquisite nel corso del 2013 in Toscana. La crescita nel corso degli anni dei clienti nell'ambito del settore sanitario è il risultato del forte orientamento alla specializzazione, finalizzato all'erogazione di servizi a elevato standard qualitativo.

In ambito civile le nostre attività si svolgono principalmente in università, scuole, strutture sportive e uffici in genere. Trattasi di un ambito in cui l'esperienza della cooperativa e la sua presenza sul territorio nazionale sono ormai fortemente consolidate e ciò trova conferma nell'aggiudicazione di appalti prestigiosi che possono contare sull'alta qualità dei nostri servizi.

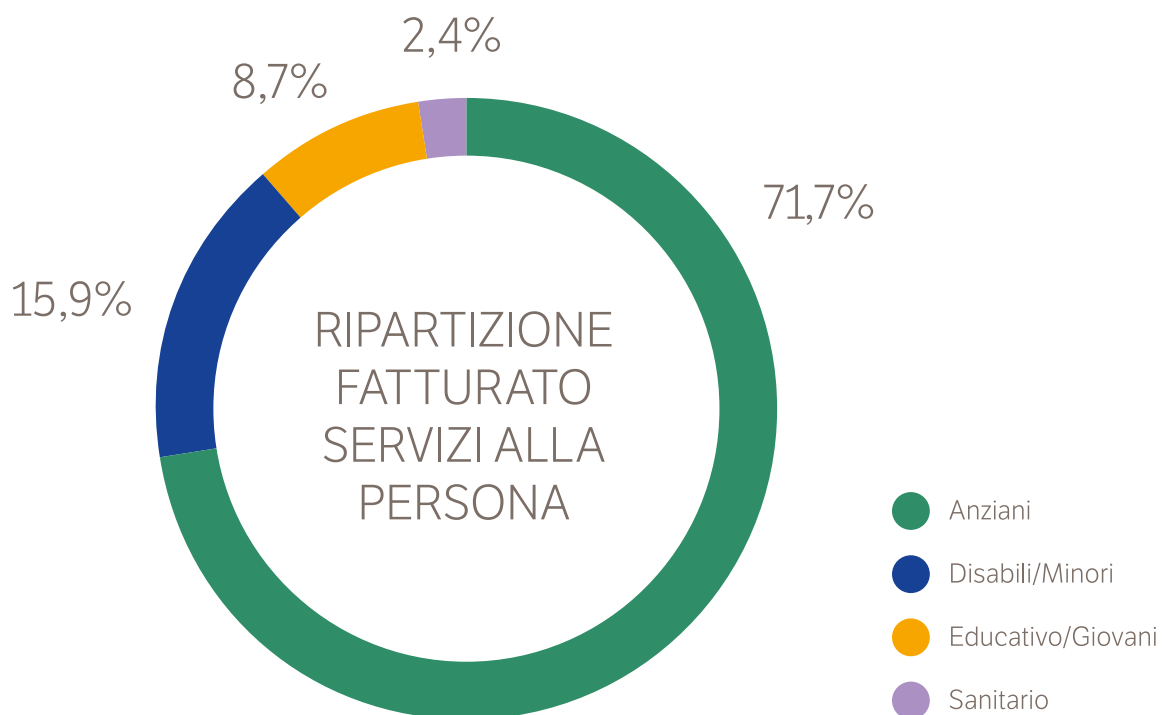
Negli stabilimenti industriali si rileva la nostra presenza nel settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. Anche in questo ambito la cooperativa può contare su rapporti con i clienti pluriennali, che hanno consentito nel corso degli anni una forte penetrazione nel tessuto industriale delle regioni del Nord Italia.

Per quanto riguarda le **attività di logistica, movimentazione merci e facchinaggio**, prosegue la storica gestione degli appalti presso il **Centro Agroalimentare e Logistica di Parma** e presso **l'AUSL di Bologna**, per la quale la cooperativa si occupa di movimentazione, trasporto e consegna beni presso tutte le strutture della provincia. La quota di mercato non ha subito variazioni di rilievo, soprattutto, in termini espansivi in quanto trattasi di un settore complesso e di difficile sviluppo, che ha risentito e risente fortemente della crisi economica su scala nazionale.

SERVIZI ALLE PERSONE

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

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



I servizi sono erogati, principalmente, mediante: **accreditamento di strutture, affidamento in appalto dei servizi e gestioni dirette**. Nell'ambito di quest'ultima modalità l'area sociale del Gruppo si occupa della gestione di molteplici strutture che si rivolgono: **ad anziani** con prestazioni diversificate che vanno dalla forma di **assistenza socio-sanitaria** più completa all'**assistenza domiciliare**, a seconda delle esigenze degli utenti; a **disabili** con prestazioni **socio-sanitarie di tipo riabilitativo**; a **giovani e minori** con prestazioni di tipo scolastico-educativo e di inclusione sociale.

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.

Tra le strutture gestite direttamente abbiamo:

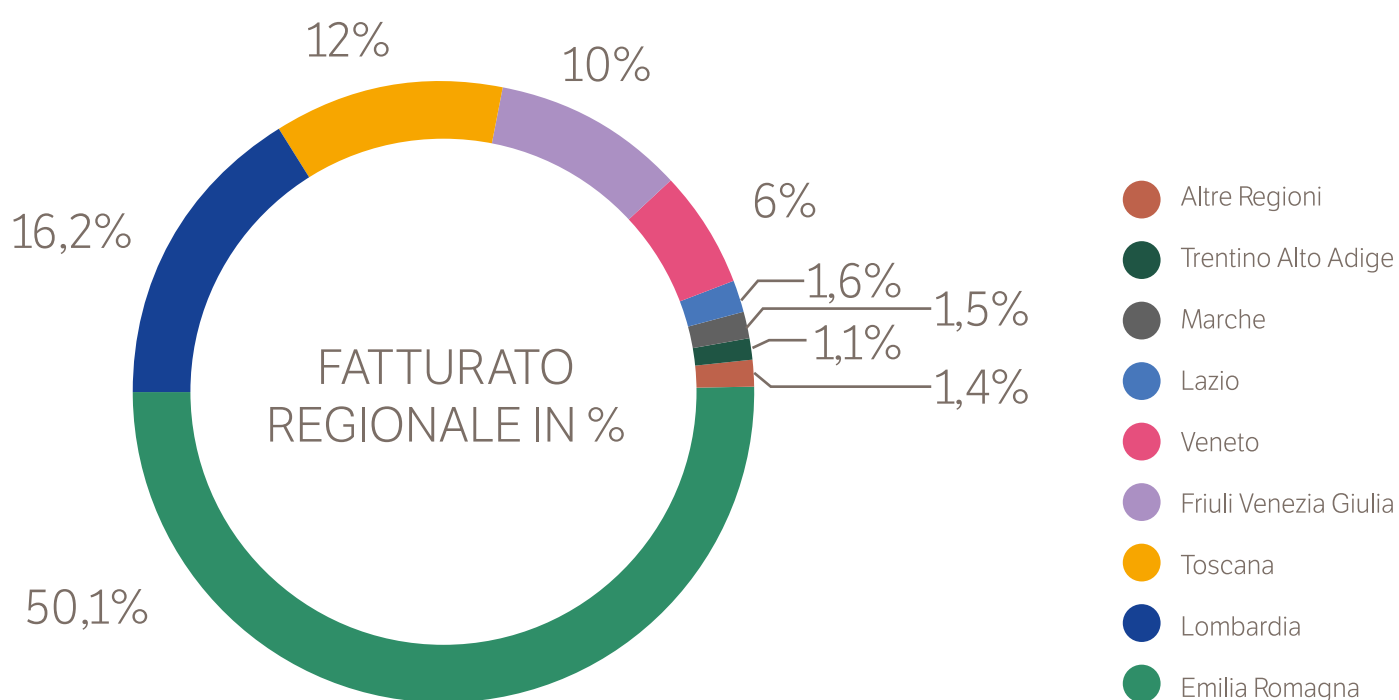
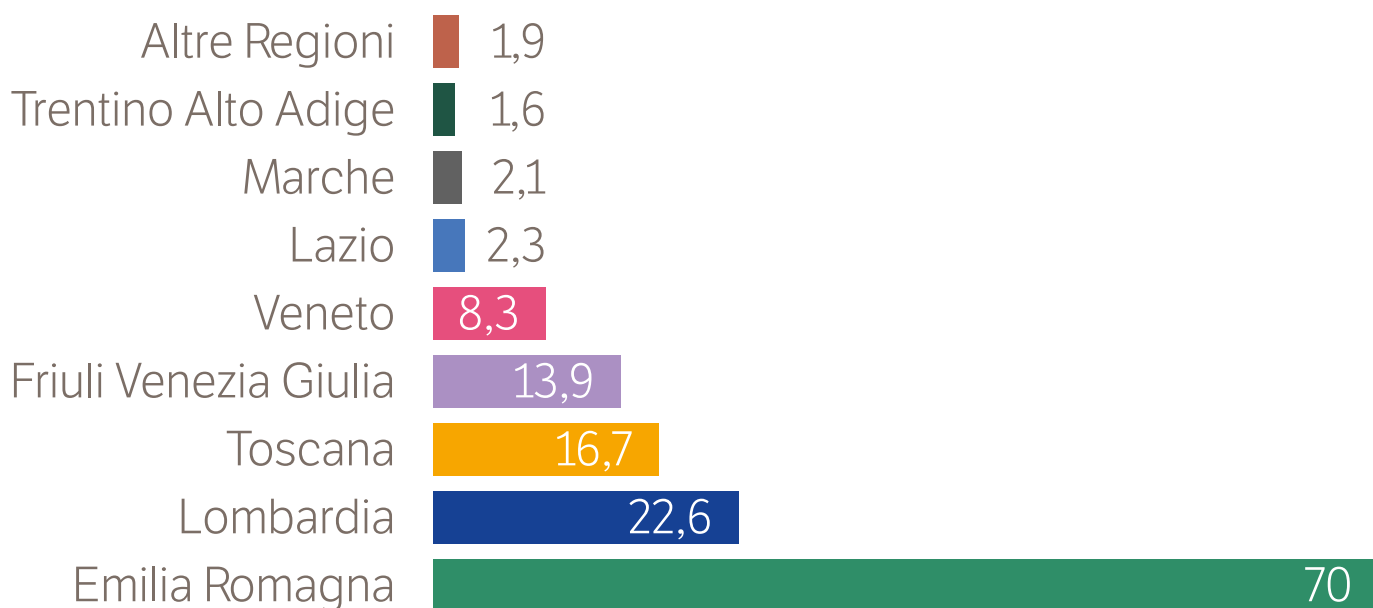
- C.R.A. **Casa degli Anziani** di Collecchio
- R.S.A. **Casa degli Anziani** di Collecchio
- Pensionato **Albergo Città di Fidenza**
- Comunità Alloggio **Casa del Pellegrino** di Albareto
- **Spazio Auroradomus** del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma
- Comunità Alloggio **Villa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



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 50% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 16% e il 12%, il Friuli Venezia Giulia con circa il 10% e poi le altre regioni con percentuali tra il 3% e il 6%.

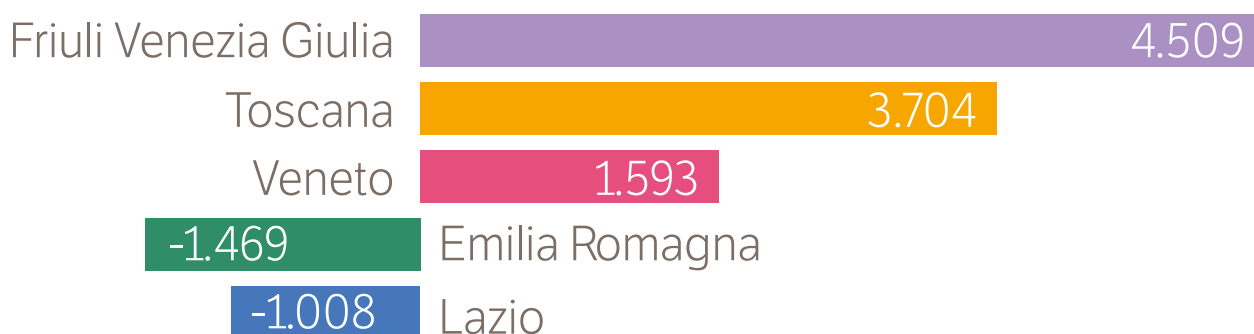
DISTRIBUZIONE FATTURATO REGIONALE 2014 IN €/MLN



Tuttavia, è interessante sottolineare come nel 2014 si rilevi una lieve contrazione nel fatturato per le regioni Emilia Romagna e Lazio (il decremento rispetto al 2013 è pari a circa 1,5 milioni di euro) a favore, principalmente dell'area Triveneto (Friuli Venezia Giulia e Veneto +6 milioni di euro pari al 75% in più rispetto al 2013) e della regione Toscana (+3,7 milioni di euro pari al 28% in più rispetto al 2013.) La forte crescita in termini di fatturato di queste due aree, per quanto riguarda il settore dei servizi alle imprese, è riconducibile principalmente all'entrata a regime nel 2014 dei nuovi appalti pubblici connessi alle convenzioni CONSIP FM2 e FM3, tra i quali **Università di Udine, Università di Trieste, Università di Venezia, Regione Friuli Venezia Giulia, Ospedale San Jacopo di Pistoia, Comune di Grosseto, Comune di Prato**. Diversamente la contrazione di fatturato per la regione Emilia Romagna è dovuta alla cessazione degli appalti presso gli istituti scolastici regionali e per la regione Lazio è riconducibile alla fine degli appalti connessi alla convenzione CONSIP FM1.

In ambito sociale la contrazione dell'operatività in Emilia Romagna è essenzialmente ascrivibile alle internalizzazioni pubbliche di alcuni nostri servizi. Importanti aumenti di fatturato si sono invece riscontrati nella regione Friuli Venezia Giulia grazie all'aggiudicazione della gestione integrata del **Centro Anziani Ettore Tolazzi a Moggio Udinese**. L'aggiudicazione di tre RSA nel territorio della Lunigiana ha infine comportato per la prima volta nella sua storia, la presenza (con importi rilevanti) di **Auroradomus** nella regione Toscana.

VARIAZIONE FATTURATO 2014 IN €/1000 PRINCIPALI REGIONI



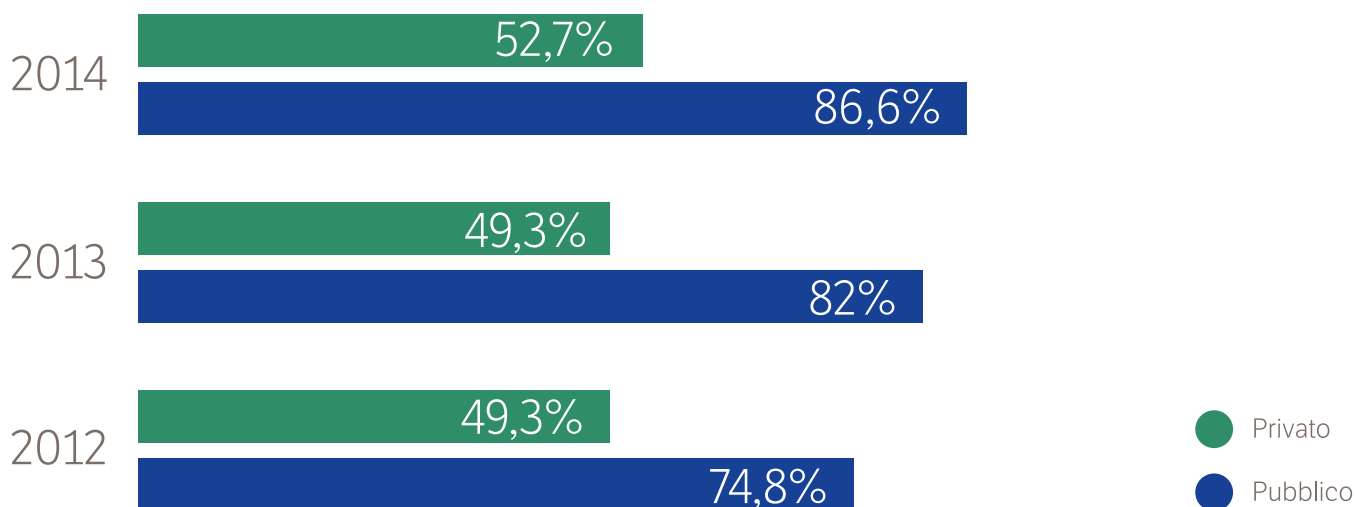
INCREMENTO % FATTURATO 2014



CLIENTI PER TIPOLOGIA DI SETTORE (PUBBLICO/PRIVATO)

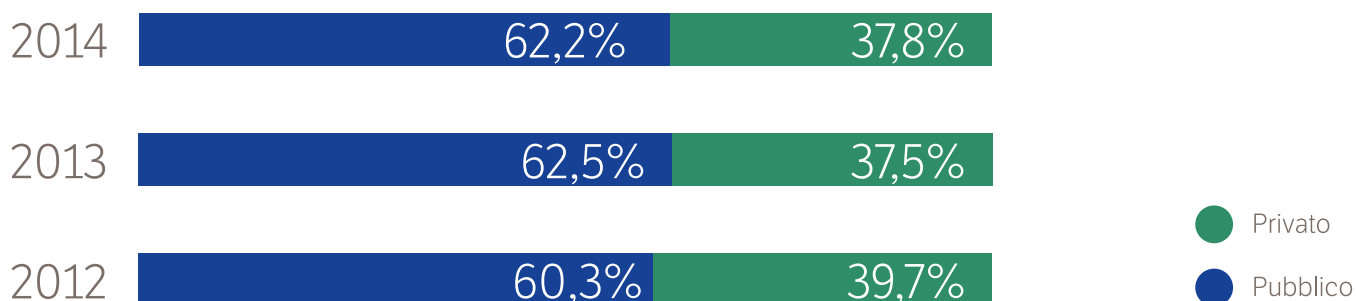
Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una netta preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste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

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE IN €/MLN



Il dato dell'anno 2014 conferma il progressivo spostamento dell'attività del Gruppo verso la committenza pubblica, sia per strategie aziendali che negli ultimi anni hanno portato a prediligere importanti appalti pubblici, sia per una forte tendenza del settore pubblico all'esternalizzazione dei servizi che, nonostante la crisi, non ha subito flessioni.

INCIDENZA % TIPOLOGIA DI CLIENTE



NUMERO FILIALI

Un'organizzazione di grandi dimensioni come quella del Gruppo Cooperativo necessita di un decentramento organizzativo che trova il proprio cardine nella presenza di diverse filiali sul territorio nazionale. Le filiali rappresentano un importante riferimento organizzativo, informativo e progettuale per tutti i nostri stakeholder (elenco completo a pag. 24).

ANALISI INVESTIMENTI

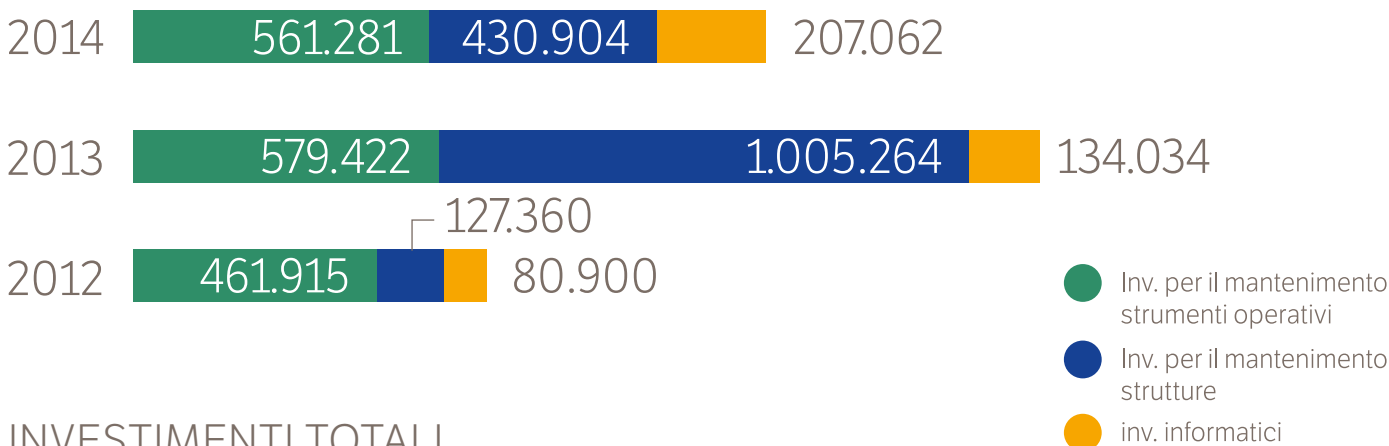
Una delle linee guida delle scelte aziendali del Gruppo è la ricerca costante di sinergie, attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzazione dei costi e massimizzazione dell'efficienza. In quest'ottica rientra il costante investimento nella manutenzione, nel potenziamento e nel rinnovo dei nostri strumenti operativi, poiché riteniamo che la qualità dell'offerta sia imprescindibile dalla qualità delle procedure, delle tecnologie e dei mezzi che stanno alla base dell'erogazione del servizio.

Fondamentali sono, pertanto, gli investimenti destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi, a cui vengono destinate risorse ogni anno. Nell'anno 2014 gli investimenti in strumenti operativi hanno assorbito risorse finanziarie per circa 560 mila euro in linea con l'esercizio precedente, non essendosi presentate necessità specifiche.

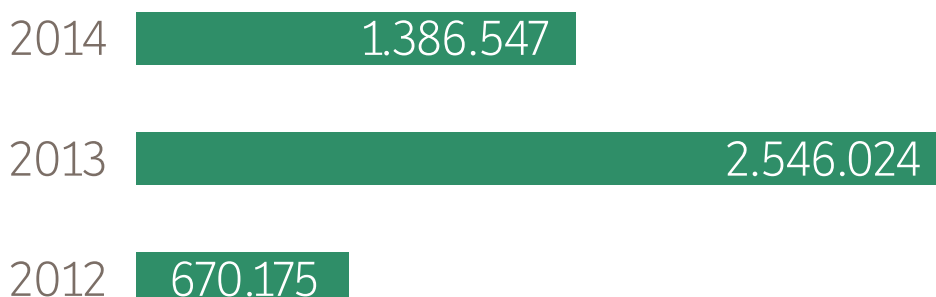
Gli investimenti informatici sono finalizzati all'aggiornamento degli apparati, delle attrezzature elettroniche e dei software in uso. Nell'anno 2014 hanno assorbito circa 210 mila euro.

Relativamente al mantenimento delle strutture a differenza del 2013, esercizio nel quale si è conclusa la realizzazione della sede comune di Gruppo e sono state portate a termine importanti ristrutturazioni di immobili sedi di servizi, le risorse investite nell'anno 2014 rientrano in una politica di mantenimento.

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI 2012-2014 €



INVESTIMENTI TOTALI





Nei nostri servizi parla la qualità

LE CERTIFICAZIONI

Ormai, da anni, il Gruppo Cooperativo opera attraverso sistemi integrati di gestione che comprendono al loro interno, oltre alle disposizioni legislative vigenti, anche diverse norme internazionali di certificazione.

Nel tempo alla norma **ISO:9001** (Sistemi di gestione per la qualità) si sono aggiunte le norme **ISO:14001** (Sistema di gestione ambientale), **SA8000** (Responsabilità Sociale di Impresa), **OHSAS:18001** (Sicurezza negli ambienti di lavoro), **UNI:11010** (Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per disabili).

I sistemi di gestione relativi ai citati requisiti sono progettati per ottimizzare i processi e razionalizzare la relativa documentazione al fine di valorizzare l'intera organizzazione attraverso una migliore visibilità degli obiettivi comuni.

La visione integrata degli obiettivi è una condizione indispensabile per attuare un sistema di gestione integrato, conoscere e condividere degli obiettivi permette di sapere come organizzarsi per lavorare e per raggiungerli.

Il Gruppo Cooperativo ha scelto di assoggettarsi al rispetto di queste norme nella convinzione che lavorare in qualità non significhi semplicemente fare controlli, registrare dati su moduli senza processi di valutazione, scrivere procedure astratte.

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



NON CONFORMITÀ RILEVATE NELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

All'interno di un sistema di gestione il numero di non conformità non segnala un'inefficienza del sistema stesso, ma al contrario la sua attiva funzionalità. **Il nostro sistema si basa infatti sul principio del miglioramento continuo:** si parte quindi dall'analisi costante e sorveglianza delle criticità potenziali o reali per determinare azioni correttive che mantengano sempre le nostre attività all'interno di elevati standard qualitativi che cerchiamo di rendere più performanti di anno in anno.

La continua attività di audit interno illustrata in precedenza permette di avere sempre sotto controllo l'andamento di ogni servizio riuscendo a individuare tutti i possibili ambiti di miglioramento.

TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONI DI RECLAMI E/O NON CONFORMITÀ E LORO RISOLUZIONE

A dimostrazione dell'efficacia del sistema di gestione, il tempo medio di risoluzione delle non conformità rilevate è pari a 30 giorni.

Per le 44 non conformità che non sono state risolte sono state attivate opportune azioni correttive tuttora in fase di svolgimento.

NON CONFORMITÀ 2014





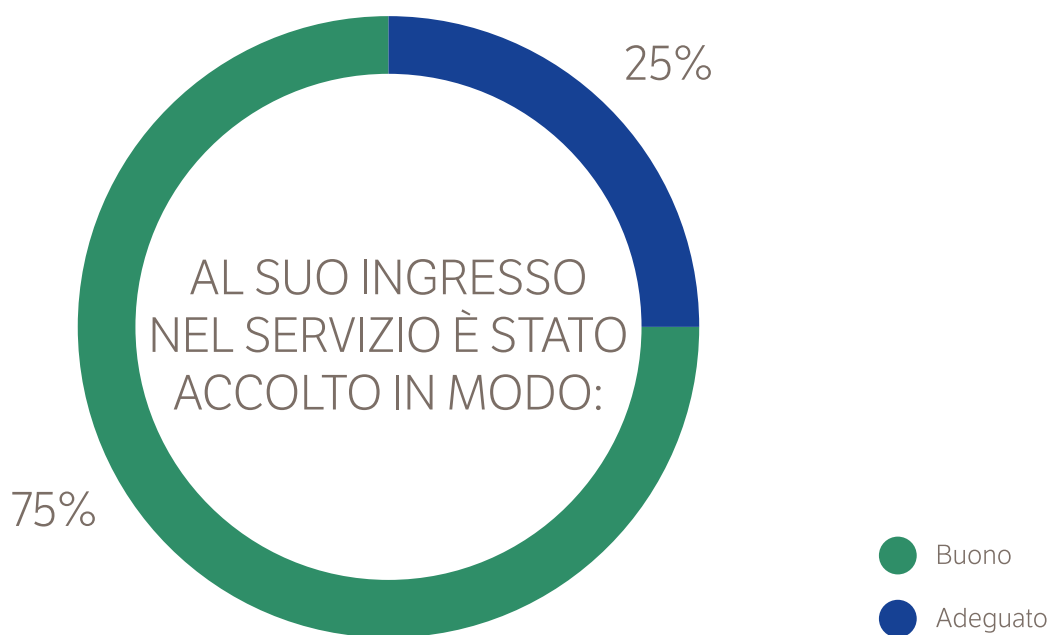
Soddisfazione

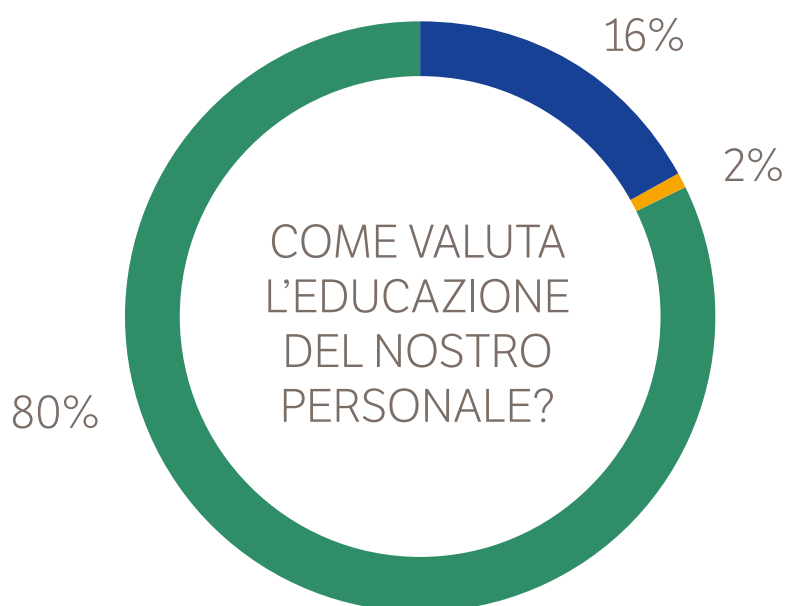
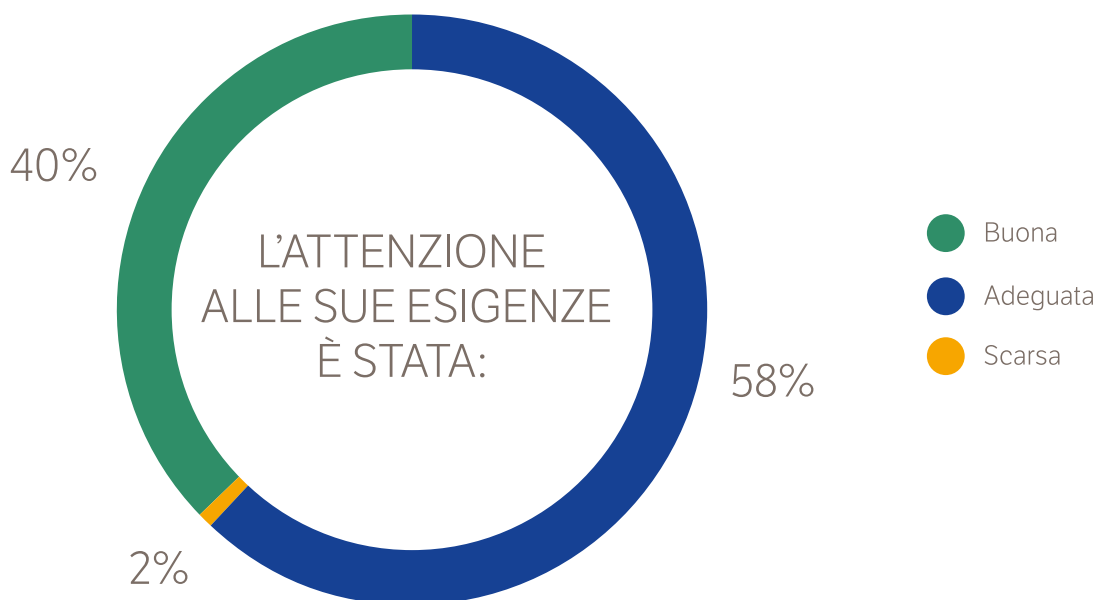
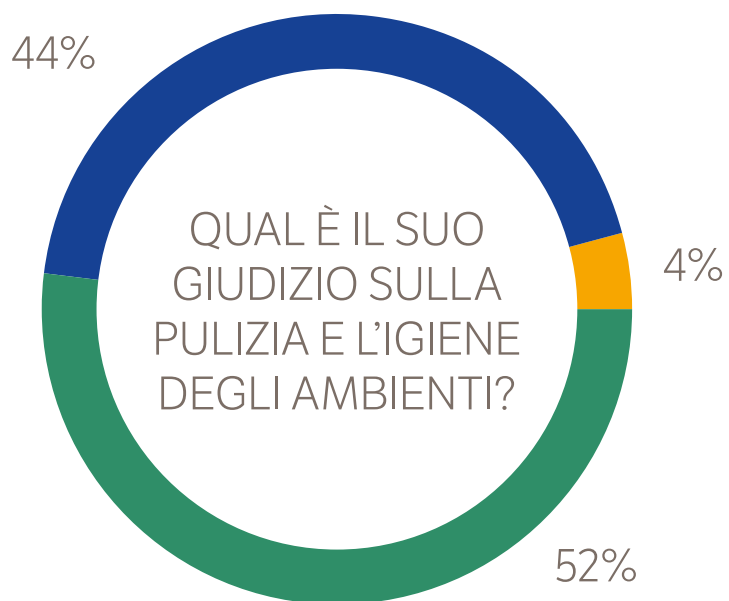
DATI SODDISFAZIONE UTENTI IN SERVIZI IN CUI OPERANO COLSER E AURORADOMUS

L'operatività congiunta di **COLSER** e di **Auroradomus** nel medesimo servizio è sempre più frequente ed è un tema sul quale la Direzione del Gruppo punta molto per il futuro studiando ipotesi di project financing relativi a strutture multidisciplinari nelle quali mettere in campo tutte le competenze del Gruppo.

Abbiamo distribuito agli utenti dei servizi, in cui COLSER e Auroradomus già attualmente lavorano insieme, un questionario di gradimento delle attività.

Riportiamo di seguito i risultati dei principali item.





- Buona
- Adeguata
- Scarsa

Rispetto dell'ambiente

Il senso di Responsabilità del Gruppo Cooperativo nei confronti dei contesti sociali di riferimento si misura anche attraverso l'attenzione che riserva alla **tutela dell'ambiente** attraverso una serie di scelte e azioni che vanno nella direzione di ridurre i consumi energetici, ridurre le emissioni nocive, utilizzare materiale riciclato, utilizzare prodotti poco inquinanti.

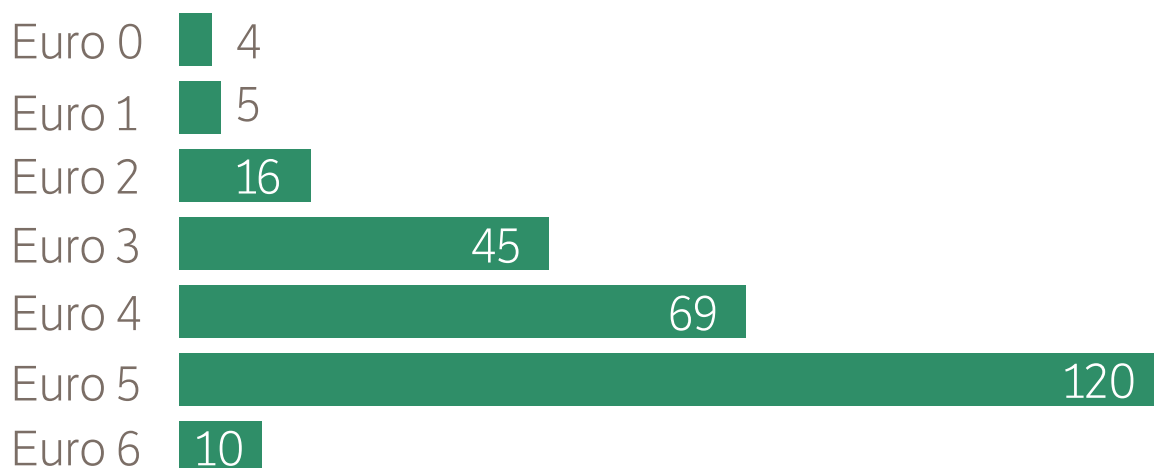
L'applicazione pratica di questi principi si riflette in molte azioni che i nostri lavoratori pongono in essere quotidianamente: azioni che se prese singolarmente producono conseguenze ambientali irrilevanti ma nel loro complesso sono in grado di determinare impatti significativi in termini ecologici.

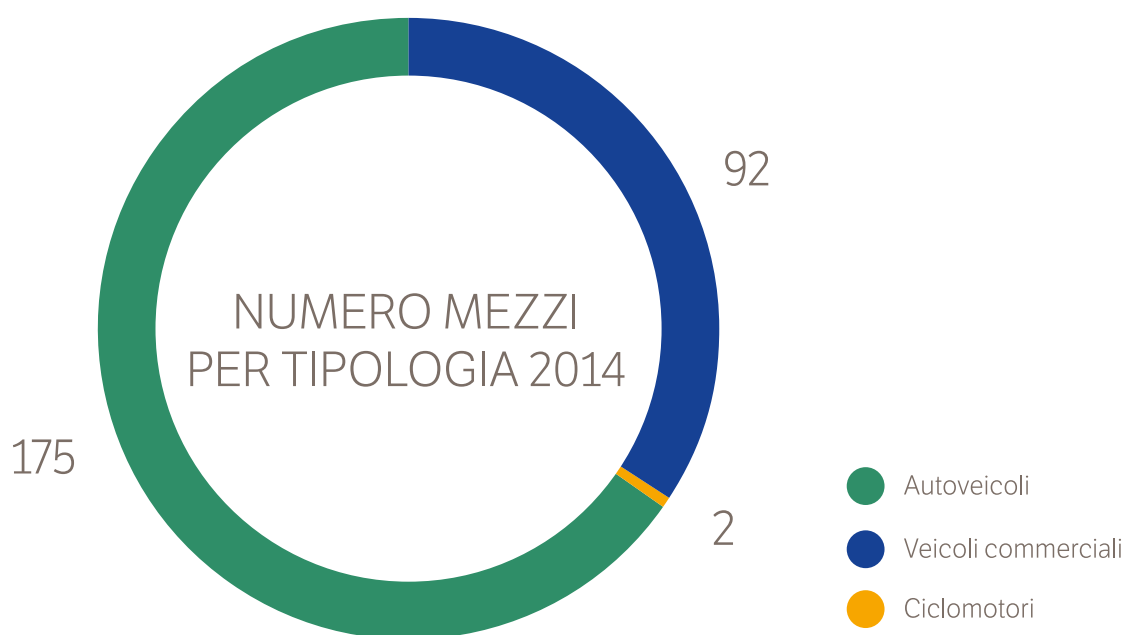
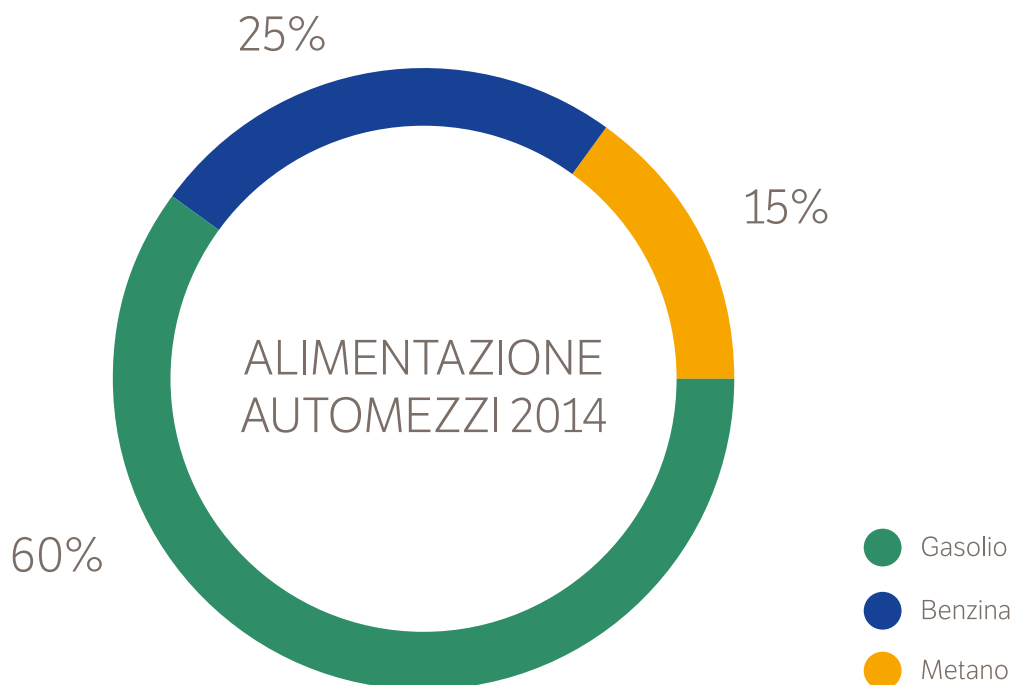
Analizzeremo di seguito alcuni dati e alcune azioni atte a valorizzare l'impegno del Gruppo nei confronti dell'ambiente: molte di queste azioni derivano anche dall'applicazione del sistema di gestione ambientale **ISO:14001**, norma di cui la Cooperativa **COLSER** possiede certificazione.

GESTIONE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI CO₂

L'attenzione del Gruppo Cooperativo per l'ambiente è molto alta anche in relazione ai mezzi di trasporto: cerchiamo di utilizzare i mezzi meno inquinanti e privilegiamo il metano in quanto più ecologico. Rispetto a questo punto è stato impostato un programma pluriennale di rinnovamento del parco auto che porterà nel giro di 5 anni ad avere almeno il 60% degli automezzi alimentati con carburante a basso impatto ambientale.

PARCO AUTOMEZZI 2014









I fornitori

I fornitori rappresentano uno dei principali stakeholder del Gruppo Cooperativo, così come, spesso, il nostro Gruppo costituisce per i fornitori uno dei principali Clienti.

Analisi dei fornitori

Con la maggior parte dei nostri fornitori, abbiamo instaurato veri e propri rapporti di partnership che si estrinsecano non solo sugli elementi economici del rapporto, ma anche e soprattutto nel poter fruire di materiali, prodotti e servizi calibrati specificatamente sulle nostre necessità.

I fornitori sono inseriti in specifici Albi e sono assoggettati alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato. L'accesso all'Albo è regolamentato da ben definite e scrupolose modalità di selezione e valutazione. In diversi casi vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera produttiva nella sua interezza.

Il Gruppo Cooperativo presenta nei propri Albi Fornitori diverse imprese cooperative per l'importanza che riveste il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

NUMERO DEI FORNITORI

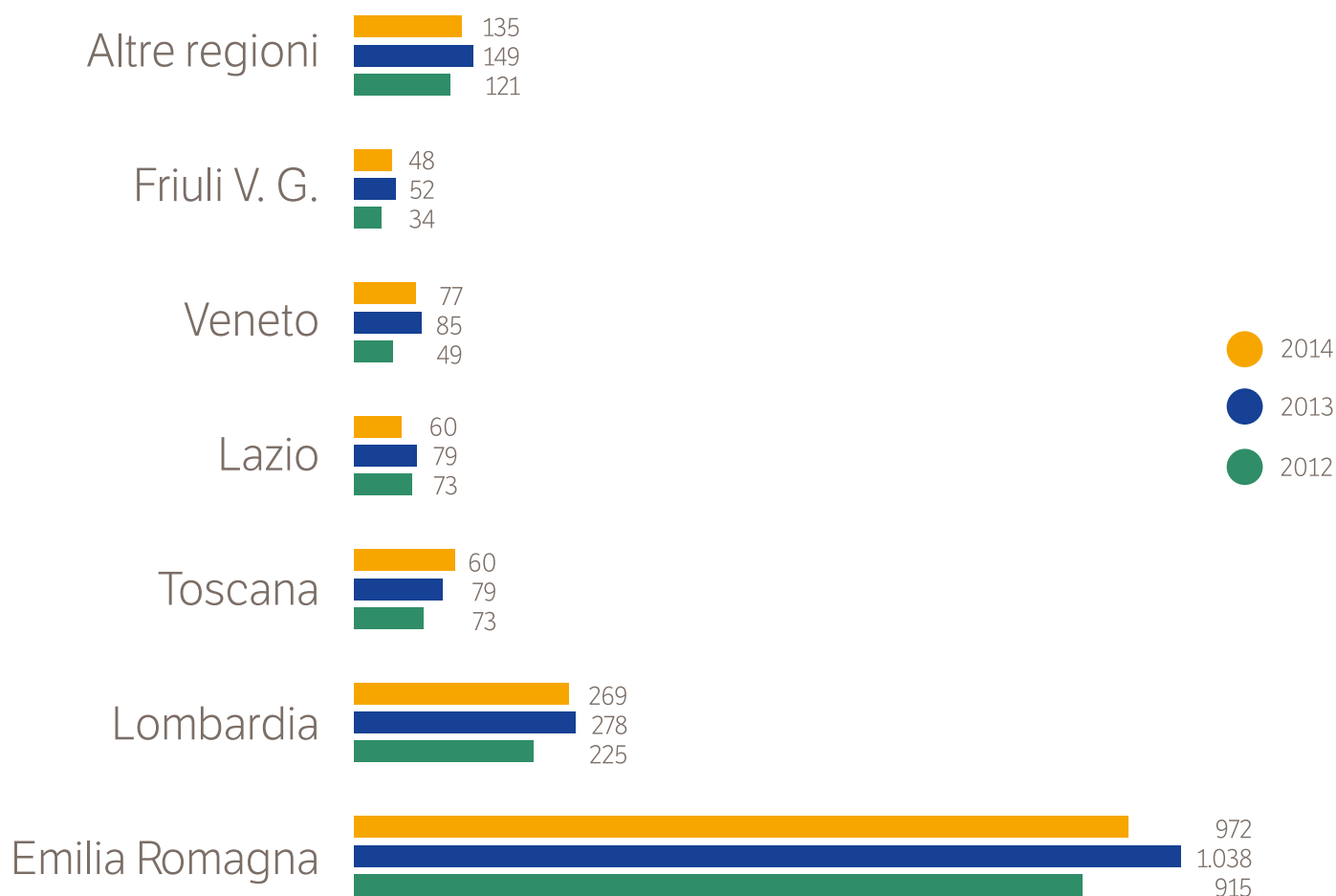
Come si evince dai dati riportati, il numero dei fornitori non subisce variazioni di rilievo, anzi si rileva una lieve contrazione, risultato di una politica di aggregazione delle forniture finalizzata a concentrare gli acquisti e fidelizzare i propri partner.



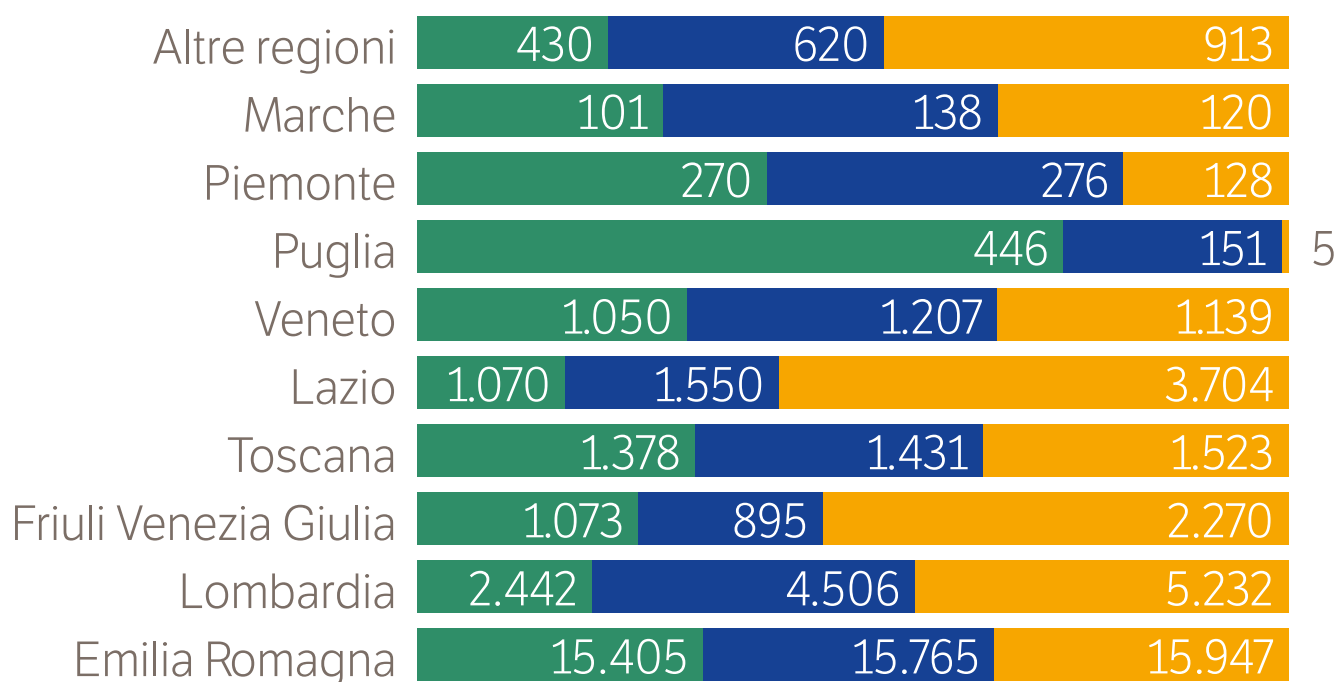
NUMERO FORNITORI PER REGIONE

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

Ovviamente l'Emilia Romagna, sede del Gruppo, è la regione con cui le società hanno sviluppato uno stretto e intenso rapporto di collaborazione professionale, sia per il numero di partner, sia per i volumi realizzati.



RIPARTIZIONE REGIONALE COSTI D'ACQUISTO €/1000



Rapporti con i fornitori

Nella filiera operativa, che ci consente di produrre l'elevata qualità dei nostri servizi, un posto importante è occupato dai fornitori che sono sottoposti a controlli sia in fase di primo ingresso nell'Albo che durante la loro operatività relativamente alla tipologia di servizio offerta e periodicamente rivalutati nel caso producessero non conformità. Vengono considerati tutti gli aspetti che caratterizzano la qualità di una fornitura sia essa di un prodotto o di un servizio (dalla puntualità, alle caratteristiche del prodotto, alla sua economicità). Eventuali non conformità vengono prese in carico dagli uffici qualità al fine di valutare congiuntamente ai fornitori interessati le azioni da porre in essere per evitare il ripresentarsi del disservizio.

NUMERO FORNITORI SOTTOPOSTI AD AUDIT

Anche il riscontro di non conformità durante gli audit eseguiti dal Gruppo Cooperativo presso la sede dei fornitori può dar luogo a non conformità, azioni correttive, procedure di rivalutazione. Nel 2014, 12 fornitori del Gruppo Cooperativo sono stati sottoposti ad audit riguardante il rispetto dei requisiti di efficienza, sicurezza, responsabilità sociale e ambientale.

FORNITORI CERTIFICATI

Siamo alla ricerca di fornitori in possesso delle certificazioni attive all'interno del Gruppo: **ISO 9001, SA8000, ISO 14001, OHSAS: 18001** come garanzia delle loro modalità operative ma anche per promuovere e diffondere all'interno del contesto in cui operiamo valori quali **l'etica professionale, il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza sul lavoro.**

Anno 2014	COLSER	Auroradomus	totale
Fornitori movimentati nel 2014	595		595
Fornitori Critici Continuativi Totali	63		63
Fornitori Critici Continuativi in outsourcing	42		42
Fornitori Sottoposti ad Audit	1	3	4
Fornitori Certificati SA8000	0	7	7
Fornitori Certificati ISO 9001	12	21	33
Fornitori Certificati ISO 14001	3	4	7
Fornitori certificati OHSAS 18001	3	0	3



Collettività e territorio

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

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

Utilizziamo **strumenti di comunicazione e di dialogo interno ed esterno**: negli ultimi tre anni sono state distribuite più di 35.000 copie dell'house organ Block Notes.

Favoriamo **momenti di incontro e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle singole cooperative e del Gruppo si è attestata su una percentuale del 16%. Considerando i nostri 5.500 lavoratori, rappresenta un risultato ragguardevole e superiore alla media del settore.

Proponiamo **azioni di welfare cooperativo interno** come i buoni natalizi, il cui importo è stato aumentato, e l'avvio di progetti di copertura sanitaria integrativa.

Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti.

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

Il nostro modo di raccontarci

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

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

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

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

BLOCK NOTES

È il nostro house organ interno con una tiratura di oltre 5.000 copie continua a essere un importante strumento di promozione. Nato dalla volontà di alcuni impiegati e operatori di **Aurora**, si è trasformato presto in un importante strumento di comunicazione sia interna che esterna del Gruppo.

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

I SITI INTERNET

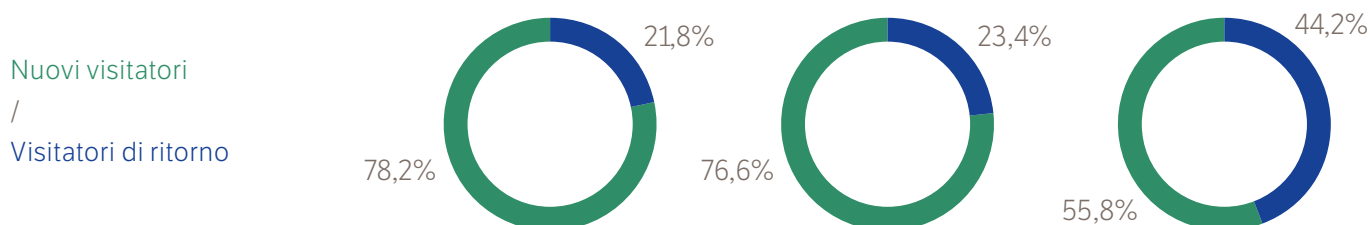
L'analisi riguarda i dati di accesso al sito come rilevati dal sistema di tracking delle visite Google Analytics. La data iniziale dell'analisi coincide con il giorno della messa online dei siti nella loro ultima rivisitazione. I dati analizzati riguardano le sessioni utente, comprensivi quindi anche degli utenti di ritorno, per poter valutare anche il dato importante che riguarda appunto i cosiddetti returning visitors.

Il sito del Gruppo mostra un traffico correttamente dimensionato al tipo di contenuti in esso presenti. Dal giorno della messa online il traffico mostra comunque un andamento in lieve aumento.

Il rifacimento del sito di COLSER non ha influenzato la struttura di quest'ultimo, mantenendola in linea di massima invariata rispetto alla precedente versione del sito: di conseguenza anche il traffico verso il sito è rimasto omogeneo.

L'andamento del traffico di Auroradomus è andato aumentando dopo il primo mese dalla messa online del nuovo sito: possiamo così renderci conto che Google ha impiegato circa un mese a metabolizzare i nuovi contenuti e a restituirli nei risultati delle ricerche, aumentando quindi il traffico verso il sito.

	Gruppo	COLSER	Auroradomus
Sessioni	3485	23873	57208
Utenti	2727	18516	25288
Visualizzazioni di pagina	10270	87234	157520
Pagine/sessione	2,95	3,65	2,75
Durata sessione media	0:01:56	0:02:16	0:02:53
Frequenza di rimbalzo	52,25%	50,61%	58,30%
% nuove sessioni	78,19%	76,51%	44,18%



I risultati ci fanno capire che siamo di fronte a tre siti ben differenti a livello di contenuti e servizi offerti, e di conseguenza è differente il pubblico coinvolto e l'uso che viene fatto di essi.

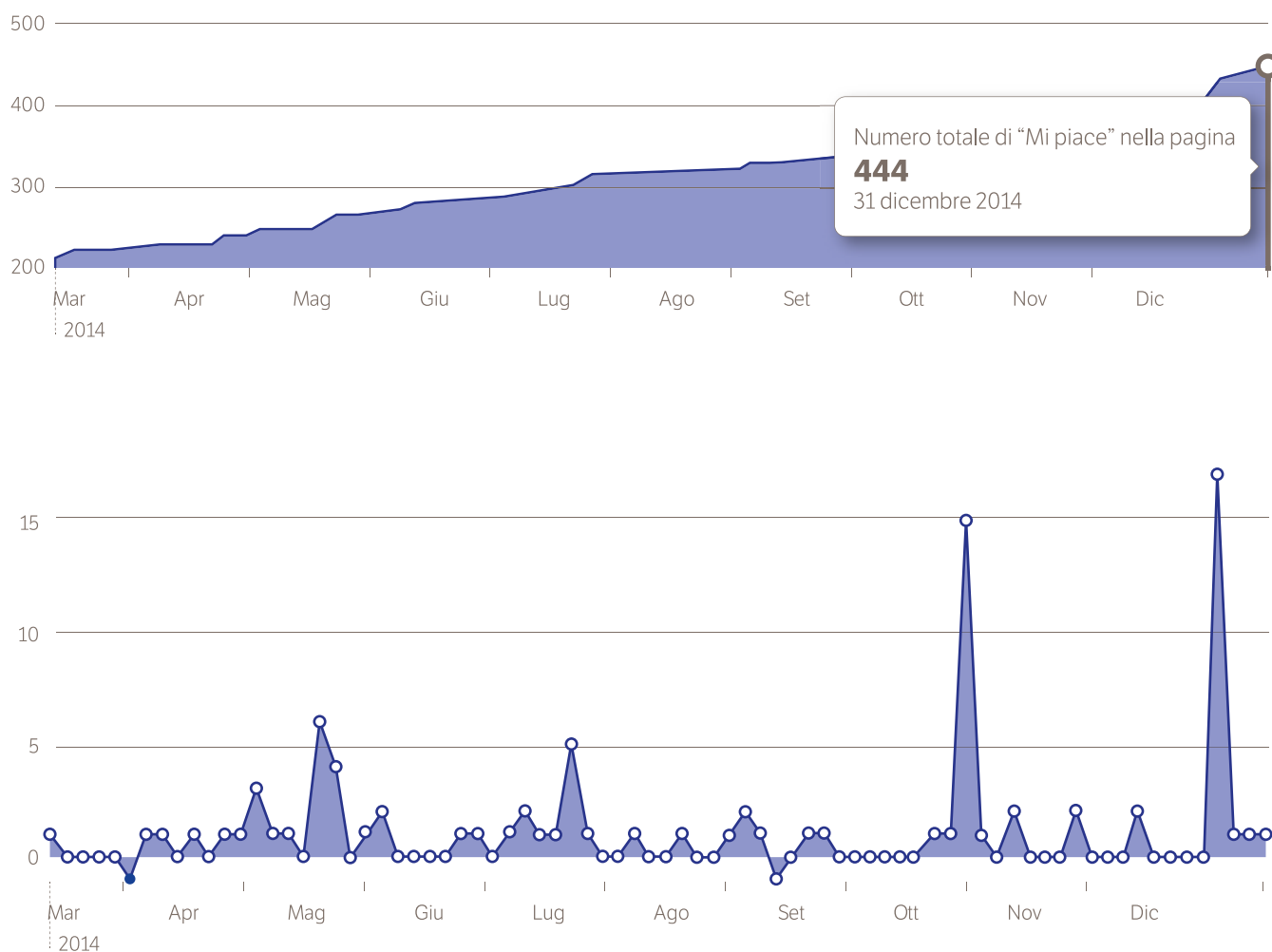
Mentre tutti i valori mostrano ottime statistiche di accesso e di utilizzo del sito, per quel che riguarda i visitatori di ritorno, se il sito del Gruppo e quello di COLSER mostrano valori nella norma, il sito di Auroradomus mostra un'alta percentuale di visitatori di ritorno: questo valore potrebbe essere dovuto al fatto che la home page del sito viene utilizzata anche per accedere ai servizi del portale utenti (<https://portaleutenti.auroradomus.it/>)

I CANALI SOCIAL

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

La nostra presenza sui canali social risale al 2012 con l'apertura di Facebook e Twitter. Nel corso del 2013 è stato attivato anche un profilo aziendale su LinkedIn. Ma è durante il 2014 che si è sviluppata maggiormente la nostra capacità di interazione con l'esterno con un notevole aumento della copertura dei post su Facebook e oltre 2000 persone raggiunte.

Insights della pagina Facebook del Gruppo COLSER-Auroradomus (26/2/2014 - 31/12/2014)



"Mi piace" netti mostra il numero di nuovi "Mi piace" meno il numero di "Non mi piace più". Referenti esterni

Dati ancora poco significativi, ma che rappresentano la continuazione di un percorso rivolto a potenziare l'identità del Gruppo anche attraverso i canali social e digital, non come vetrina dei nostri servizi ma come efficace strumento di comunicazione anche verso la base sociale sempre più attenta all'evoluzione di questi strumenti.



Il nostro welfare cooperativo interno è stato scelto dal Fondo Sviluppo di Confcooperative come modello di sperimentazione, replicabile all'interno del sistema cooperativo nazionale.

Il progetto di welfare cooperativo interno, a cui il Gruppo lavora da anni, ha già visto nascere azioni importanti come l'investimento di oltre 510 mila euro per l'**aumento** a tutti i soci e dipendenti del tradizionale **buono spesa di Natale**, l'attivazione di **Cooperazione Salute** - il soggetto Mutualistico Nazionale di Confcooperative - scelto dalla Direzione per soddisfare le esigenze di mutualità integrativa dei suoi lavoratori e delle loro famiglie, e l'avviamento di iniziative in tre specifici ambiti di intervento: SALUTE, LAVORO E FAMIGLIA.

Una scelta in controtendenza, visto il difficile momento di crisi che non risparmia neppure il settore dei servizi, ma che è stata fortemente voluta dalla Direzione del Gruppo come azione concreta a sostegno dei nostri lavoratori e delle loro famiglie.

INVESTIMENTO “BUONI NATALE”



Progetto Welfare

Nel 2015 crescono le occasioni di confronto e dialogo con i nostri soci

Quest'anno è inoltre prevista l'attivazione di diversi nuovi progetti di intervento. Per questo è stato attivato un gruppo di Coordinamento del progetto WELFARE e un Comitato, composto da Capisquadra, Coordinatori e Referenti di tutti i servizi e territori, che avranno il compito di monitorare costantemente i reali bisogni della base sociale al fine di realizzare progetti concreti e necessari.

A supporto di questo importante lavoro, da giugno 2015, è stato attivato un **WEL#POINT**, ovvero un punto informativo sia fisico che virtuale, affidato al collega Maurizio Marciano: volto noto in azienda come responsabile selezione del personale dell'area sociale e da maggio anche referente Welfare per i lavoratori dell'intero Gruppo.

Il servizio **WEL#POINT** è strumento di welfare concreto che non ha la funzione di un semplice punto informativo, ma raccoglierà su un sito ad hoc (<http://welinfo.gruppocolseraoradomus.com>) notizie specifiche su ogni nuovo progetto, definirà le priorità e gli ambiti di intervento, proporrà soluzioni e si confronterà, attraverso lo sportello informativo, in giornate e orari specifici con i soci e i dipendenti che chiederanno appuntamento.





Servizi per
disabili



Analisi degli obiettivi 2014

L'analisi degli obiettivi impostati nella precedente edizione dell'Annual Report risulta di fondamentale importanza per comprendere la capacità del Gruppo di perseguire strategie operative che portino a risultati raggiungibili e misurabili. Gli obiettivi raggiunti costituiscono uno stimolo a rilanciarli e a individuarne di nuovi e, allo stesso modo, quelli non raggiunti offrono la possibilità di riflettere sulle cause del non raggiungimento e sulle azioni da porre in essere per conseguirli nel prossimo futuro.

OBIETTIVO 2013	DATO 2013	DATO 2014	VARIAZIONE	RAGGIUNG. OBIETTIVO
Aumento di almeno il 5% della forza lavoro	5.252	5.479	+9,6%	SÌ
Aumento della percentuale dei soci rispetto a quella dei lavoratori dipendenti di almeno il 2%	63,6%	64%	+0,4%	NO
Aumento dell'anzianità lavorativa di almeno 0,3 unità	5,39	5,16	-0,23	NO
Aumento o quantomeno mantenimento del numero di Regioni dove il Gruppo è presente	11	11	0	SÌ
Aumento del numero degli audit interni di almeno 10 audit	136	154	+18	SÌ
Aumento del numero dei lavoratori svantaggiati che operano nel Gruppo di almeno 2 unità	51	25	-26	NO
Diminuzione della percentuale del numero di infortuni parametrata sulla forza lavoro	5,63%	5,62%	-0,01%	SÌ
Aumento del numero delle persone formate nel corso dell'anno di almeno il 15%	5.874	8.242	+40%	SÌ
Aumento del numero di ore impiegate in formazione di almeno il 5%	82.693	59.536	-38%	NO
Aumento del numero di automezzi alimentati con carburante a basso impatto ecologico di almeno il 4%	13%	15%	+2%	NO
Aumento del numero di presenti all'assemblea annuale di almeno il 5%	265	280	+5,2%	SÌ
Aumento negli albi fornitori dei fornitori in possesso di certificazione ISO9001, SA8000; ISO14001; OHSAS18001 di almeno 5 unità	36	50	+14	SÌ

L'analisi dei dati riportati in tabella mostra un contesto sicuramente positivo che conferma la tendenza al continuo sviluppo del Gruppo non solo nei dati di crescita macro (come ad esempio l'aumento della forza lavoro), ma anche relativamente agli aspetti che possono far apprezzare l'attenzione che viene riservata alla cura della qualità del servizio (rif: numero di audit) e allo sviluppo delle risorse interne (rif: aumento delle persone formate).

Proprio la formazione presenta due dati apparentemente contraddittori: il numero delle persone formate e quello delle ore impiegate in formazione. In realtà il dato è coerente a una programmazione delle attività formative che per il 2014 ha previsto percorsi più brevi a vantaggio di un maggior numero di persone coinvolte. L'analisi degli obiettivi relativi alla formazione quindi, pur presentando un obiettivo non raggiunto, si mostra ampiamente positiva.

I motivi della diminuzione della presenza di lavoratori svantaggiati all'interno del Gruppo sono già stati illustrati nel commento al relativo grafico, mentre vogliamo perseguire con maggiore decisione il processo di inserimento nel parco auto di un maggior numero di veicoli alimentati con carburante a basso impatto ambientale.

Anche le strategie volte ad aumentare la percentuale di lavoratori con lo status di socio e quelle di fidelizzazione rivolte ad aumentare l'anzianità lavorativa media e il conseguente calo dell'indice di turn over dovranno essere oggetto di riflessione. Rispetto al miglioramento di questi ultimi due punti, riteniamo che l'introduzione di un progetto di welfare cooperativo interno sia di grande utilità.

Obiettivi analitici per il 2015

Gli obiettivi per il 2015 comprendono la riproposizione degli obiettivi raggiunti nel 2014 adeguati con nuovi indicatori soglia, la riproposizione degli obiettivi non raggiunti e l'introduzione di nuovi obiettivi.

OBIETTIVO 2014	DATO 2014
Aumento di almeno il 5% della forza lavoro	5479
Aumento della percentuale dei soci rispetto a quella dei lavoratori dipendenti di almeno il 3%	64%
Aumento dell'anzianità lavorativa di almeno 0,5 unità	5,16
Aumento o quantomeno mantenimento del numero di Regioni dove il Gruppo è presente	11
Aumento del numero degli audit interni di almeno 10 audit	154
Aumento del numero dei lavoratori svantaggiati che operano nel Gruppo di almeno 10 unità	25
Diminuzione della percentuale del numero di infortuni parametrata sulla forza lavoro	5,62%
Aumento del numero delle persone formate nel corso dell'anno di almeno il 7%	8242
Aumento del numero di ore impiegate in formazione di almeno il 10%	59536
Aumento del numero di automezzi alimentati con carburante a basso impatto ecologico di almeno il 10%	15%
Aumento del numero di presenti all'assemblea annuale di almeno il 5%	280
Aumento negli albi fornitori dei fornitori in possesso di certificazione ISO9001, SA8000; ISO14001; OHSAS18001 di almeno 5 unità	50
Attivazione del progetto welfare cooperativo e sua diffusione almeno al 95% dei lavoratori del Gruppo	NUOVO OBIETTIVO
Attivazione di nuovi percorsi di inserimento socio-lavorativo per i lavoratori stranieri	NUOVO OBIETTIVO



COLSER
SERVIZI

Movimentazione merci
e gestione magazzini



Il Gruppo in dati e indicatori

AREA LAVORATORI

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
	NUMERO LAVORATORI	5.035	5.252	5.479	55
	% LAVORATORI SOCI	73%	64%	64%	56
	% LAVORATORI DIPENDENTI	27%	36%	36%	57
	% LAVORATORI DONNE	84%	85%	82%	59
	% LAVORATORI UOMINI	16%	15%	18%	59
	% LAVORATORI PART TIME	69%	67%	70%	61
	% LAVORATORI TEMPO PIENO	31%	33%	30%	61
	% LAVORATORI TEMPO INDETERMINATO	96%	94%	90%	61
	% LAVORATORI TEMPO DETERMINATO	94%	6%	10%	61
	% LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ	18-20: 1,4% 21-30: 17,7% 31-40: 29,4% 41-50: 27,2% 51-60: 21,4% 61-70: 2,9%	18-23: 2,81% 24-29: 11,39% 30-35: 16,5% 36-41: 17,27% 42-47: 18,79% 48-53: 16,94% oltre 54: 16,28%	18-23: 2,71% 24-29: 11,95% 30-35: 14,85% 36-41: 18,41% 42-47: 17,79% 48-53: 18,08% oltre 54: 16,57%	63
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	ANZIANITÀ LAVORATIVA MEDIA	5,14 ANNI	5,39 ANNI	5,16 ANNI	63
	NUMERO LAVORATORI PER REGIONE	N.D.	E. ROMAGNA: 2627 LOMBARDIA: 1017 TOSCANA: 561 VENETO: 390 FRIULI: 330 MARCHE: 111 LAZIO: 88 TRENTINO: 63 ABRUZZO: 32 PIEMONTE: 31 CALABRIA: 2	E. ROMAGNA: 2550 LOMBARDIA: 1046 TOSCANA: 786 VENETO: 353 FRIULI: 393 MARCHE: 101 LAZIO: 79 TRENTINO: 65 ABRUZZO: 31 PIEMONTE: 24 UMBRIA: 51	64
	PROVENIENZA LAVORATORI	ITALIANI: 77,7% AFRICANI: 9,2% EUROPEI: 9% AMERICANI: 3,4% ASIATICI: 0,7%	ITALIANI: 73,9% AFRICANI: 12,1% EUROPEI: 8,3% AMERICANI: 3,8% ASIATICI: 1,9%	ITALIANI: 75,2% AFRICANI: 12,8% EUROPEI: 8,1% AMERICANI: 4% ASIATICI: 1,9%	66
	NUMERO LAVORATORI ISCRITTI AL SINDACATO	42%	42%	29%	69
	NUMERO DI DELEGATI SINDACALI	116	125	134	70
	NUMERO LAVORATORI SVANTAGGIATI	44	51	25	70

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
SISTEMA DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONI	COSTO DEL PERSONALE	€ 95.190.755	€ 101.970.528	€ 105.305.719	71
	INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DEI COSTI	73%	78%	75%	71
	% COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE AGGIUNTO	96,7%	96,9%	97,6%	72
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	NUMERO COMPLESSIVO ORE LAVORATE	6.006.872	6.048.190	6.391.805	74
	NUMERO ORE DI MALATTIA	314.674	339.199	336.907	74
	NUMERO ORE DI INFORTUNIO	45.678	47.108	49.361	74
	% ORE DI ASSENZA SU ORE TOTALI LAVORATE (ESCLUSO FERIE)	10,9%	11,1%	11,4%	74
	MATERNITÀ (ORE)	159.057	133.416	125.177	75
	MATERNITÀ FACOLTATIVA (ORE)	62.663	60.434	55.391	75
	ORE ALLATTAMENTO	4.027	3.735	3.471	75
	ORE ASPETTATIVA NON RETRIBUITA	47.840	55.911	41.269	
	ORE LEGGE 104	25.201	26.280	24.930	
SALUTE E SICUREZZA	NUMERO INFORTUNI (ESCLUSI IN ITINERE)	284	300	308	77
	INDICE GRAVITÀ INFORTUNI	1,51	1,36	1,45	78
	INDICE FREQUENZA INFORTUNI	49,82	51,16	49,19	78
	INCIDENZA INFORTUNI	5,57	5,8	5,52	78
	NUMERO AUDIT INTEGRATI	98	136	154	78
	ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA	40.161	30.854	24.359	
	NUMERO LAVORATORI FORMATI SULLA SICUREZZA	4.346	4.651	5.222	
	NUMERO VISITE MEDICHE	2.831	3.272	3.270	79
	ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA	IDONEI: 2582 LIMITAZIONI: 209 NON IDONEI: 5 PRESCRIZIONI: 35	IDONEI: 2964 LIMITAZIONI: 264 NON IDONEI: 7 PRESCRIZIONI: 25	IDONEI: 2984 LIMITAZIONI: 267 NON IDONEI: 2 PRESCRIZIONI: 17	79

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
TURNOVER E POLITICHE DI ASSUNZIONE	RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER CESSAZIONE APPALTI	N.D.	373	220	83
	RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER DIMISSIONI	N.D.	389	310	83
	RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER PENSIONAMENTO	N.D.	85	26	83
	RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER SCADENZA TEMPO DETERMINATO	N.D.	625	630	83
	RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER LICENZIAMENTO	N.D.	17	86	83
	NUMERO ASSUNZIONI AREA SERVIZI	963	1186	936	80
	NUMERO ASSUNZIONI AREA SOCIALE	412	456	411	80
	RICHIESTE DI LAVORO	4.260	4.699	2.446	80
	COLLOQUI	2.110	2.746	1.130	80
	ASSUNTI IN SERVIZI PER ANZIANI	N.D.	315	301	82
	ASSUNTI IN SERVIZI PER DISABILI	N.D.	90	70	82
	ASSUNTI IN SERVIZI EDUCATIVI	N.D.	40	26	82
	ASSUNTI IN SERVIZI SANITARI	N.D.	10	8	82
	ASSUNTI IN SERVIZI PER I GIOVANI	N.D.	7	3	82
	ASSUNTI IN RUOLI IMPIEGATIZI	N.D.	18	7	82
	ASSUNTI IN SERVIZI DI PULIZIA	N.D.	1.073	883	82
	ASSUNTI IN SERVIZI DI PORTIERATO	N.D.	59	52	82
	ASSUNTI IN SERVIZI DI FACCHINAGGIO	N.D.	30	1	82
	ASSUNTI A TEMPO DETERMINATO AREA SERVIZI	N.D.	388	345	82
	ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO AREA SERVIZI	N.D.	798	591	82
ASSUNTI A TEMPO DETERMINATO AREA SOCIALE	N.D.	370	370	82	
ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO AREA SOCIALE	N.D.	86	41	82	
FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE	NUMERO MEDIO ORE FORMAZIONE PER LAVORATORE	9,27	15,99	14,5	86
	ORE DI FORMAZIONE SU TEMI DIVERSI DALLA SICUREZZA	6.500	51.839	35.177	86
	% CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO TRASFORMATI IN TEMPO INDETERMINATO	N.D.	53%	77%	83
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DEL COMPORTAMENTO	N.D.	162	221	88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI MANCANZE TECNICHE	N.D.	116	187	88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI ASSENZE INGIUSTIFICATE	N.D.	60	59	88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI NON RISPETTO DELLA LEGGE 81/08	N.D.	26	37	88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI VIOLAZIONI AL CODICE STRADALE	N.D.	32	57	88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DEL SUPERAMENTO DEL PERIODO DI COMPORTO	N.D.	8	12	88
	NUMERO RICORSI SINDACALI CONTRO PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	N.D.	34	4	88
	NUMERO CONTENZIOSI LEGALI VERSO PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	N.D.	4	1	88

AREA CLIENTI

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
VALORE CLIENTELA	NUMERO DI CLIENTI (INCLUSO PERSONE FISICHE)	2.705	2.727	2.707	91
	FATTURATO COMPLESSIVO (€)	124.550.565	131.441.572	140.030.189	91
	FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE (€)	70.260.362	70.260.362	75.699.538	92
	FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE (€)	58.780.211	61.181.209	64.330.651	92
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE	78,8%	82,3%	83,5%	94
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI PORTIERATO	11,3%	8,9%	3,3%	94
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI FACCHINAGGIO E LOGISTICA	5,2%	4,3%	3,4%	94
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI ASSISTENZA	3,0%	3,0%	7,9%	94
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO ALTRI SETTORI	1,6%	1,6%	1,8%	94
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI AGLI ANZIANI	72,1%	70,5%	71,7%	95
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI AI DISABILI E MINORI	14,9%	17,6%	15,9%	95
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI EDUCATIVI E PER I GIOVANI	9,4%	8,8%	8,7%	95
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI IN ALTRI SETTORI	3,6%	3,0%	2,4%	95
	% CLIENTI PUBBLICI	60,3%	62,5%	62,2%	99
	% CLIENTI PRIVATI	39,7%	37,5%	37,8%	99
	NUMERO FILIALI	4	4	5	100
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA	58,5%	54,5%	50,1%	97
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE LOMBARDIA	16,1%	16,7%	16,2%	97
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE TOSCANA	10,8%	9,9%	12,0%	97
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE FRIULI V.G.	4,8%	7,6%	10,0%	97
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE VENETO	3,4%	5,1%	6,0%	97
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE LAZIO	2,9%	2,5%	1,6%	97
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE MARCHE	1,6%	0,6%	1,5%	97
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE TRENTINO	0,7%	1,6%	1,1%	97	
% FATTURATO DEL GRUPPO IN ALTRE REGIONI	1,1%	1,4%	1,4%	97	
QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	N° DI NON CONFORMITÀ RILEVATE NELLE NOSTRE ATTIVITÀ	N.D.	164	163	103
	N° DI NON CONFORMITÀ RISOLTE	N.D.	131	119	103

AREA FORNITORI

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
ANALISI	NUMERO DI FORNITORI	1.504	1.792	1.689	111
	NUMERO FORNITORI SOTTOPOSTI AD AUDIT	N.D.	3	4	113
RESPONSABILITÀ SOCIALE	NUMERO FORNITORI CERTIFICATI SA8000	N.D.	6	7	113
	NUMERO FORNITORI CERTIFICATI ISO 9001	N.D.	34	33	113
	NUMERO FORNITORI CON CERTIFICAZIONE AMBIENTALE	N.D.	8	7	113

AREA COLLETTIVITÀ/TERRITORIO/ISTITUZIONI

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
	IMPORTO STANZIATO PER I BUONI SPESA NATALIZI	€ 370.000	€ 500.000	€ 520.000	119

AREA AMBIENTE

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
INQUINAMENTO ATMOSFERICO	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 0	4	5	4	107
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 1	2	2	5	107
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 2	7	17	16	107
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 3	42	51	45	107
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 4	130	94	69	107
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 5	78	47	120	107
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 5B	N.D.	31	10	107

INVESTIMENTI

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	DATO 2014	Pag.
	INVESTIMENTI TOTALI	€ 670.175	€ 2.546.024	€ 1.386.547	100



Gruppo di lavoro Annual Report 2014

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

Progetto grafico

The Ad Store Italia

Stampa

www.amcparma.it

